

Consideraciones pragmáticas sobre la cortesía y su tratamiento en la enseñanza del español como L1

Pragmatic considerations for the politeness teaching in Spanish as L1

Dimitrinka G. Nikleva

Universidad de Granada

Recibido el 7 de junio de 2010
Aprobado el 5 de octubre de 2010

Resumen: La cortesía es un fenómeno sociopragmático que condiciona, entre otros, el éxito o el fracaso de la comunicación. Por consiguiente, conviene profundizar en su estudio y hay que empezar a hacerlo desde la enseñanza, porque es en el ámbito educativo donde trabajamos conscientemente sobre la competencia lingüística en general, y pragmática, en particular, de nuestros alumnos. Repasamos los fundamentos teóricos que representan el punto de partida de este estudio. Profundizamos en la aplicación de la cortesía en la enseñanza, ejemplificando con recursos de la cortesía en el lenguaje verbal y no verbal. Señalamos también la relación con los temas transversales.

Palabras clave: Cortesía. Aplicación a la enseñanza. Recursos de la cortesía en el lenguaje verbal y no verbal.

Abstract: Politeness is a sociopragmatic phenomenon that determines, among others, success or failure in communication. Therefore, we consider necessary to delve into its study from the teaching perspective since it is in educational context where we work consciously on our students' linguistic competence, in general, and on their pragmatic one, in particular. We dedicate this article on the application of politeness in the teaching scenario. We give examples of verbal and non-verbal politeness resources. We also point out its application on cross-curricular topics.

Key words: Politeness. Teaching application. Verbal and non-verbal politeness mechanisms.

Introducción.

La cortesía es un fenómeno sociopragmático que se produce en un determinado contexto sociocultural, cuyos componentes garantizan la presencia o ausencia de adecuación en los actos de habla. Podríamos definirla también como un comportamiento social, regido por normas y principios. En términos de MARTÍN ZORRAQUINO (1999), la cortesía verbal consiste en los derechos y las obligaciones que surgen en cada situación comunicativa para los interlocutores.

En este artículo nos proponemos estudiar la cortesía como estrategia comunicativa, repasando sus fundamentos teóricos y, posteriormente, centrándonos en los recursos verbales y no verbales para su expresión.

Ofrecemos un análisis del fenómeno cortesía sobre una base teórica, desde una óptica esencialmente pragmática y con un enfoque sincrónico, con el objetivo de elaborar una aplicación de este estudio en la enseñanza de Lengua castellana y Literatura. Investigamos el tema dentro de la comunicación verbal y la comunicación no verbal. Otra aplicación que encontramos en el ámbito educativo es en el tratamiento de algunos temas transversales.

1. Fundamentos teóricos de los estudios sobre la cortesía.

El marco teórico de este estudio se basará en las aportaciones de la pragmática y, sobre todo, en las investigaciones de autores como Austin, Grice, Leech, Haverkate. No nos planteamos profundizar en la base teórica del tema. La usaremos solo como punto de partida de nuestro estudio.

1.1. El principio de cooperación de Paul Grice.

Otro autor de referencia obligado es Paul Grice, con su principio de cooperación. Con respecto a este punto, queremos precisar que las cuatro máximas en que se desglosa este principio son solo regulativas. No representan reglas normativas como las que rigen el sistema gramatical. Si un hablante no aplica alguna de las máximas, como ocurre frecuentemente, no transgrede ninguna regla gramatical ni tiene deficiencias en su competencia lingüística.

El principio de cooperación se resume así: "Haz que tu contribución sea la requerida para la finalidad del intercambio conversacional en el que estás implicado".

Este principio básico se desglosa en cuatro máximas:

De cantidad: Haz que tu contribución sea tan informativa como sea necesario.

De cualidad: Haz que tu contribución sea verdadera.

De relevancia (de relación): Sé pertinente, no digas algo que no viene al caso.

De manera: Sé claro, evita la ambigüedad, sé breve, sé ordenado.

Cabe matizar que las máximas de cooperación (o conversacionales) se suelen reconocer negativamente, es decir, cuando son incumplidas.

Los hablantes normalmente realizan el intercambio conversacional a través de una cooperación mutua. Cuando se transgrede una de las máximas, el éxito de la conversación sigue siendo posible, porque entran a actuar elementos sustitutivos. Además, el contexto permite el proceso inferencial y las implicaturas conversacionales.

1.2. El modelo de Brown y Levinson.

El modelo de BROWN y LEVINSON (1978) hace hincapié en cómo hay que usar ciertos recursos para contrarrestar la agresividad potencial que todo ser humano posee y que se manifiesta en los actos de habla.

Los dos conceptos básicos que ellos introducen son los de racionalidad y de imagen pública. La racionalidad se traduce en el sistema de normas que aplicamos para conseguir nuestros fines comunicativos. HAVERKATE retoma más tarde el mismo concepto. El otro concepto –la imagen pública– es central en el modelo de BROWN y LEVINSON. Se subdivide en dos tipos: imagen negativa (el deseo del hablante de que no se le impongan acciones contra su voluntad) e imagen positiva (el deseo de aprobación por parte de los demás). Los seres humanos tenemos una imagen negativa de nosotros mismos que no queremos revelar a los demás, y otra imagen, positiva, que sí deseamos que sea conocida y aprobada, por lo que recurrimos a estrategias conversacionales para mantener relaciones cordiales. La idea de ‘imagen’ es considerada un universal por los autores de este modelo, aunque los mecanismos para expresar cortesía hacia el interlocutor varían de una cultura a otra.

Para determinar el grado de cortesía habrá que considerar el poder del hablante, la distancia social y el grado de imposición.

Algunos actos de habla (petición, queja, crítica) son intrínsecamente amenazadores de la imagen pública del otro por lo que hay que recurrir a recursos atenuantes o mitigadores. El hablante dispone de cinco variantes de actuación para mitigar los efectos de la amenaza:

- 1) Estrategia directa. Ejemplo: *Pásame la sal*. No existe intención de mitigar los efectos del acto directivo. Según Leech y su escala coste – beneficio, se trata de un acto descortés, ya que implica coste para el interlocutor. Pero aun así, el grado de cortesía se dará según la relación de los interlocutores. En una relación familiar la descortesía desaparece por completo.
- 2) Estrategia indirecta con cortesía positiva. *¿Qué tal si nos lo comemos todo?* Supongamos que los interlocutores son: hablante (madre) y oyente (hijo). La amenaza potencial consiste en que el oyente tenga que hacer algo que no es de su agrado. El uso de la primera persona plural por parte del hablante ya tiene un efecto mitigador (atenúa, implica solidaridad, etc.). Esta estrategia tiene el objetivo de preservar la imagen pública positiva del interlocutor.
- 3) Estrategia indirecta con cortesía negativa. *¿Podrías devolverme las llaves, por favor?* Las fórmulas de cortesía mitigan la amenaza potencial.
- 4) Estrategia encubierta. *Está muy oscuro aquí*. Estamos ante un acto indirecto que deja la opción al interlocutor de actuar como le parezca conveniente, ya que la intención del hablante ha quedado oculta. Si el oyente no cumple el deseo del hablante (encender la luz, descorrer las cortinas, subir la persiana, etc.), su imagen pública no se verá perjudicada (y la del hablante, tampoco).
- 5) Evitar poner en peligro la imagen pública. Es decir, abstenerse de usar ninguna estrategia.

1.3. El principio de cortesía de Leech.

LEECH (1983) complementó el de Grice con el principio de cortesía (*politeness principles*). Al profundizar en los estudios sobre la cortesía, aporta la aguda observación de que la interpretación de la fuerza pragmática del enunciado por parte del oyente no siempre coincide con la intención ilocutiva del hablante.

LEECH introduce tres escalas para medir el grado de cortesía de los actos de habla:

- a) Coste – beneficio. Según esta escala, a mayor beneficio para el oyente (*Sírvete otro pastel*) le corresponde mayor grado de cortesía. A mayor coste para el oyente (*Prepara la ensalada*), menos cortesía. Es decir, la relación entre el coste para el oyente y el grado de cortesía es inversamente proporcional. Mientras que entre beneficio y cortesía se da una relación directamente proporcional. Por ejemplo, mientras la promesa constituye beneficio para el oyente, la amenaza es coste. El primer acto es cortés; el segundo es descortés.

- b) Direccionalidad – indireccionalidad. Se expresa a través de estructuras sintácticas y formas verbales. Al modo indirecto le corresponde más cortesía (*¿Podrías pasarme la sal?*), mientras que el modo directo implica menos cortesía (*Pásame la sal*).
- c) Opcionalidad. Una misma expresión lingüística puede tener interpretaciones pragmáticas distintas. Ya hemos advertido que ningún recurso implica cortesía por sí mismo. Por ejemplo, las formas interrogativas no son siempre corteses (pueden ser irónicas, etc.).

Sin detenernos en esta teoría y sus máximas, queremos resaltar la máxima de concordancia: “maximiza los acuerdos y minimiza los desacuerdos”. La vemos incumplida en el siguiente ejemplo:

A: - *La película me encantó.*

B: - *Vaya rollo.*

Observen que la réplica de B es descortés según Leech y su máxima de concordancia, pero sí cumple con todas las máximas de Grice. Por otra parte, queremos ilustrar cómo algunas máximas de Grice se incumplen para privilegiar el principio de cortesía.

Ejemplo:

A: - *¿Estoy muy gordo?*

B: - *No, ¡qué val! Estás muy bien.*

2. Cortesía positiva y cortesía negativa.

La cortesía negativa (mitigadora) es la que se utiliza para compensar la posible agresión a la imagen negativa del interlocutor. Utiliza mecanismos y estrategias de atenuación.

La cortesía positiva es la que intenta establecer una relación positiva en la que se respeta la necesidad de una persona de gustar. Se refiere a los actos agradadores de la imagen. Por lo tanto, utiliza procedimientos intensificadores.

Los elementos directos del discurso, las máximas de GRICE y los juramentos implican cortesía positiva por las siguientes razones:

- 1) demuestran que la relación es suficientemente fuerte para hacer frente a lo que normalmente se considera descortés;

- 2) exteriorizan un conocimiento de los valores del interlocutor que satisface su deseo de ser aceptado.

Presentamos más ejemplos en la siguiente tabla:

actos que amenazan la imagen positiva del hablante	autocrítica, confesión...
actos que amenazan la imagen positiva del oyente	sarcasmo, insulto...
actos que amenazan la imagen negativa del hablante	promesa, compromiso, oferta...
actos que amenazan la imagen negativa del oyente	orden, prohibición...

3. Las funciones del lenguaje y la cortesía.

Nos parece conveniente relacionar el tema de este estudio con las funciones del lenguaje. Las más conocidas son las funciones formuladas por Bühler y Jakobson. Sin embargo, aquí vamos a presentar las de Halliday, que se adaptan mejor a nuestro tema de estudio. Halliday estudia el lenguaje desde una perspectiva funcional (centrándose en las situaciones comunicativas concretas) y, a la vez, contempla el proceso de adquisición del lenguaje por parte del niño. En este proceso el niño irá incorporando todas las funciones de una manera gradual.

Las funciones del lenguaje según Halliday son las siguientes (MIRANDA UBILLA, 2000):

1) *Instrumental*, la primera en manifestarse. Es la etapa del “yo quiero” en la que el lenguaje se convierte en un instrumento para satisfacer las necesidades materiales inmediatas del niño.

2) *Reguladora*, la fase del “hazlo como yo quiero”. Se refiere al uso del lenguaje para controlar la conducta de los demás.

3) *Interaccional*. El uso del lenguaje para establecer relaciones con los demás y una relación de pertenencia a un grupo determinado. Es la etapa del “yo-tú”.

4) *Personal*, identificación del lenguaje con la propia individualidad del hablante. Es la formación del “yo” mediante la interacción con los demás a través del lenguaje.

5) *Heurística*. El lenguaje se convierte en un instrumento de investigación del mundo exterior, un medio para aprender. El niño desarrolla el hábito de preguntar sobre todo lo que le rodea. Es la fase del “por qué”.

6) *Imaginativa*. El niño utiliza el lenguaje para crear su propio mundo como él quiere que sea. Es la fase de “vamos a hacer como si”.

7) *Informativa*. El lenguaje se usa para expresar propuestas y opiniones. Es la función que predomina en la etapa adulta. Es la menos relevante para el niño, por lo que es un error didáctico si se hace hincapié en esta función en la enseñanza del español para extranjeros en el caso de alumnos de corta edad.

Hay que advertir que las siete funciones de Halliday se diferencian solo en la etapa de adquisición (9-18 meses), mientras que luego se van fusionando hasta que se reduzcan a tres funciones a partir de la fase pre-adulta (desde los 22 meses): ideacional, interpersonal y textual.

Es importante señalar también que las funciones no se dan de manera aislada. Normalmente se combinan aunque predomine una de ellas. Además, queremos resaltar la importancia de la intención ilocutiva que se puede ejemplificar con el siguiente enunciado (supongamos que el emisor es una maestra y el receptor, un alumno): *¿Podrías sentarte y quedarte callado?*

Percibimos con toda seguridad que con este enunciado se da una orden, pero no en forma imperativa, que es la habitual, sino en forma interrogativa. En este acto de habla, el valor ilocutivo no es de requerir información. Tampoco corresponde al uso heurístico, sino que más bien corresponde a la función instrumental. Es importante también señalar que captamos el estado psicológico o emocional del emisor: estado de irritación o enfado.

Observen cómo algunas funciones del lenguaje están relacionadas con la cortesía. La función fática no se produce entre interlocutores que sienten antipatía. Los actos de asentir, escuchar con atención, guardar silencio se dan solo en relaciones de respeto.

4. La cortesía y su aplicación a la enseñanza.

La cortesía es un comportamiento adquirido en el proceso de socialización, llevado a cabo principalmente por padres y profesores. Pensemos por ejemplo en frases con las que se le enseña al niño a agradecer o pedir: *¿Qué se dice?*, *¿Cómo se pide?*, etc.

Por consiguiente, opinamos que en el bloque de Comunicación oral deberíamos enseñar las reglas de la conversación: saber escuchar, respetar el turno de palabra, conocer las estrategias de interrumpir, mirar al interlocutor, etc. En una conversación todos los interlocutores deben tener la posibilidad de hablar sin que nadie monopolice el uso de la palabra. Todas estas normas tienen que ver con la cortesía.

Resumiendo, una conversación es algo bastante ritualizado y el desconocimiento de sus normas puede provocar situaciones embarazosas o simplemente descorteses. El acrónimo *speaking* de Hymes es un ejemplo que aclara, aunque no de manera exhaustiva, estas cuestiones. En este acrónimo están agrupados los componentes de la situación comunicativa que explicamos en la tabla que se da a continuación.

S	<i>Setting</i>	(MARCO). Tiempo, lugar y otras condiciones físicas que rodean al acto de hablar.
	<i>Scene</i>	(ESCENA). La contrapartida psicológica del marco: aquello que en un marco puede ser cambiado por los participantes, por ejemplo, el carácter formal puede transformarse en coloquial.
P	<i>Participants</i>	(PARTICIPANTES). Hablante (emisor); el oyente (receptor, la audiencia, es destinatario).
E	<i>Ends</i>	(FINES). Resultados y objetivos.
A	<i>Act sequences</i>	(SECUENCIAS DE ACTOS). La forma y el contenido del mensaje.
K	<i>Keys</i>	(CLAVES). El tono de la conversación, por ejemplo, serio, irónico.
I	<i>Instrumentalities</i>	(INSTRUMENTOS). Los canales: escritura, telégrafo, etc. Y las formas de habla: dialecto, lengua común, etc.
N	<i>Norms</i>	(NORMAS). Las normas de interacción, por ejemplo, interrupción; y las normas de interpretación, por ejemplo, cómo se ha de interpretar que el oyente mire, de pronto, en otra dirección.
G	<i>Genres</i>	(GÉNEROS). Cuentos, anuncios publicitarios, etc.

Sin embargo, la lista de componentes no está completa. Se sabe que el conocimiento del mundo compartido por el hablante y oyente, las diferencias que presentan entre ellos y la fuerza ilocutiva repercuten decisivamente en el discurso.

Los docentes procuramos llevar todos estos matices al aula para formar hablantes y oyentes que sepan interactuar, que tengan una amplia competencia comunicativa. Con frecuencia, partimos de algunos defectos o deformaciones en la conversación que se suelen producir cuando no existe una disposición afectiva favorable entre el hablante y el oyente o fallan las estrategias comunicativas.

Veamos los tipos de hablantes y oyentes a los que se deben este tipo de deformaciones en la conversación:

HABLANTES	OYENTES
verborrágicos	interruptores
discutidores	distraídos
inhibidos	monologadores

El desarrollo de las habilidades lingüísticas favorece la progresiva eliminación de estas dificultades, por lo que los docentes debemos estar muy atentos a la formación lingüística de nuestros alumnos e insistir en mejorar los aspectos que estén a nuestro alcance.

Del mismo modo, el aprendizaje de actitudes adecuadas a las diversas situaciones favorecerá la buena disposición entre los que interactúan, de modo que las deformaciones aludidas acabarán corrigiéndose. Para eso tendremos que corregir primero los errores metodológicos en la enseñanza de la lengua oral. Mejor dicho, esta enseñanza peca de falta de metodología. Por desconocimiento o por una convicción profunda, muchos docentes creen enseñar la lengua oral cuando dejan a los alumnos que “hablen”, insertando de vez en cuando una corrección morfológica o de léxico.

Otro tipo de error es el didactismo formal. Lo cometen los docentes que se proponen objetivos puramente lingüísticos. Olvidan que la lengua se sustenta en los mecanismos psicológicos de cada persona, en su vida afectiva. El lenguaje es la forma. Pero los contenidos son los sentimientos, las ideas, las fantasías del hablante. Los que adoptan esta postura (la de los objetivos lingüísticos), pueden llegar a alcanzar formas muy correctas, pero vacías.

4.1. La cortesía en los actos comunicativos verbales.

Antes de profundizar en los recursos, queremos resaltar la importancia del contexto (tanto para la cortesía verbal como para la cortesía no verbal).

4.1.1. Contextualización y descontextualización.

La contextualización, el conocimiento del contexto de la situación comunicativa, es una premisa importante en la descodificación correcta del mensaje. Nos aporta, además, la información necesaria sobre la intención ilocutiva.

Por ejemplo, el paso de unas formas de tratamiento (*usted*) a otras (*tú*) actúa como indicio de contextualización que nos permite inferir que los interlocutores ya han cubierto varias etapas de interacción.

A continuación presentamos de una manera breve la oposición entre algunos datos descontextualizados y contextualizados:

Descontextualización	Contextualización
uso centrado en la competencia	uso centrado en la actuación
locución	ilocución
texto	discurso
cohesión	coherencia
oración	enunciado

Fíjense en la oposición entre oración (unidad gramatical) y enunciado (unidad del discurso). Así, en la frase *Vendré mañana* por una parte distinguimos una oración enunciativa y, por otra, si la contextualizáramos, podría significar una información simplemente, un acuerdo, una promesa, una advertencia, una amenaza, etc.

Todas estas diferencias entre contextualización y descontextualización subyacen en la diferencia entre texto y discurso. Para plasmar la desigualdad entre estos dos términos hemos elaborado la siguiente fórmula que encierra precisamente esta diferencia de contextualización en el discurso frente a descontextualización en el texto:

Discurso = texto + condiciones de producción.

Texto = discurso – condiciones de producción.

4.1.2. Recursos de la cortesía en el lenguaje verbal.

A continuación presentamos una serie de recursos para expresar cortesía verbal que hemos recopilado y hemos llevado al aula de Lengua castellana y Literatura:

1. Los modalizadores y las expresiones lexicalizadas: *por favor, gracias.*
2. Las expresiones atenuantes de la fuerza ilocutiva: *si no le importa, si me permite, en mi humilde opinión.*
3. El uso de tiempos verbales atenuadores. Por ejemplo, sustituir el imperativo por el condicional (*Me gustaría que lo hicieras durante esta semana*) o utilizar la forma interrogativa (*¿Puedes traerme el diccionario?*).
4. El uso de oraciones impersonales: *Se dice que despedirán a mucha gente.*
5. Las formas de tratamiento (el uso de pronombres personales: preferencia de la forma de *usted* sobre la forma de *tú* para expresar cortesía). La edad es uno de los factores que determinan los tratamientos iniciales en la conversación en español, excepto en las relaciones familiares donde la diferencia de edad no causa ya, como antaño, tratamientos asimétricos (en los que uno de los hablantes usa la forma de *usted* y el otro, la forma de *tú*). Tenemos que advertir que ambas formas (*tú* y *usted*) pueden llegar a ser molestas y descorteses. Tradicionalmente, la forma de *usted* se señala como el pronombre de cortesía, pero, en ocasiones, indica enfado o simplemente deseo de marcar distancia. Sabemos que en los últimos años se tiende a pensar que se trata de *usted* a la gente mayor, lo cual provoca a menudo el desagrado en algunas personas que interpretan que las consideran mayores de lo que son. Entonces suelen protestar (normalmente bromeando) y convierten esta queja en una manera simpática de reclamar el trato de *tú* y así quitar tensión o distancia. El interlocutor que ocupa la posición dominante es el que normalmente propone explícitamente el uso del tuteo. La posibilidad contraria es menos frecuente, puesto que el interlocutor situado en la posición inferior se arriesga a recibir una valoración negativa. Normalmente, la elección de una u otra forma dependerá de las relaciones de poder o solidaridad y se producirá después de una etapa de exploración y negociación entre los interlocutores.
6. La repetición léxica (de la opinión ya expresada por nuestro interlocutor).
A: *Luis es muy agradable.*
B: *Sí, muy agradable.*

7. Los diminutivos: *Espera un minutito*.

8. El plural de modestia: *Nos parece conveniente elaborar una propuesta de mejora o En este artículo estudiamos la cortesía*.

9. La concordancia objetiva (los clíticos concordanciales). Otra denominación: la duplicación del complemento. Quizá este recurso no llegue a ser una estrategia consciente de cortesía; quizá no sea un recurso de cortesía valorizante, pero sí de cortesía mitigadora:

En español, el complemento directo (CD) y el indirecto (CI) permiten en grado variable la aparición junto al verbo de un clítico correferencial que tradicionalmente se ha considerado pleonástico o redundante [...]

a) *(Le) entregué los documentos al secretario.*

b) *Esos son los niños a los que (les) doy clase [...]*

A la hora de analizar las implicaciones de esta variable en el plano de la cortesía, partiremos de la hipótesis de que la asociación típica de lo humano y lo prominente a la concordancia clítica podría provocar en el hablante una tendencia a emplear esta variante más a menudo en contextos de dignificación hacia la imagen de un referente, mientras que la ausencia de concordancia se asociaría más bien a la peyoración y la descortesía. [...] La ausencia de concordancia del CI se relaciona, en general, con los valores opuestos en lo que se refiere a la cortesía (AIJÓN OLIVA, 2006: 47, 48, 50).

10) Los eufemismos (los sustitutos eufemísticos). Un mecanismo facilitador de las relaciones sociales y mecanismo de expresar cortesía. Ejemplos: *invidente* por ‘ciego’, *tercer mundo* por ‘países pobres’.

Hay que advertir que ninguno de los recursos señalados arriba expresa por sí solo cortesía. La situación comunicativa y todos sus componentes determinarán si el acto es cortés o no. Recordemos que la ironía, por ejemplo, consiste en decir algo que signifique lo contrario. Lo mismo se puede hacer con recursos que aparentemente denotan cortesía.

Además, los recursos de la cortesía no tienen una interpretación unívoca. El carácter formal de una expresión no se asocia a una única función. Por ejemplo, una frase interrogativa en cuanto a la forma puede tener varias funciones: petición (*¿Puedes cerrar la puerta?*), invitación (*¿Quieres venir a comer?*), orden (*¿Por qué no te callas?*), una sugerencia (*¿Qué tal si nos vamos ya?*), un saludo (*¿Cómo estás?*), etc. Es decir, no existe una correspondencia unívoca entre forma y función.

4.2. La cortesía en los actos comunicativos no verbales.

Por supuesto, no debemos olvidar que la cortesía implica también normas no verbales. Les dedicaremos su espacio merecido, ya que la comunicación no verbal también forma parte del currículo de Lengua castellana y Literatura. Según algunos autores el 65 por ciento de la información de un mensaje se transmite por códigos no verbales. Otros incluso afirman que al componente no verbal del lenguaje se debe el 95 por ciento de la información que transmitimos (PRADO ARAGONÉS, 2004).

Sin pronunciarnos sobre los anteriores datos de estadística, no nos cabe ninguna duda de que los códigos no verbales son códigos semióticos que, igual que el lenguaje verbal, participan en la comunicación y en la expresión de cortesía.

Ejemplos que saltan a la vista serían: estrechar la mano, abrir la puerta a alguien, ceder el asiento en el autobús a una persona mayor o una mujer embarazada (los criterios están condicionados culturalmente), escuchar atentamente, mantener contacto visual, no interrumpir al interlocutor mientras habla, sonreír, palmear la espalda, carraspear, etc.

Veamos los códigos semióticos, según la clasificación de Umberto ECO (1994 [1932]) y con algunas ampliaciones nuestras, que utilizamos como recursos no verbales para expresar cortesía:

1) Códigos paralingüísticos.

La entonación es un rasgo suprasegmental que funciona como marcador inequívoco de cortesía o descortesía.

2) Códigos cinésicos (los gestos: reverencias, ceder el asiento, dar el paso, sonreír, bostezar tapándose la boca, asentir con la cabeza, afirmar y negar con movimientos de la cabeza, etc.).

3) Códigos proxémicos.

Se refieren a la distancia que el hablante guarda respecto de su interlocutor.

4) Códigos cronémicos: el tiempo y sus unidades.

La puntualidad como señal de cortesía cabe estudiarla dentro de este apartado.

5) Códigos culturales.

- sistemas de comportamiento y de valores;
- etiquetas (tabúes, jerarquías).

Aquí entran las pautas de conducta. Por ejemplo, solo en el campo de las invitaciones hay toda una serie de fórmulas y rituales: cómo se formula, acepta o rechaza una invitación; alabar o no la comida; llevar algún regalo (comida, bebida, etc.); saber elegir el momento de irse y la manera de anunciarlo; la despedida (fórmulas, duración y sitio: por ejemplo, en algunas culturas despiden al invitado hasta el ascensor y esperan allí hasta que el invitado esté dentro del ascensor), etc. Los ejemplos son numerosos y no nos vamos a detener en ellos, puesto que les corresponde el ámbito de español como lengua extranjera.

6) Comunicación táctil o comunicación afectiva y cognoscitiva por el tacto.

Forman parte de los mensajes táctiles codificados el beso, el abrazo, la bofetada, en cuanto no son estímulos sino estilizaciones. Este tipo de comunicación es fundamental en la primera experiencia del niño.

7) Códigos del gusto.

La combinación de sabores, las convenciones sobre la composición de las comidas y sobre las reglas para servirlos.

Todos los recursos no verbales varían de una cultura a otra, y conviene estudiar las diferencias en la clase de español para extranjeros, porque forman parte de la competencia comunicativa.

4.3. La cortesía y los temas transversales.

Por último, queremos relacionar el estudio de la cortesía con los temas transversales. La asignatura de Lengua castellana y Literatura es un espacio privilegiado para incorporar el tratamiento de los temas transversales en la práctica educativa.

Recordemos que los temas transversales no aparecen en los contenidos, ni en los objetivos del currículo. En principio están programados por el departamento correspondiente y suelen ser los siguientes:

- 1) Educación moral y cívica.
- 2) Educación para la paz.
- 3) Educación para la salud.
- 4) Educación para la igualdad de oportunidades entre ambos sexos.
- 5) Educación ambiental.
- 6) Educación sexual.
- 7) Educación del consumidor.
- 8) Educación vial.

El tratamiento de la cortesía, su aplicación práctica, se inserta muy bien en el tema transversal de *Educación moral y cívica*, porque este tema se centra en el respeto a los demás y el diálogo como propuesta de acercamiento al otro. Corresponde al bloque de Comunicación y, además, es el mejor medio para la solución de conflictos. Se puede aplicar también a los temas de *Educación para la paz* y *Educación para la igualdad de oportunidades entre ambos sexos*.

5. Propuesta didáctica.

Nuestra propuesta didáctica ha sido elaborada para llevarla al aula de Lengua castellana y Literatura, en la etapa de la Enseñanza Secundaria Obligatoria (4º de ESO) o en Bachillerato.

Para trabajar sobre la cortesía como estrategia comunicativa hemos elegido textos muy distintos: por una parte, el artículo *Yo quiero ser cómico* de Mariano José de Larra y, por otra, correos electrónicos de alumnos de Magisterio, cuya gran ventaja es que son ejemplos comunicativos reales y actuales.

Queremos advertir que aquí no nos proponemos elaborar una unidad didáctica con todos sus apartados y componentes. Nos hemos centrado solo en la selección de textos y el diseño de actividades. Se trata de una sugerencia que puede resultar muy útil al trabajar la cortesía, pero dejamos a cada docente que diseñe los detalles y la temporalización.

Fragmento de *Yo quiero ser cómico* de Mariano José de Larra:

[...] *al anunciarme mi criado a un joven que me quería hablar indispensablemente. Pasó adelante el joven haciéndome una cortesía bastante zurda, como de hombre que necesita y estudia en la fisonomía del que le ha de favorecer sus gustos e inclinaciones, o su humor del momento, para conformarse prudentemente con él; y dando tormento a los tirantes y rudos músculos de su fisonomía para adoptar una especie de careta que desplegase a mi vista sentimientos mezclados de afecto y de deferencia, me dijo con voz forzadamente sumisa y cariñosa:*
- ¿Es usted el redactor llamado Figaro?

- *¿Qué tiene usted que mandarme?*
- *Vengo a pedirle un favor... ¡Cómo me gustan sus artículos de usted!*
- *Es claro... Si usted me necesita...*
- *Un favor de que depende mi vida acaso... ¡Soy un apasionado, un amigo de usted!*
- *Por supuesto... siendo el favor de tanto interés para usted...*
- *Yo soy un joven...*
- *Lo presumo.*
- *Que quiero ser cómico, y dedicarme al teatro.*
- *¿Al teatro?*
- *Sí, señor... como el teatro está cerrado ahora...*
- *Es la mejor ocasión.*
- *[...] desearía que usted me recomendase...*
- *¡Bravo empeño! ¿A quién? [...] Usted hará furor.*
- *Vaya si haré. Se morirá el público de risa, y se hundirá la casa a aplausos [...]*

Actividad 1: Intenta comprender y explicar la actitud del narrador, basándote en el primer párrafo. Argumenta tu respuesta.

Explica qué es *cortesía zurda*. Di sinónimos. Pon otros ejemplos de *cortesía zurda*.

Actividad 2: Busca ejemplos de lenguaje no verbal (del código cinésico y del paralingüístico, por ejemplo). ¿Qué medios se han usado para transmitir el lenguaje no verbal mediante el lenguaje verbal? ¿Qué estrategias comunicativas cumplen estos ejemplos de lenguaje no verbal? ¿Sirven para la cortesía?

Actividad 3: ¿Tienen éxito las estrategias de cortesía del joven? Justifica tu respuesta.

¿Cuál es la actitud de Fígaro? Argumenta tu respuesta.

¿Cuál es tu valoración de la cortesía usada por el joven?

Para seguir con el tema de la cortesía hemos elegido varios textos de correos electrónicos de alumnos de Magisterio. A continuación incluimos seis correos. Es importante señalar que los primeros cinco son de un mismo alumno, han sido enviados en solo dos días y la profesora ha contestado a cada uno de estos correos.

Primer correo de XXX (2 de julio de 2009):

Hola,

soy XXX, alumno suyo de Lingüística. Como le comenté tengo la posibilidad de trabajar en un colegio concertado si acabo la carrera en Junio pero necesito que me diga mi nota en la mayor brevedad posible para así comunicarle al colegio que pueden contar conmigo para la plaza que quedará libre. También le digo que POR FAVOR no sea muy estricta en la corrección del examen puesto que sólo me queda su asignatura para acabar la carrera y sería una lástima desaprovechar la oportunidad que tengo de trabajar nada mas acabar sin tener que hacer oposiciones de por medio así que por favor se lo pido.

Sin más me despido.

Un saludo y quedo a la espera de su contestación

Segundo correo de XXX (4 de julio de 2009):

Hola D.,

no hay nada que pueda hacer?? Es que voy a perder la oportunidad de poder trabajar directamente y no creo que me vuelvan a ofrecer el puesto. POR FAVOR se lo pido, sólo me queda su asignatura para acabar la carrera y por lo que me dice la parte teórica la tengo aprobada y he fallado en la práctica. Dígame algo que pueda hacer para que me apruebe por favor, necesito aprobar y no puedo esperar hasta septiembre. Por favor. Si es necesario iré a Granada a hablar con usted.

Un saludo y gracias

Tercer correo de XXX (4 de julio de 2009):

Hola de nuevo D.,

sé que el curso en el colegio empezará en septiembre pero es que el claustro de profesores necesitan tenerlo antes de esa fecha por eso necesito acabar ya. Si mira mi examen verá que he estudiado porque la teórica me la sabía pero reconozco que la práctica me salió mal porque me quedé bloqueado y no reaccionaba. Sólo le pido que se ponga en mi lugar, voy a perder la plaza de profesor en un colegio con lo que eso cuesta conseguirlo y todo porque tuve un mal día a la hora de hacer la parte práctica su examen. He asistido a todas sus clases, le he entregado los trabajos que pidió, lo he hecho todo para aprobar su asignatura de verdad y para el examen estudié y queda comprobado en la parte teórica pero no tuve un buen día en la práctica. No sé con que nota habré suspendido pero supongo que llegaré al 4 y dentro del suspenso no es una nota tan baja por lo que a mi parecer se podría reconsiderar.

En serio D. [Profesora], no soy alumno de rogar ni suplicar pero es que necesito el aprobado, no creo que me vuelva a salir la oportunidad de poder trabajar como profesor sin tener que hacer las oposiciones y si no me cree en que sólo me queda su asignatura le puedo enviar una copia de mi expediente. Por favor le pido que reconsidere su decisión puesto que me considero capacitado para realizar la labor de docente y no creo que se me deba juzgar por sólo la parte práctica de un examen.

Por favor, entiéndalo. Si es necesario le haré 1000 trabajos sobre fonética, morfología, fonología... o lo que usted me mande pero espero que entienda que no hago esto para ganarme un aprobado por la cara sino porque realmente lo necesito y he trabajado la asignatura.

Sin mas me despido y espero haber conseguido su aprobación.

Un saludo y gracias

Cuarto correo de XXX (4 de julio de 2009):

Perdona que le vuelva a escribir D. [Profesora] pero es que no me lo quito de la cabeza. He trabajado para aprobar la asignatura y me he quedado a las puertas. Sólo le pido que si tengo un 4 me ponga un 5 considerando que le he entregado todos los trabajos, he asistido a clase (puede comprobarlo porque el día que pasó lista yo estaba allí) y sólo he fallado en la parte práctica del examen. No puedo desaprovechar la oportunidad de empezar a trabajar en septiembre, de verdad. Le suplico por favor que reconsidere su decisión y me valore lo que anteriormente le he comentado. Perdóneme por la insistencia pero es que este suspenso trastoca todo por lo que he estado trabajando durante el curso académico además de mi futuro como docente.

Una vez más le pido que cambie de opinión.

Gracias y perdone las molestias

Quinto correo de XXX (5 de julio de 2009):

Al menos se me guarda la parte que tengo aprobada o tendré que hacerlo todo en septiembre??

Saludos

6. Correo de YYY (otro alumno) del 5 de julio de 2009:

Hola D. [Profesora], te escribo simplemente para preguntarte por el examen de septiembre. No pude ir al del otro día porque estaba malo. ¿El de septiembre será del mismo tipo que dijiste en clase? y otra cosilla, me vendría muy bien sacar una matrícula, no solo por el expediente sino también y sobretodo por las "perrillas" que se aborra uno. Ya sé que eso no se da así como así, por eso quería preguntarte si podría hacer un trabajo extra o algo así para entregártelo en septiembre y así ayudar a un, espero, muy buen examen y quizás conseguir la matrícula.

Espero tu respuesta, gracias

Actividades sobre los correos electrónicos:

Actividad 1: Intenta imaginar la respuesta de la profesora a cada correo del alumno XXX. Ten en cuenta que cada correo del alumno depende en parte de la respuesta recibida (excepto el primero).

Actividad 2: ¿El alumno es cortés? ¿Por qué? Razona tu respuesta.

Busca recursos de la cortesía en el lenguaje del alumno:

- Formas de tratamiento.
- Modalizadores y expresiones lexicalizadas.
- Expresiones atenuantes de la fuerza ilocutiva (de la intención del hablante).
- Uso de tiempos verbales atenuadores.
- Uso de oraciones impersonales.
- Otros (más tipos de recursos que puedas aportar).

Actividad 3: ¿Qué otros recursos y estrategias utiliza el alumno para conseguir su objetivo comunicativo?

¿Puedes señalar algunas falacias?

Actividad 4: ¿Hay ejemplos de descortesía en los correos de XXX? Si los hay, ¿crees que corresponden al objetivo comunicativo del hablante? ¿A qué se deben? ¿Son solo lingüísticos?

Comenta los fallos comunicativos tanto verbales como no verbales en estos correos.

Actividad 5: Lee el último correo (número 6). Comenta la cortesía o la falta de ésta, relacionándola con la intención del hablante, con la situación comunicativa (participantes, roles, etc.) y con la adecuación.

Para finalizar este apartado solo queremos añadir que los textos de los correos tienen múltiples aplicaciones didácticas, entre ellas, la de corregir cualquier nivel de la lengua.

6. Conclusiones.

La cortesía es un concepto universal que, sin embargo, puede manifestarse de modos muy diversos tanto verbales como no verbales. Todos los mecanismos de la cortesía están condicionados culturalmente.

No hay que establecer equivalencia entre atenuación y cortesía, por una parte, y entre intensificación y descortesía, por otra. Hemos comprobado que se puede ser descortés mediante estrategias de atenuación igual que se puede ser cortés, usando las estrategias de intensificación.

En el marco de la lingüística, el estudio de la cortesía y de la descortesía pertenece a la pragmática por ser éstas estrategias lingüísticas. Los fenómenos discursivos están al servicio de los fenómenos sociales y por eso la atenuación y la intensificación se pueden usar tanto para la cortesía como para la descortesía.

Por todo lo dicho, conviene aumentar el estudio de la cortesía en el ámbito educativo dentro de la comunicación escrita y de la comunicación oral para formar

hablantes competentes que actúen con adecuación según la situación comunicativa concreta.

Para concluir, queremos recordar que la cortesía es un modo de comportamiento establecido para mantener el orden social y la relación armoniosa entre los miembros de una sociedad. Después de todos los estudios realizados, podríamos formular el siguiente principio tácito “no hagas a los demás lo que no te gustaría que te hicieran a ti” o “no digas a los demás lo que no te gustaría que te dijeran a ti”. El mismo principio en su forma positiva cobra otros matices que requieren todavía más cualidades morales al implicar más acción que pasividad y más concienciación: “haz a los demás lo que te gustaría que te hicieran o ti” o “di a los demás lo que te gustaría que te dijeran a ti”.

Referencias bibliográficas.

- Aijón Oliva, M. A. “La concordancia objetiva en español como posible recurso de cortesía verbal”, *Cultura, Lenguaje y Representación*, vol. 3, 2006, págs. 43-55.
- Axtell, R. *Gestures*. John Wiley & Sons, Inc., Nueva York, 1991.
- Blas Arroyo, J. L. “Los grados de la cortesía verbal: reflexiones en torno a algunas estrategias y recursos lingüísticos en el español peninsular contemporáneo”, *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana (RIL)*, vol. III, N.º 1 (5), 2005.
- Blas Arroyo et al. (Eds.) *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Publicacions de la Universitat Jaume I, Castelló de la Plana, 2006.
- Bravo, D.; Briz, A. (Eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Ariel, Barcelona, 2004.
- Briz, A. “Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación”, *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Ariel, Barcelona, 2004, págs. 67-93.
- Brown, P.; Levinson, S. *Politeness: some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press, Cambridge, 1978.
- De Luca, M. O. P. de *Didáctica de la lengua oral. Metodología de enseñanza y evaluación*. Kapelusz, Buenos Aires, 1983.
- Eco, U. *La estructura ausente: introducción a la semiótica*. Lumen, Barcelona, 1994.
- Garrido Rodríguez, C. “Procedimientos sobre la cortesía en la conversación coloquial en español”, *Cultura, Lenguaje y Representación*, vol. 3, 2006, págs. 57-71.
- Grice, H. P. “Logic and Conversation”, en Cole P. y J. L. Morgan, págs. 41-58. Trad. esp. Valdés Villanueva, L. M. (Compilador), Tecnos, Madrid, 1975, págs. 481-510.
- Haverkate, H. *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Gredos, Madrid, 1994.
- Larra, M. J. de. “Yo quiero ser cómico”, *Artículos de costumbre*, Olympia Ediciones, 1995 [1833].
- Leech, G. *Principles of pragmatics*. Longman, Londres, 1983.
- Martín Zorraquino, M. A. “Marcadores del discurso y estrategias de cortesía verbal en español”, *La lengua española y su enseñanza*, Montoya Ramírez (Ed.). Universidad de Granada, Granada, 1999.
- Miranda Ubilla, H. *La cortesía verbal en textos para la enseñanza del español e inglés como lenguas extranjeras*, 2000, en http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/01159529097810409650035/008136_1.pdf [03-10-2009].
- Níkleva, D. G. “Pautas de conducta en la cultura búlgara en relación a la cultura española. Referencias culturales en la enseñanza del búlgaro como lengua extranjera”, *La eslavística en los comienzos del siglo XX. III Jornadas Andaluzas de Eslavística*, Universidad de Granada, Granada, 2006, págs. 591-600.
- Poyatos, F. *La comunicación no verbal*. Itsmo, Madrid, 1994.
- Prado Aragonés, J. *Didáctica de la Lengua y la Literatura para educar en el siglo XXI*. La Muralla, Madrid, 2004.

