

## *Retorno a la cortesía lingüística a la luz de las lenguas romances*

Stewart, Miranda, Universidad de Strathclyde, Reino Unido

### Lingüística

Resumen: Con la publicación de la crítica de las teorías de cortesía de Eelen (2001) y dada la importancia creciente de estudios de orientación cognitivista, ciertos teóricos (por ejemplo, Meier, 1995) argumentan que teorías tales como el influyente marco conceptual de Brown y Levinson (1987) deben ceder ante unos postulados de la cortesía bastante más radicales y más arraigados dentro de la dinámica de una realidad social. Sin embargo, estos postulados alternativos no han sido aún aplicados a datos lingüísticos reales. De todas maneras, es posible que estas aproximaciones críticas deban dirigirse más bien a las maneras en las que se ha interpretado y aplicado el marco que ofrecen Brown y Levinson o quizás a una falta de precisión en este mismo marco.

El objetivo de esta presentación es examinar algunas de las críticas de las que ha sido objeto este marco griceano a la luz de datos de las lenguas románicas (más específicamente del español y del francés). En concreto, examinaré cómo la ‘descortesía’, lejos de encontrarse excluida de este marco (y no en oposición a ella, lo que implicaría generar otra teoría que la estudie (Culpeper, 1996, Culpeper, Bousfield y Wichmann, 2003)); también examinaré la ‘autocortesía’ (ver, por ejemplo, Chen, 2001) como también la cortesía hacia el otro, sobre todo a la luz de los marcos de participación; y examinaré el papel fundamental de la ambivalencia en la interacción extendida.

## 1. Introducción

Las diferentes teorías de cortesía lingüística, con la de Brown y Levinson como referencia primordial, han tenido un impacto indudable en el panorama de la pragmática lingüística de las últimas décadas del siglo veinte. Han contado con una presencia notable in revistas internacionales tales como *The Journal of Pragmatics* y *Multilingua* y la muy reciente *Journal of Politeness Research* publicado por Mouton de Gruyter; ha habido una avalancha de libros publicados en los últimos años con obras de Spencer-Oatey (2000), Eelen (2001), Watts (2003), Mills (2003), Locher (2004). Se han proliferado estudios empíricos como se puede ver en la publicación de libros importantes sobre contrastes culturales, por ejemplo, entre el japonés y el inglés (Fukushima, 2000) o entre el griego y el turco (Bayraktaroğlu y Sifianou, 2001) o, para tomar un ejemplo de pertinencia aquí, entre el español uruguayo y el inglés británico (Márquez Reiter, 2000). Y se han criticado los modelos existentes, sobre todo el marco pionero de Brown y Levinson por muchos supuestos fallos, sobre todo por ser de corte anglo-sajón y, como consecuencia, incapaz de responder a las especificidades de lenguas y culturas distantes, como pueden ser la china o la japonesa.

Creo, en efecto, que se les podría criticar por el hecho de usar el término ‘politeness’, es decir ‘cortesía’, lo cual no solo apela a nociones tradicionales de etiqueta, buenos modales, y buena educación etc., que tienen bastante poco que ver con la sofisticada teoría lingüística que se ha creado sobre bases goffmanianas, sino que también presupone que el polo opuesto de la cortesía es ‘impoliteness’ o ‘descortesía’ y que esta última no puede captarse dentro de su modelo. Si hubieran optado por otra designación como puede ser la de ‘rapport management’ o gestión de relaciones interpersonales, propuesta por Spencer-Oatey (2000), hubieran evitado exponerse a bastantes críticas por parte de los que se han interesado más por la palabra ‘politeness’ que por los supuestos teóricos que se esconden detrás.

En esta presentación me propongo, en un primer momento, considerar la influencia que han tenido las teorías de la cortesía dentro del mundo de las lenguas romances y las aportaciones con que han contribuido expertos y expertas en lenguas romances tanto en forma de estudios empíricos como de modificaciones conceptuales que han propuesto. A continuación, voy a examinar ciertas críticas que se han hecho al modelo de Brown y Levinson a la luz de datos

de las lenguas romances del francés y del español. Eelen (2001) sostiene que ‘los modelos actuales de cortesía padecen de una predisposición conceptual triple:

- valoran lo cortés más que lo descortés;
- al hablante más que al oyente;
- y la producción más que la recepción’.

De acuerdo con esta triple crítica, me voy a enfocar, primero, en la ‘descortesía’ para examinar hasta qué punto su análisis se puede enmarcar dentro del modelo de Brown y Levinson o si, como sostiene Culpeper (1996), este modelo es insuficiente en sí, siendo necesario crear otro que permita analizar este fenómeno. En particular, me voy a enfocar en una modificación que se ha propuesto a Brown y Levinson, lo que Chen (2001) ha denominado ‘self-politeness’ (auto-cortesía), para preguntarme de nuevo si este concepto tan valioso no está ya dentro del modelo existente. Segundo voy a examinar si el modelo de Brown y Levinson favorece forzosamente al hablante excluyendo al oyente y si, de hecho, el modelo obliga a considerar en la interacción el aspecto de la producción. En relación con esto voy a considerar el papel desempeñado por la ambivalencia en toda interacción. Voy a concluir sosteniendo que, hasta que se nos ofrezca otro modelo comprensivo capaz de ser aplicado al habla espontánea, el modelo de Brown y Levinson, a pesar de sus ya casi treinta años, todavía no está suficientemente explotado en términos relativos y sigue siendo capaz de permitir una mejor comprensión de cómo funciona la interacción tanto dentro de un grupo que comparte lo que House (2005) denomina una misma ‘linguacultura’ como entre grupos que no la comparten.

## **2. Panorama de la cortesía lingüística de las lenguas romances**

En este apartado voy a limitarme a las lenguas principales del español (peninsular y también de América incluyendo, claro está, los Estados Unidos); del francés no sólo de Francia sino de las modalidades que se hablan en Bélgica, Luxemburgo y Suiza; del italiano (de Italia y de Suiza) y del portugués (de Portugal y de ultramar). Dejo aquí lenguas donde se ha investigado menos la cortesía, como pueden ser el rumano, el catalán, el gallego.

Lo que es notable en los últimos años, es cómo ha crecido el estudio de la lingüística sincrónica en España, y sobre todo el avance de sus más nuevas tendencias, como pueden ser la sociolingüística, la pragmática, el análisis del discurso y de la conversación. Son muchos los universitarios que han hecho suyas las nuevas teorías, que las han aplicado a datos reales del español hablado, sobre todo, pero también escrito, y que las han ido modificando donde falta hacía. Aquí podemos apuntar el trabajo de Blas Arroyo (ver 2003) sobre la retórica política, el de Hernández Flores (1999) sobre las conversaciones familiares, y, a nivel teórico y más bien de corte cognitivista, el de Escandell Vidal (1998).

América Latina también ha aportado mucho. El grupo Edice (Estudios sobre el discurso de cortesía en español), con sede en Estocolmo y dirigido por la profesora Diana Bravo de nacionalidad argentina, ha ido reuniendo a investigadores hispanohablantes tanto de la península como la ya mencionada Hernández Flores, como de América Latina, como pueden ser Boretti de Argentina, Murillo de Costa Rica y Bolívar de Venezuela (ver, p. ej. Bravo y Briz, 2004). Bravo misma ha aportado, por ejemplo, y basándose en los trabajos de Fant (1989), las categorías de *autonomía* y *afiliación* para describir cómo conceptualiza un hablante sus relaciones con el otro, distinción que, según su modo de ver, no reflejan las estrategias de cortesía positiva y negativa propuestas por Brown y Levinson, que caracterizan más bien formas de actuar y no formas de percibir. Hernández Flores, por su parte, se enfoca en el aspecto afiliación/cortesía positiva, aspecto olvidado en gran medida por los investigadores anglo-sajones, y que, según ella, cobra una importancia considerable en la cultura española. Placencia y García (2005) se decantan por estudios interculturales contrastando, por ejemplo, Ecuador y España en el caso de Placencia y Perú y Venezuela en el caso de García. Debida referencia a otros muchos que trabajan en campos afines desbordaría el marco de este trabajo.

Otra línea de investigación, la de la estratificación social y las maneras en las que se refleja en la lengua hablada, ha sido objeto de estudio en Portugal. Aquí Araújo Carreiro (2005) y Oliveira Medeiros (1993 y ver también 2003) han indagado en las múltiples formas de tratamiento que ofrece la lengua portuguesa, formas que permiten conceptualizar con mucha finura las relaciones interpersonales y que permiten una cortesía indirecta bastante marcada, con el uso, por ejemplo, de la tercera persona para dirigirse a alguien. Sin embargo, Araújo Carreira también caracteriza la portuguesa como una cortesía en la que priman el consenso, el tacto y las relaciones amigables.

Pasando a otro país de innegable importancia dentro del ámbito romance, Francia. Se puede decir que este país se ha dejado influir bastante menos por estas nuevas corrientes lingüísticas. La lingüística basada en datos reales de habla espontánea estudiados dentro de su contexto de habla ha sido menos habitual en este país. Notable excepción a esta regla general ha sido Kerbrat-Orecchioni (1990, 1992, 1994), que no sólo ha trabajado intensamente en el área de la interacción verbal, como la denomina ella, sino que ha colaborado con otros universitarios, como por ejemplo Traverso (p. ej. en prensa), en el análisis de transacciones comerciales. Un acondicionamiento que ha aportado ella a la teoría de Brown y Levinson es el de los *actos "agradadores" de imagen* o *face-flattering acts* que compensan, a su modo de ver, el enfoque de Brown y Levinson que se ha criticado por ser demasiado paranoide, donde el hablante ve en casi todo acto de habla una amenaza potencial que habría que desactivar.

Las transacciones comerciales también han constituido el objeto de estudio en Bélgica (y también en Luxemburgo) donde, por ejemplo, Danblon, Clerck y Van Noppen (2005) ha contrastado el uso del francés con el del neerlandés, registrando entre otras cosas, las influencias mutuas entre las dos lenguas a nivel de competencia pragmática. Para tomar un ejemplo de cortesía rutinaria, los belgas francohablantes emplean *s'il vous plaît* de la misma manera pragmática que los neerlandés hablantes emplean la fórmula de cortesía *alstublieft*, es decir tanto para agradecer como para pedir, este último siendo el único uso en el francés de Francia.

Habría que notar que gran número de estos estudios se enfocan en aspectos bastante superficiales de la negociación de imagen y corresponden más a nociones pre-teóricas de lo que es la cortesía.

Sin embargo, todos los expertos en cortesía francófona, tanto Manno (2005) en Suiza como Kerbrat-Orecchioni, Van Noppen que ya hemos mencionado, y Kramer (2005) en Luxemburgo, se empeñan en caracterizar el etos de sus países respectivos, cuidándose de no adoptar etiquetas fáciles basadas en binomias del tipo conflictivo v. consensual, individualista v. colectivista, directa v. indirecta. En todo caso, en estos países, parece primar menos el lado afiliación/cortesía positiva en comparación con los países de habla hispana.

Pasando ahora a Italia, la persona que, según mi parecer, más ha contribuido al estudio de la cortesía lingüística es Gudrun Held (1995, 2005) conocida por sus estudios interculturales,

donde, por ejemplo, contrasta las estrategias lingüísticas de jóvenes italianos y franceses. Ella nota que el contraste más evidente en Italia se da entre la cortesía escrita y la oral, rompiendo esta última con las tradiciones formales del pasado y las viejas jerarquías sociales y apuntando hacia un mayor individualismo personal y la falta de formalidad que acompañan una tendencia global en la que prima la lengua oral. Así distingue dos etos, uno escrito y uno oral.

De este panorama se ve una influencia considerable de las teorías de cortesía en las últimas décadas. Y si, de este panorama, notamos que se han sugerido modificaciones, a veces radicales, al modelo de Brown y Levinson, sin embargo sigue siendo su modelo el que prima y que forma la base gran parte del trabajo empírico que se está haciendo en los países de habla romance.

### **3. Cortesía/descortesía**

Pasemos ahora a considerar la primera crítica de Eelen (2001), que Brown y Levinson valoran más lo cortés que lo descortés, crítica también dirigida a ellos por Culpeper. Este último, en una serie de artículos (1996, 2003, 2005), ha elaborado un modelo de descortesía donde prima la noción de intención. Según él, la descortesía ocurre cuando:

- 1) el hablante comunica su intención de amenazar la imagen del otro directamente;
- o 2) el oyente percibe el comportamiento del hablante como uno de amenaza intencionada;
- o 3) ambas cosas.

Obviamente, lo primero que hay que saber es hasta qué punto se puede saber cuál es la intención del hablante, ya que, como investigadores, no tenemos acceso a ella, y eso presuponiendo, de todas formas, que estas sean unitarias y claramente percibidas por el hablante. Aparte de ‘speak aloud protocols’ donde se entrevista al hablante luego del evento comunicativo, sobre las intenciones que hubiera podido tener en el momento de habla, una de las formas de poder hacerse cierta idea de las supuestas intenciones del hablante es de estudiar las reacciones del oyente dentro de la interacción. Cabría notar aquí que el modelo de Brown

y Levinson no exige ningún acceso a la intencionalidad del hablante; toma en cuenta la imposibilidad de acceder a ella.

Lo que nos lleva a otra crítica que se hace a Brown y Levinson, que es la de estudiar las enunciaciones por separado y no como parte de un evento comunicativo que tiene su propia dinámica y donde los significados van renegociándose a lo largo de la interacción. Pero eso es más bien una crítica de ciertos estudios que se han hecho dentro de su modelo, y no del modelo en sí. Culpeper (2005) comparte esta noción. Sin embargo, esta crítica tiene cierta justificación. Como lo reconocen ellos mismos (1987, p.10) el hecho de que se hayan basado en tan gran medida en la teoría de los actos de habla de Searle (1969) obliga, en cierta medida, a que el modo de análisis que se adopta, se enfoque más en la enunciación individual que en la dinámica del evento comunicativo en su totalidad, en el hablante más que en el oyente, y en la asignación de las enunciaciones a una sola categoría de acto de habla cuando en realidad pueden resultar equívocas, debida a que esta teoría no reconoce la ambivalencia inherente en muchos actos de habla. Pero insisto solo en cierta medida ya que el modelo tampoco impide que se estudie la dinámica de eventos comunicativos en toda su extensión.

Pero volvamos a la crítica que se hace de Brown y Levinson, de que valoran más lo cortés que lo descortés. Cabe aquí distinguir entre 'ser cortés' (politeness 1 de Watts), es decir atenerse a las convenciones de cortesía pertenecientes a una sociedad determinada y emplear estrategias de cortesía lingüística o 'hacer cortesía (to do politeness)', cuya función, según el modelo de Brown y Levinson, es la de proteger la imagen, ya sea del oyente, del hablante, o de ambos. Es verdad que muchos de los estudios que se han hecho hasta la fecha se han concentrado en las estrategias lingüísticas empleadas para proteger la imagen del oyente, por ejemplo:

¿Te importaría si me siento un ratito? (Briz, 1995, en Puga Larraín, 1997 en MEP/RMR 2005)

donde se ven varios procesos de mitigación lingüística (uso del condicional, diminutivización para minimizar el peso del acto, etc.) que señalan la supuesta intención del hablante de no amenazar la imagen negativa del oyente.

Meier (1995) y Chen (2001) han notado la falta de atención por la imagen no del oyente sino del hablante, por lo cual este último ha acuñado el término 'self-politeness' o 'autocortesía'.

Efectivamente, mucho menos se ha estudiado el deseo del hablante de proteger su propia imagen por una variedad de motivos y, en muchos casos, delante de terceras personas. Esta crítica también puede dirigirse a Brown y Levinson que, a la hora de ilustrar su modelo con datos empíricos, han preferido resaltar la atención prestada por parte del hablante para proteger la imagen ya sea positiva o negativa del oyente. Esto no significa, sin embargo, que en su modelo no quepa la ‘autocortesía’. La cortesía, entendida de esta manera, puede servir al hablante a la hora de ser intencionadamente descortés, para protegerse ya sea de contraataques por parte de su interlocutor o de una pérdida de imagen frente a terceras personas que presencian la interacción. Veamos algunos ejemplos donde la descortesía, entendida aquí como una amenaza a la imagen del oyente o los oyentes, sin embargo se beneficia de cierta mitigación lingüística.

Antes de pasar al análisis de los datos empíricos, cabría decir que solo voy a analizar datos en francés y en castellano aunque los resultados serán, lo espero, aplicables a las demás lenguas romances.

De hecho, el primer ejemplo proviene de un corpus de francés hablado, en este caso en una situación de trabajo. Es de una reunión de redacción del periódico regional francés *Lyon Matin* donde se reúne el redactor con varios jefes de sección y con los periodistas y fotógrafos de la casa. El poder institucional reside, en un primer momento en el redactor, y también, hasta cierto punto en los jefes de sección. La reunión tiene como objetivo coordinar el trabajo de todos, ventilar y resolver problemas y asegurar que el periódico salga a tiempo. Hay una veintena de personas. Todos están sentados alrededor de una gran mesa y todos se ven a todos.

En el primer ejemplo, donde el redactor está reprendiendo a los periodistas presentes en la reunión por querer prescindir de los servicios de los fotógrafos y por haberlo hecho, en una ocasión, no creo que se pueda decir que éstos lo perciban como particularmente ‘cortés’. Sin embargo, emplea el redactor todo un abanico de estrategias de cortesía lingüística que estudiaremos a continuación:

### *Extracto 1*

Redactor: Il était prévu, il était prévu au départ que, comme le correspondant était sur place, on fai.... c’était nous qui faisons faire des photos par notre service photos. Ça avait été annoncé ici en réunion et ça a été confirmé depuis... parce que le correspondant, c’est une occasion pour lui d’avoir des contacts avec des associations, etcétera, donc il ne peut pas à la fois prendre des notes, faire des photos et boire un verre avec les élus ou les associations du coin...

X: ...exactement...

Redactor: ...donc, on avait dit qu'on envoyait un photographe. Pour moi c'était clair. Alors, effectivement, on va le repréciser cette semaine, hein Luc et Joceline, ce soir, avec Christian Renaud et Zoras, vous leur dites qu'il y a un photographe de la maison, point final.

*Redactor: Se había previsto que, como el corresponsal estaba presente, encargábamos nosotros las fotos a nuestro servicio fotos. Eso se había anunciado aquí en la reunión y se ha confirmado después... porque al corresponsal eso le permite tener contacto con las asociaciones, etc, y no puede al mismo tiempo tomar apuntes, sacar fotos, y tomar una copa con los concejales o las asociaciones locales...*

X: ...exactamente...

*Redactor: Entonces habíamos acordado mandar a un fotógrafo. A mí me había quedado claro. Entonces, de hecho, lo vamos a volver a precisar esta semana, eh Luc y Jocelyne, esta tarde, con Christian Renaud y Zoras les decís que hay un fotógrafo de la casa, y punto.*

Aquí el redactor expresa su opinión de una manera contundente. Empieza recordando una decisión que se había no sólo tomado anteriormente sino anunciado y reconfirmado delante de los presentes; reitera también las razones por las que se había adoptado esta misma decisión en un primer momento. Termina ordenando a dos de los presentes que informen a dos colegas no presentes de esta misma decisión. Esta intervención constituye una clara violación de la máxima griceana de cantidad ya que el redactor reitera repetidas veces información que se supone que comparten todos los presentes, con la clara implicación de que no la han comprendido, una amenaza a la imagen positiva, en este caso de competencia profesional. Amenaza que él intensifica (y esto podría ser un ejemplo de descortesía intencionada de Culpeper) al decir que, para él, la decisión quedaba clara, *Pour moi c'était clair* (a mí me quedaba claro), con la implicatura que para otros (no especificados) no quedaba del todo clara. (Otra implicatura sería que sí la han comprendido pero no la han querido atender). Termina la interacción con una interrupción preemptiva y autoritaria *point final* (y punto), efectivamente impidiendo de forma perentoria que se prosiga cualquier debate, posiblemente otro ejemplo de descortesía intencionada, valiéndose de su papel y autoridad institucional para atacar directamente la imagen negativa del que quisiera oponerse a él. Aquí la implicatura sería que en efecto hay algunos que están en desacuerdo con él y que su opinión no merece la pena ser escuchada.

Sin embargo, cabe preguntarse ¿descortés hacia quién(es)? En esta intervención el hablante se construye (por lo menos) dos grupos de oyentes, los que han desatendido la decisión de enviar un fotógrafo y los que están a favor de esta decisión. El uso del impersonal *il était prévu* (*se*

había previsto y no *yo* había previsto) presenta la decisión como si fuera una regla general, aceptada por todos. Esto también se ve reflejado en el uso de *Ça avait été annoncé ici en réunion et ça a été confirmé* donde se sabe que si se ha anunciado es el redactor el que lo habrá anunciado por su papel profesional. El uso del pronombre personal *nous* (*c'était nous qui faisons faire*), una autocorrección del menos específico *on*, tiene dos posibles referentes: el 'nosotros' de los presentes en la reunión y el 'nosotros' más poderoso de la casa, del periódico *Lyon Matin*. El uso de *on* (*on avait dit qu'on*) puede tener como referente los presentes en aquella reunión donde se anunció la decisión; también puede referirse al que lo anunció, con toda probabilidad el redactor mismo. El último uso del *on* multifuncional (*on va le préciser cette semaine*) que se refiere en un primer momento al redactor, efectivamente funciona como sujeto del performativo del mismo acto de habla que está llevando a cabo, o sea el de volver a precisar lo del fotógrafo; también se refiere a Luc y Joceline que lo van a volver a precisar ante sus colegas ausentes. Entonces esta impersonalización y falta de referencias fijas primero presenta la decisión como algo colectivo y no una decisión individual por parte del redactor. Por lo tanto si se contesta, no se contesta la autoridad del redactor sino la del colectivo. El redactor ha sabido proteger su imagen en caso de contraataque. Pero, más importante, crea un espacio interaccional vacío donde cada uno es libre de introducirse. Algunos apoyan la decisión, como se evidencia por la conducta de apoyo (*exactement*) que aprueba la postura del redactor. No tienen por qué sentirse ofendidos. Y hay los que han desatendido la decisión que se ven no sólo criticados delante de los demás por no haber actuado de una forma profesional y colegial y a quienes ni se les permite terciar en la discusión. Ellos sí pueden sentirse ofendidos.

En este extracto, el hablante ha logrado no sólo amenazar la imagen tanto positiva – no son profesionales – como negativa – tienen que cumplir/no pueden discutir – de determinados oyentes sino que ha protegido su propia imagen de posibles contraataques, presentando la decisión en cuestión como algo compartido por los presentes y no solamente suyo. Si sus oyentes se disponen a contraatacar, primero se tienen que identificar con el grupo que ha sido el blanco de ataque, y segundo tienen que desmarcarse de una decisión presentada como colectiva. Ambas decisiones tienen implicaciones negativas para su propia imagen. Tendrían que hacer lo que denomina Chen (2001) un SFTA, Self-Face-Threatening-Act, o sea exponerse a una amenaza a su imagen personal.

Entonces en este extracto hemos visto lo que yo llamaría una clara descortesía hacia los que han desatendido e incumplido la petición?/orden?/acuerdo? de no prescindir de los servicios fotográficos. Sin embargo, el redactor se sirve de un abanico de recursos lingüísticos que funcionan como autocortesía. Por una parte emplea estrategias de cortesía positiva como pueden ser la inclusión de hablante y oyente(s) en la actividad con el uso de los pronombres personales *nous* y *on* (*c'était nous qui faisons faire* o *on avait dit qu'on envoyait*) o la presentación de razones para justificar la decisión que quiere hacer cumplir. Por otra, emplea estrategias de cortesía negativa como pueden ser la impersonalización (*Il était prévu*) y la falta de referencias concretas a quien o quienes van dirigidas sus palabras (aquellos a quienes no les quedaba clara la decisión, la implicatura de *Pour moi c'était clair*). De esta forma consigue hacer que sus interlocutores compartan la responsabilidad tanto de haber tomado la decisión como de hacerla cumplir, lo cual le permite protegerse de cualquier acusación de autocracia. El que lo haga se autoidentifica como transgresor.

Pasemos a otro ejemplo que viene de una negociación intensa entre el redactor y su sub-redactor. Este último está pidiendo que se le otorgue otro 'becario' durante el periodo de vacaciones; el redactor no está dispuesto a conceder este puesto.

### *Extracto 2*

Redactor: Si on en a la possibilité, on le fera. Mais a priori fixer son affectation aux faits divers me paraît euh...

Sub-red.: Parce qu'il y a deux solutions, ou les gens, euh il y a des gens en vacances, bon on parle pas de ceux-la et restent mettons trois personnes... ou les trois personnes vous leur payez neuf trentièmes, c'est anti-syndical et anti-directionnel ou vous leur faites prendre des repos et on tourne pas, c'est simple....

Redactor: Si se da la ocasión, se hará. Pero decidir de antemano que va a trabajar en brevedades me parece...

Sub-red.: Porque hay dos soluciones, o bien la gente, bueno hay gente que está de vacaciones, bueno no hablamos de ellos, y quedan, digamos, tres personas... o a las tres personas les paga nueve treintava partes, lo que es anti-sindical y anti-direccional o les haces descansar y no funcionamos, así de fácil....

El rechazo por parte del redactor parece ser un ejemplo clásico de cortesía positiva donde el redactor acepta los deseos del sub-redactor, hace una promesa dentro de lo posible e implica que hay razones por las cuales no puede acceder a la petición inmediatamente. Mitiga su rechazo. La respuesta del sub-redactor, en términos literales, parece constructiva: ofrece

soluciones al problema, soluciones que se muestran, se implica, inadecuadas si el objetivo es asegurar que siga funcionando este servicio durante los meses del verano. Si se toma el uso del pronombre *vous* como generalizador, éste es el argumento que se construye. El sub-redactor, al generalizar la situación, y al impersonalizarse tanto a sí mismo como hablante y al redactor como oyente, reduce la amenaza implícita en alegar que la responsabilidad de mantener el servicio en el verano corresponde al redactor y no a él mismo.

Sin embargo, el *vous* tiene otro valor, el personal y puede interpretarse como una referencia directa al redactor mismo. Primero implica que el redactor es capaz de violar las normas tanto sindicales como de la buena gestión de la empresa (ya que bajo este escenario, sería la única forma de asegurar el buen funcionamiento del servicio) o bien que es capaz de dejar que el servicio deje de funcionar, violando de esta manera la buena gestión de la empresa. Una acusación implícita ya sea de autocracia antisindical o de incompetencia profesional, en términos de Culpeper, podría ser una descortesía. Lo que no toma en cuenta Culpeper, pero sí abarca la teoría de Brown y Levinson, es que, en muchas ocasiones, y sobre todo en presencia de terceras personas, interesa a los interlocutores que no se les vea dañada la imagen. La cortesía lingüística sirve, en casos como estos, fines de autocortesía. Lo importante para los hablantes no es el grado de ofensa que puedan causar a su interlocutor; lo importante es protegerse a ellos mismos no sólo frente a su interlocutor sino también frente a lo que Bell (1984), en una línea goffmaniana, denomina los auditores, los que les escuchan. Aquí, si se entiende la teoría de Brown y Levinson, no en el sentido de ‘ser cortés’ sino en el sentido de protección ante las amenazas a la imagen de la persona, y si se toma en cuenta el hecho de que esa persona también puede ser el hablante, entonces esta teoría es perfectamente capaz de describir el uso de la cortesía lingüística a la hora de ser, y aquí pasamos a la cortesía de Watts, a la lengua corriente y no la técnica, francamente descortés.

Pasemos a considerar el papel de la ambivalencia en la interacción para luego terminar considerando el papel eventual del uso estratégico de la ambivalencia dentro de lo que podría ser la autocortesía, es decir el esfuerzo por parte del hablante de proteger su propia imagen ya sea positiva o negativa, delante del oyente y también delante de terceras personas, y la ‘descortesía’ en términos no lingüísticos, hacía el otro.

Vamos a fijarnos ahora en otra reunión de redacción, esta vez del periódico provincial de *El Norte de Castilla*, publicado en Valladolid, España y voy a examinar cómo los participantes en una negociación intensa pueden explotar las múltiples implicaturas del pronombre personal

*nosotros* para mantener su relación interpersonal. Específicamente, me voy a centrar en tres implicaturas simultáneas de *nosotros*:

- la que incluye al hablante y al oyente;
- la que incluye al hablante y a la institución que representa (el ‘nosotros institucional’);
- y la que se refiere al hablante mismo.

En el extracto 3 los participantes son dos periodistas del *Norte de Castilla*, Juan Ballesteros (JB), responsable de la sección Valladolid y su subordinado, Francisco Fernández (FF). Lo que se debate es si JB está dispuesto a publicar un artículo de FF sobre la FASA, y si lo publica, la importancia que le dará. JB empieza expresando sus dudas de que el artículo merezca ser publicado en la página 5 (y no en la menos importante página 8).

### *Extracto 3*

JB: yo no sé si el tema tuyo de Fasa puede... **podemos** meterlo en la cinco... yo no sé la importancia que tiene y lo que ha pasado ahí... (énfasis mío)

Aquí vemos un ejemplo de autocorrección. JB ha substituido *nosotros* por una construcción impersonal (sustantivo + *puede* + (*meterse*)) que, al haberse completado, hubiera eliminado toda referencia al agente de la decisión sobre la inclusión/no-inclusión en la página cinco. JB ha optado, en la mitad de la enunciación, por la forma ambivalente, inclusiva/exclusiva *podemos*, forma que explota intensivamente durante el intercambio extensivo sobre esta materia. De esta manera, dispone de tres implicaturas posibles:

- la inclusiva donde FF participa en la toma de decisiones;
- la exclusiva donde JB se apega a una política determinada por un colectivo del que él forma parte, en este caso se supone que es el grupo directivo del periódico, y que apela a la autoridad de éstos para apoyar cualquier decisión que se vea obligado a tomar;
- la que sirve para referirse a uno mismo ya que es él el que va a tomar la decisión y que efectivamente la toma al final de la negociación.

Ahora bien, si el contexto extra-lingüístico favorece la interpretación de esta forma ambivalente como siendo una de referencia al hablante, ¿por qué se aparta el hablante de la máxima de modo de Grice (1975) al no emplear la forma más eficiente del *yo*?

Si aceptamos, como he querido aceptar en el caso que ya hemos visto de la descortesía, que el analista no tiene ningún acceso directo a las intenciones del hablante, no se puede descartar ninguna de las implicaturas que se puedan atribuir al uso de *podemos*. De hecho, es la presencia de las dos implicaturas principales, la inclusiva y la exclusiva lo que crea lo que se podría denominar *una ambivalencia estratégica*. El *podemos* inclusivo apela a la solidaridad, o la cortesía positiva en el sentido de que implica que los intereses tanto del hablante como del oyente son compatibles. La implicatura de que tanto el hablante como el oyente comparten la tarea de toma de decisiones reduce la asimetría entre los dos en términos de poder institucional, lo que apoya la imagen positiva del subordinado, de FF. A la vez, la interpretación exclusiva de *podemos* permite que el hablante se otorgue cierto poder en la interacción. Le permite compartir con el grupo directivo del periódico la responsabilidad de lo que va a ser un FTA, una amenaza a la imagen de FF, es decir, el rechazo, o la subvaloración de su artículo, y, a la vez, apelar a la institución que apoye su decisión. Esta doble función de *nosotros* le permite al hablante proteger su propia imagen si se ve obligado a rechazar el artículo y, por lo tanto cometer un FTA hacia su colega: si FF contesta la decisión que tome JB, JB siempre puede alegar que la decisión no es de él solo, que él está siguiendo la política de la casa, o bien, que la decisión se ha tomado con el acuerdo completo de FF (implicado por el uso inclusivo de *nosotros* y no contestado por FF). De esta forma, la ambivalencia inherente en *nosotros* se convierte en un *recurso lingüístico* que puede explotar un hablante para protegerse la propia imagen. Aquí se trata de lo que Brown y Levinson denominan una estrategia ‘off-record’ o de forma indirecta, las cuales consisten precisamente en la violación de una o más de las máximas de Grice.

En este extracto, el uso de *nosotros* ha tenido un efecto coercitivo condicionando, hasta cierto punto, la reacción del hablante: le ha dificultado el poder contestar la decisión por su supuesta complicidad en tomar esa misma decisión. En el extracto 4 voy a examinar cómo el oyente, a su vez, puede explotar la ambivalencia inherente en la referencia pronominal para escaparse de tal coerción.

Este extracto viene de la misma negociación; ahora JB se declara dispuesto a publicar el artículo con tal de que se firme un convenio en FASA ese mismo día. FF, al intervenir, parafrasea lo que ha dicho JB (estrategia de cortesía positiva que implica un acuerdo en principio). Sin embargo, prefiere no emplear el *nosotros* y lo substituye por la todavía menos específica impersonalización.

#### *Extracto 4*

JB: entonces bueno si se... el asunto es que si se firma lo **podemos** dar en la cinco pero si no se firma todavía esta tarde eso **no lo podemos dar** en la cinco...

FF: si se llegase a firmar el convenio yo creo que **sí podría ir** en la cinco porque sería la noticia más importante quizá del día... pero si no se firma... pues... es una más **que iría** en la página ocho de laboral...  
(énfasis mío)

Lo que nos interesa aquí es el claro paralelismo entre las dos intervenciones; el contenido proposicional parece ser equivalente, sin embargo la forma es muy diferente. La intervención de FF se caracteriza por una variedad de estrategias de cortesía negativa que tiende a hacer más tentativas sus enunciaciones (p.ej. el uso del subjuntivo imperfecto que hace menos probable la firma del convenio, el uso del ‘hedge’ *quizá* a la hora de opinar que el tema de su artículo es el más importante). Lo que nos lleva a pensar que son éstas estrategias de cortesía convencional es la presencia del elemento de refuerzo (o ‘strengthener’) *sí* que refuerza el hecho de que FF es firmemente de la opinión de que si se firma el convenio el artículo debe publicarse en la página cinco que es el sitio de las noticias importantes. ¿Por qué esforzarse tanto para expresar su acuerdo con una proposición que ya se sabe de sobremanera que uno apoya? Una explicación podría ser que quiere dissociarse de la segunda proposición, es decir que si el convenio no se firma, que no se publicará en la página cinco: es posible que se valga de la estrategia de cortesía positiva de marcar su acuerdo (Brown y Levinson, 1987, pp. 112-13) antes de expresar su desacuerdo. Lo que le permite proteger su propia imagen es que este desacuerdo, si bien existe, está implícito en lo que no dice, es decir en el hecho de que precisamente no expresa su acuerdo para que el artículo aparezca en la página ocho. Es posible que haya optado por la estrategia ‘off-record’ o indirecta de Brown y Levinson (1987, p. 17) para implicar su desacuerdo. También es posible que sea una forma de darse por vencido, de aceptar, a su pesar, la decisión de su jefe. Al presentar la decisión como algo que está fuera de su control personal, consigue proteger su imagen positiva. La falta de éxito que ha experimentado a la hora de intentar determinar los contenidos del periódico no es consecuencia de ninguna carencia personal; es una consecuencia lógica de elementos que él no domina.

Cuando JB presenta lo que pasará si no se firma el convenio, afirma *no lo podemos dar en la cinco*, haciendo hincapié en el hecho de que es imposible y en el agente de la decisión (*nosotros*). En la versión paralela de FF, *es una más que iría en la página ocho*, no hace referencia ni a lo que es posible o no, ni al agente de la decisión. De hecho, presenta lo que va a pasar como una afirmación genérica, la prótasis *si no se firma* acarreado lógicamente a la apodósis que ya hemos mencionado. Sin embargo, el uso del marcado condicional *iría* en lugar del no marcado futuro también sirve para tentativizar esta proposición. Una implicatura sería que FF no tiene autoridad como para decidir lo que se incluye en la página ocho (interpretación que explicaría por qué optó por no referirse a un agente al decir *sí podría ir*). Otra implicatura, dado que FF no está de acuerdo con la decisión de relegar su artículo a la página ocho, sería que, de esta forma, consigue dissociarse de la decisión y, de hecho, de su

implicada inclusión en el *podemos* de JB. Además, una implicatura del uso por parte de FF del condicional *iría* es que no acepta forzosamente la relación causa/consecuencia entre la firma del convenio y la importancia que se da al artículo. Puede que el artículo se publique en la ocho no por la lógica del argumento sino por la decisión de JB, decisión con la que FF no estaría de acuerdo. Lo que queda off-record es la opinión de FF sobre cuál debería de ser el destino del artículo si no se firma el convenio, decisión sobre la que versa toda la negociación.

Lo que es de singular interés en estos dos ejemplos es la ambivalencia inherente en la referencia; sólo en el caso del pronombre *nosotros* existen por lo menos dos implicaturas, la inclusiva y la exclusiva, presentes en la interacción. La utilidad estratégica de tal ambivalencia es la de permitir tanto al hablante como al oyente, proteger su imagen y evitar una divergencia de opinión que pueda resultar contraproducente en la negociación. En ambos extractos, JB puede emplear el *podemos* de una forma ‘poderosa’ para implicar el apoyo del colectivo, es decir de la dirección del periódico, para sus decisiones, a la vez que también implica una ficticia igualdad de poder y compatibilidad de intereses entre él y su subordinado en esta misma toma de decisiones. En el extracto 4 FF, a su vez, explota la ambivalencia inherente en la impersonalización para redefinir esta dinámica del poder y para disociarse de decisiones que él no condona.

En estos extractos nos hemos detenido principalmente ante ciertas ambivalencias ofrecidas por la referencia personal. La ambivalencia no reside sólo en lo déictico, lo que se refiere a lo extra-lingüístico. La ambivalencia compenetra toda interacción. Lo que demuestran ejemplos como éste, es la importancia de analizar el evento comunicativo en sí en lugar de centrarse en enunciaciones por separado. Estas ambivalencias se prestan a diversas interpretaciones, que pueden ser concretas o indeterminadas. Cada interlocutor va creando, dentro de la dinámica de la interacción, referencias más o menos concretas según sus necesidades del momento. Claro que no tenemos acceso a las intenciones del hablante; pero esto no es ningún estorbo a la comunicación si adoptamos el enfoque de Sperber y Wilson (1986/1995) de la comunicación ostensiva-inferencial donde hablante y oyente, por procesos respectivos de ostensión e inferencia, colaboran en co-construir el diálogo. Nos hemos visto obligados, como lo nota Eelen, a centrarnos en el hablante más que el oyente y en la producción más que en la recepción. Sin embargo, aquí nos hemos centrado en el hablante también como oyente y en la producción como resultado de la recepción.

## Conclusiones

Para terminar, lo que se ha intentado demostrar en los ejemplos que hemos tratado aquí es que el modelo elaborado por Brown y Levinson hace ya unos treinta años tiene todavía vida por delante. Hemos intentado demostrar que queda mucha investigación empírica que hacer dentro de su modelo, aunque debe ser modificado y expandido. Se puede ir mucho más allá no sólo de la cortesía rutinaria que busca atender a la imagen social del hablante dentro de unas convenciones bien establecidas de una sociedad determinada. Se puede también ir mucho más allá de la preocupación por unos actos de habla inequívocos y muchas veces aislados, para tratar también la descortesía intencionada, la auto-cortesía, las relaciones no solo entre hablante y oyente sino entre los interlocutores y terceras personas que participan o no en el evento comunicativo. Por fin, se puede indagar mucho más, y esto es uno de los retos al análisis de la interacción hablada espontánea, en el empleo *estratégico* de la ambivalencia que es inherente hasta cierto punto en toda interacción interpersonal, y que sirve para la gestión de las relaciones interpersonales, ya sea para iniciarlas, mantenerlas, mejorarlas o incluso viciarlas. Como se ha visto con la publicación reciente, que ya mencionamos, de un volumen sustancial de trabajo, tanto empírico como teórico, en este área, se está haciendo mucho. También queda mucho por hacer.

## Referencias

- Araújo Carreira, M. H. (2005) : Politeness in Portugal: how to address others, in Hickey, L. & M. Stewart (eds) : *Politeness in Europe*, Multilingual Matters, Clevedon, pp. 306-316.
- Bayraktaroglu, A. & Sifianou, M. (eds) (2001) : *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*, John Benjamins, Amsterdam/Philadelphia.
- Bell, A. (1984) : Language Style as Audience Design. *Language in Society*, 13, pp. 145-204.
- Blas Arroyo, J. L. (2003) : 'Perdóneme que se lo diga, pero vuelve usted a faltar a la verdad, señor González': Form and function of politic verbal behaviour in face-to-face Spanish political debates. *Discourse and Society*, 14, 4, pp. 395-423.
- Bravo, D. & A. Briz (2004) : *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Ariel, Barcelona.
- Brown, P. & S. Levinson (1978) : Universals in language usage: Politeness phenomena, in Goody, E. (ed.) : *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*, Cambridge University Press, Cambridge, pp. 56-289.
- Brown, P. & S. Levinson (1987) : *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press, Cambridge.

- Chen, R. (2001) : Self-politeness: a proposal, *Journal of Pragmatics*, 33, pp. 87-106.
- Culpeper, J. (1996) : Towards an anatomy of impoliteness, *Journal of Pragmatics*, 25, 3, pp. 349-367.
- Culpeper, J., D. Bousfield & A. Wichmann (2003) : Impoliteness re-visited: With special reference to dynamic and prosodic aspects, *Journal of Pragmatics*, 35, pp. 1545-1579.
- Culpeper, J. (2005) : Impoliteness and *The Weakest Link*, *Journal of Politeness Research*, 1, 1, pp. 35-72.
- E. Danblon, De Clerck, B. & van Noppen, J-P. (2005) : Politeness in Belgium: face, distance and sincerity in service-exchange rituals, in Hickey, L. & M. Stewart (eds) : *Politeness in Europe*. Multilingual Matters, Clevedon, pp. 45-57.
- Escandell Vidal, V. (1998) : Politeness: A Relevant Issue for Relevance Theory, *Revista Alicantina de Estudios Ingleses*, 11, pp. 45-57.
- Eelen, G. (2001) : *A Critique of Politeness Theories*. St. Jerome, Manchester.
- Fant, L. M. (1989) : Cultural mismatch in conversation: Spanish and Scandinavian communicative behaviour in negotiation settings, *Hermes Journal of Linguistics* 3. Aarhus School of Economics, Århus, pp. 247-265.
- Fukushima, S. (2000) : *Requests and Culture*. Peter Lang: Bern.
- Grice, H. (1975) : Logic and conversation, in Cole, P. & J. Morgan (eds) : *Syntax and Semantics, 3: speech acts*. Academic Press. New York, pp. 41-58.
- Held, G. (1995) : *Verbale Höflichkeit. Studien zur linguistischen Theorienbildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendlicher in Bitt- und Dankessituationen*. Tübingen, Narr.
- Held, G. (2005) : Politeness in Italy: polite requests, in Hickey, L. & M. Stewart (eds) *Politeness in Europe*. Multilingual Matters, Clevedon, pp. 292-305.
- Hernández Flores, N. (1999) : Politeness ideology in Spanish colloquial conversations: The case of advice, *Journal of Pragmatics* 9, 1, pp. 37-49.
- House, J. (2005) : Politeness in Germany: politeness in *Germany?*, in Hickey, L. & M. Stewart (eds) : *Politeness in Europe*. Multilingual Matters, Clevedon, pp. 13-28.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990-1992-1994) : *Les interactions verbales*, vols I-II-III. Armand Colin, Paris.
- Kerbrat-Orecchioni, C. & V. Traverso (eds) (en prensa) : *Les interactions en site commercial : Invariants et variations*.
- Kramer, J. (2005) : Politeness in Luxemburg: greetings from foreign parts, in Hickey, L. & M. Stewart (eds) : *Politeness in Europe*. Multilingual Matters, Clevedon, pp. 58-65.

- Locher, M. (2004) : *Power and Politeness in action: Disagreements in Oral Communication*. Mouton de Gruyter, Berlin/New York.
- Manno, G. (2005) : Politeness in Switzerland: between respect and acceptance, in Hickey, L. & M. Stewart (eds) : *Politeness in Europe*. Multilingual Matters, Clevedon, pp. 100-115.
- Márquez Reiter, R. (2000) : *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay: A Contrastive Study of Requests and Apologies*. John Benjamins, Amsterdam.
- Márquez Reiter, R. & M. E. Placencia (2005) : *Spanish Pragmatics*. Palgrave Macmillan, New York/Basingstoke.
- Meier, A. (1995) : Passages of Politeness, *Journal of Pragmatics*, 24, 4, pp. 381-392.
- Mills, S. (2003) : *Gender and Politeness*. Cambridge University Press, Cambridge.
- de Oliveira Medeiros, S. M. (1993) : Um modelo psico-sociolinguístico de formas de tratamento, in *Actas do VIIIº Encontro da Associação Portuguesa de Linguística* (Lisboa, Universidade Nova, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, 1-3 de Outubro de 1992). Associação Portuguesa de Linguística, Lisboa, pp. 330-342.
- de Oliveira Medeiros, S. M. (2003) : Breaking Conversational Norms on a Portuguese Users Network: Men as Adjudicators of Politeness?, *JMC*, 9,1, <http://jcmc.indiana.edu/vol9/issue1/oliveira.html>.
- Placencia, M. E. & C. García-Fernández (eds) (2005) : *Research on Politeness in the Spanish-Speaking World*. Lawrence Erlbaum: Mahwah (N.J.).
- Searle, J. (1969) : *Speech Acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Spencer-Oatey, H. (2002) : *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. Continuum, London.
- Sperber, D. & D. Wilson (1986/1995) : *Relevance: Communication and Cognition*. Blackwell Oxford.
- van Noppen, J.-P. et al. (2002) : Politeness in Belgium: Face, Distance and Sincerity in Service-Exchange Rituals. Datos numéricos por región. <http://homepages.ulb.ac.be/~jpvannop/POLITENESS.html>
- Watts, R. (2003) : *Politeness*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Watts, R. (1992) : Linguistic politeness and politic verbal behaviour: Reconsidering claims for universality, in Watts, R., S. Ide & K. Ehlich (eds) : *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*, Mouton de Gruyter, Berlin/New York, pp. 1-17.

