

CORTESÍA, FÓRMULAS CONVENCIONALES Y ESTRATEGIAS INDIRECTAS

M. VICTORIA ESCANDELL VIDAL

I. CORTESÍA Y PRAGMÁTICA

1.1. *Introducción*

Como es bien sabido, uno de los objetivos centrales de cualquier teoría sobre el lenguaje debe ser establecer de manera precisa cómo se interpretan los enunciados, y, en particular, especificar qué parte de la interpretación depende de lo codificado, y qué parte depende de lo inferido: éste es uno de los modos en que puede abordarse el estudio de las relaciones entre texto y contexto. Sin embargo, este mismo estudio puede emprenderse también desde un punto de vista diverso: analizando cómo y en qué medida los elementos que configuren el contexto determinan la elección de la forma lingüística del enunciado por parte del emisor. Es en esta segunda perspectiva en la que he querido incluir las presentes reflexiones.

Entre los diferentes elementos de la situación extralingüística, el factor que condiciona de modo más visible la forma y la estructura del enunciado es, probablemente, la identidad social del destinatario. Para dar cuenta de las propiedades de la comunicación que dependen del carácter inherentemente social de las interacciones verbales, una buena parte de la investigación reciente gira en torno a nociones como las de «cortesía», «acto de habla directo» o «cortesía conversacional». Mi objetivo es hacer una revisión crítica de ese enfoque dominante. Para ello, voy a comenzar repasando sus postulados básicos y las implicaciones que de ellos se derivan; luego pre-

Revista Español de Lingüística, 25, 1, 1995, págs. 31-66.

sentaré algunos hechos que pueden constituir un serio reto para las explicaciones habituales, y que sugieren la necesidad de relativizar muchos de los supuestos iniciales; y, finalmente, comentaré las consecuencias que de todo ello se derivan para la estructura de la teoría.

1.2. *Cortesía: Enfoque tradicional y enfoque moderno*

Dentro de la Pragmática moderna, los estudios sobre cortesía examinan con detalle los reflejos que las relaciones interpersonales dejan en la forma y en el uso de los enunciados; se ocupan, pues, de un aspecto muy significativo de la vertiente social de la comunicación¹.

Tradicionalmente la cortesía se había concebido como un conjunto de muestras de respecto o deferencia cuyo uso determina y exige la organización social de acuerdo con el estatuto relativo de los participantes en la interacción. El conocimiento y dominio de los principios que regulan la etiqueta conversacional constituía un objetivo central de la educación y era una de las notas distintivas de los buenos modales. Todos recuerdan, sin embargo, aquel episodio del *Lazarillo* en que el hidalgo se queja de no haber sido tratado como se merece:

Acuérdome que vn día deshonrré en mi tierra a vn oficial y quise poner en él las manos, porque cada vez que le topaua me dezía:

Mantenga Dios a vuestra Merced.

Vos, don villano ruin, le dixé yo, ¿porqué no soys biencriado? ¿«Mantengaos Dios», me auçys de dezir, como si fuesse quienquiera?

Lázaro no comprende la razón de su enfado, y el hidalgo se lo explica así:

A los hombres de poca arte dizen esso; mas a los mas altos, como yo, no les han de hablar menos de: «Beso las manos de Vuestra merced» o por lo menos «Besos, señor, las manos», si el que me habla es cauallero.²

¹ Como suele ocurrir con todas las áreas de investigación de reciente desarrollo — y la de la cortesía así entendida no cuenta con más de veinte años: puede considerarse que el trabajo que inaugura este ámbito es Lakoff (1973) —, no existe todavía una definición unánimemente aceptada. Véase a este respecto Watts, Ide y Ehlich (1992), Held (1992), y Werkhofer (1992). Ello se debe, en cierta medida, al hecho de que, como sucede con otros términos comunes que pasan a formar parte del metalenguaje específico de una ciencia, el significado que se asigna a la palabra *cortesía* dentro de su marco teórico puede apartarse del que le atribuimos habitualmente.

² *Lazarillo* (1972, pág. 189).

Esta visión clásica, centrada en los aspectos más claramente convencionales y sociales, hacía aparecer la cortesía — a los ojos de algunos, al menos — como algo formal, superfluo, pasado de moda e incluso indeseable en la medida en que refleja y perpetúa una organización social jerárquica rígida. Tal caracterización mal podía encajar con los intereses teóricos de una disciplina que justamente pretendía analizar todo aquello que trasciende lo puramente codificado.

Por ello, no debe resultar extraño que los estudios sobre cortesía no encontraran un lugar cómodo en la Pragmática hasta que esta concepción tradicional no se vio sustituida por otra sustancialmente distinta. En el nuevo enfoque, la cortesía iba a entenderse como fruto de la necesidad humana de mantener el equilibrio en las relaciones interpersonales y su manifestación externa sería el conjunto de «maniobras lingüísticas» de las que puede valerse un hablante para evitar o reducir al mínimo el conflicto con su interlocutor cuando los intereses de ambos no son coincidentes³. La investigación debería dedicarse a descubrir cuáles son los recursos formales utilizados, sus condiciones de uso y sus efectos⁴.

Frente a la concepción tradicional, que destacaba los aspectos sociales y formulaicos, este nuevo enfoque prima el aspecto individual, creativo y estratégico de la cortesía. Ser cortés no es sólo seguir unas reglas externas; consiste, sobre todo, en saber evitar los conflictos: se ha pasado, por tanto, de una concepción formal de la cortesía a una concepción funcional.

II. LA CORTESÍA COMO ESTRATEGIA CONVERSACIONAL

2.1. *Antecedentes*

La cortesía social ha dejado paso a la cortesía estratégica. Ahora bien, esta modificación de perspectiva no es simplemente indicadora de un cam-

³ Ésta es la perspectiva predominante en los trabajos de Lakoff (1973), Leech (1983) o Brown y Levinson ([1978] 1987), por citar sólo los más clásicos.

⁴ Como señalan Ide (1989) o Kerbrat-Orecchioni (1993), la cortesía es esencialmente una cuestión de grado; y, en consecuencia — al igual que ocurre con otros vocablos que denotan dimensiones, como *altura* —, el término *cortesía* se convierte en un autohiperónimo: hace referencia tanto a la dimensión misma en abstracto, como a uno de sus extremos (generalmente, el superior). No es sorprendente, por tanto, que los estudios sobre cortesía utilicen el sentido amplio y neutro del término, y puedan abarcar no sólo las estrategias que persiguen un resultado cortés, sino también — como hace Lakoff (1989) — aquellas que dan lugar a un comportamiento verbal abiertamente descortés.

bio en los gustos científicos; las razones que la explican deben buscarse también en el desarrollo mismo de la teoría. Veámoslo.

Una de las preocupaciones básicas de la Pragmática es analizar el funcionamiento de los mecanismos que explican que no siempre haya una correspondencia directa entre el significado literal de las expresiones utilizadas y el contenido que el emisor quiere transmitir. La teoría de Searle (según la cual hay una relación sistemática y constante entre forma lingüística y fuerza ilocutiva⁵) se encontraba con una dificultad innegable en la existencia de los llamados «actos de habla indirectos», es decir, en la existencia de enunciados que se usan con una fuerza ilocutiva diferente de la previsible de acuerdo con su forma lingüística. Así, por ejemplo, se considera que *Pásame la sal* es una petición directa porque la fuerza ilocutiva de petición se asocia al imperativo; en cambio, *¿Puedes pasarme la sal?* es una petición indirecta, porque la modalidad interrogativa no está asociada directamente con las peticiones, sino con las preguntas. Curiosamente, muchas de las formulaciones indirectas resultaban ser variantes corteses de las formulaciones directas. La interpretación adecuada de los actos indirectos se obtiene por inferencia:

El hablante comunica al oyente más de lo que dice basándose en la información de fondo compartida y en los poderes generales de raciocinio e inferencia del oyente. Searle (1975, pág. 60)

Grice⁶, por su parte, que había propuesto su conocido *principio de cooperación* (y las máximas que lo desarrollan) para dar cuenta de los contenidos implícitos, no había podido dejar de reconocer que su enfoque era parcial, y que debía ser completado:

He establecido mis máximas como si el propósito [de la comunicación] fuera un intercambio de información lo más efectivo posible; esta especificación es, por supuesto, demasiado estricta, y el esquema necesita ser ampliado para introducir propósitos generales como influir en las acciones de otros u organizarlas. [...]. Hay, por supuesto, otras clases de máximas (estéticas, sociales, morales,...), tales como «sea cortés», que normalmente son observadas por los participantes en el intercambio comunicativo, y que también pueden generar implicaturas no convencionales. Grice ([1967] 1975, pág. 47)

⁵ Especialmente Searle (1969).

⁶ En particular, Grice ([1967] 1975) y (1978).

La necesidad de justificar los actos de habla indirectos, por un lado, y la existencia de implicaturas que escapaban a los mecanismos del principio de cooperación, por otro, parecían apuntar en una misma dirección: había otros principios, y éstos eran de índole interpersonal. El terreno estaba, pues, bien abonado, y favorecía el nacimiento y desarrollo de la rama social de la Pragmática.

2.2. *Dos modelos*

No es mi intención resumir aquí, ni siquiera brevemente, sobre cortesía de los últimos veinte años⁷. Pero sí quisiera recordar las líneas centrales de dos trabajos muy significativos: el artículo de Robin Lakoff (1973), «The Logic of Politeness», la obra fundacional de la nueva perspectiva; y el libro de Penelope Brown y Stephen Levinson ([1978] 1987), *Politeness*, el modelo más desarrollado e influyente.

El artículo de Lakoff (1973) recogió y comenzó a desarrollar la sugerencia de Grice de tomar también en consideración principios de otra índole. Lakoff propone describir la competencia pragmática con dos reglas:

- 1) «Sea claro», que equivale al principio de cooperación; y
- 2) «Sea cortés», que expresa las exigencias de la relación interpersonal.

La cortesía, a su vez, se manifiesta de tres formas diferentes:

- 1) No se imponga;
- 2) Ofrezca opciones; y
- 3) Refuerce los lazos de camaradería.

Por otra parte, el libro de Brown y Levinson ([1978] 1987) gira en torno a la noción metafórica de *face* (literalmente 'cara'): es la imagen pública que cada individuo tiene y reclama para sí. Esta imagen presenta dos vertientes: por un lado, el deseo de no sufrir imposiciones; por el otro, el deseo de ser apreciado. En este modelo, al concepto de *face* hay que añadir, además, dos supuestos básicos:

- 1) que el comportamiento humano en general, y la comunicación en particular, son racionales; y
- 2) que la relación social puede representar una amenaza para la *face* de cada individuo.

⁷ Esta es ya una labor imposible: se ha publicado recientemente una bibliografía que ocupa 50 páginas y que recoge alrededor de mil títulos (DuFon, Kasper, Takahashi y Yoshinaga (1994)).

Así las cosas, no dañar la imagen ajena y salvaguardar la propia —*salvar la cara*, decimos en español— son la mejor manera de entablar y mantener buenas relaciones sociales. Este doble objetivo, que en la mayoría de los casos tiene prioridad sobre el de lograr una comunicación económica y eficaz, tiene a su servicio un instrumento específico: la cortesía. La necesidad de lograr una interacción fluida se convierte, pues, en un motivo racional que permite justificar racionalmente los desvíos de la norma cooperativa.

2.3. *Supuestos básicos*

Herederos de la tradición inmediatamente anterior — de Searle y, especialmente, de Grice —, los primeros estudios sobre cortesía compartían dos ideas básicas:

- 1) la voluntad de ser cortés explica el carácter indirecto de las ilocuciones; y
- 2) la interpretación de un acto indirecto es resultado de una implicatura y se obtiene por inferencia.

A partir de estas dos afirmaciones, se establecen dos series de equivalencias: «indirecto/cortés» e «indirecto/inferido». De ellas, a su vez, surgen como consecuencia otras dos relaciones: «cortés/inferido» y «cortés/universal». Estas ideas han constituido el eje central del paradigma de investigación dominante. A continuación, quiero repasar los contenidos de cada una de estas igualdades y las implicaciones teóricas que de ellas se derivan.

La equiparación «indirecto/cortés» se presenta habitualmente bajo la forma siguiente: «el motivo para ser indirecto es ser cortés». La cortesía se entiende, por tanto, como el factor que justifica el abandono de los principios que rigen la interacción cooperativa: se prefiere usar una forma indirecta, cuya interpretación es más arriesgada y más compleja, en lugar de una forma directa; cuando esto ocurre, es porque el conflicto entre los principios que controlan la transmisión eficaz del contenido informativo y los que regulan las relaciones interpersonales se ha salvado a favor de estos últimos.

Leech (1983) señala que lo indirecto tiende a ser más cortés por dos razones: 1) porque incrementa el grado de opcionalidad; y 2) porque cuando más indirecta es una ilocución, menor y más tentativa tiende a ser su fuerza. En efecto, suele considerarse que las formas indirectas conservan un cierto grado de ambigüedad entre la interpretación literal y la lectura indirecta: por ejemplo, según la concepción más clásica, los enunciados como *¿Pue-*

des pasarme la sal? o *¿Está por ahí el salero?* son pragmáticamente ambiguos entre la fuerza de pregunta (la que corresponde a su forma), y la de petición (la que se obtiene inferencialmente). Al hacer posibles diversas interpretaciones, el grado de imposición sobre el destinatario es menor y, en consecuencia, la ilocución resulta más cortés. El uso de formas indirectas es, como señala Held (1992), una técnica para mantener la *face*, en el sentido de que rebaja las obligaciones de ambos interlocutores: al emisor lo coloca en posición de espera, y al destinatario le ofrece libertad de decisión.

La relación «indirecto/cortés» se ha visto también desde una perspectiva emparentada con la anterior, pero de alcance diferente, que puede expresarse en esta afirmación: «la manera de ser cortés es siendo indirecto». Esta es la idea que subyace, por ejemplo, a la ampliamente aceptada propuesta de Brown y Levinson ([1978] 1987) de que la estrategia más indirecta — la denominada *off-record* o «encubierta» — es la más apropiada cuando la necesidad de ser cortés es máxima. Estos mismos autores señalan, por ejemplo, que una insinuación como *La sopa está un poco sosa* puede ser una forma encubierta de pedir la sal.

Por lo que respecta a la equiparación «indirecto/inferido», en el fondo no es más que un componente necesario de la equivalencia anterior. Los actos indirectos son, por definición, aquellas ilocuciones en cuya interpretación el contenido literal se ve sobrepasado por otro, que no se obtiene directamente por descodificación, sino como resultado de una implicatura. Así, según la visión más clásica de la teoría, el proceso que permite derivar la fuerza ilocutiva de petición en enunciados como *¿Puedes pasarme la sal?*, *¿Está por ahí el salero?* o *La sopa está un poco sosa* puede ser más o menos largo; pero es, en todos los casos, de naturaleza inferencial.

2.4. Principales implicaciones

Como se señaló más arriba, estos supuestos básicos generan, a su vez, nuevas implicaciones, que resultan trascendentales para la teoría. La primera es la equiparación «inferido/cortés». La idea de que es precisamente la distancia que media entre lo que se dice literalmente y lo que se quiere decir la que crea el efecto cortés sugiere que el grado de cortesía depende decisivamente de la distancia inferencial que separa el significado codificado de la interpretación: a mayor recorrido inferencial, mayor grado de cortesía.

La conexión entre «inferido» y «cortés», aunque deriva en principio del carácter de acto indirecto de muchas ilocuciones⁸, tiene, de hecho, un alcance más amplio. Por ejemplo, se ha señalado con frecuencia que la cortesía utiliza típicamente estrategias de desfocalización y de alejamiento deictico⁹. Eludir la referencia directa a uno mismo o al interlocutor —con el empleo de formas impersonales, o por medio de los plurales de modestia o de solidaridad—, evitar la precisión temporal —por ejemplo, con el uso de los llamados imperfecto y condicional de mitigación o de cortesía—, o utilizar formas de expresión vagas o incompletas son maniobras que forman parte del repertorio habitual de recursos de cortesía: todas ellas comparten la propiedad de generar implicaturas y, por tanto, de alargar el camino inferencial que es necesario recorrer para llegar a la interpretación correcta. La relación que se establece entre «cortés» e «inferido» es, por tanto, una relación de iconicidad, en la que la distancia inferencial representa directamente el grado de cortesía. Ese carácter icónico encaja perfectamente con la concepción funcional que caracteriza a los estudios de cortesía estratégica.

Dados los supuestos anteriores, la consecuencia más natural —y también la más atractiva— es la de relacionar las nociones de «cortés» y «universal», y afirmar, por tanto, que los mecanismos de cortesía son universales. Las propiedades básicas de las estrategias de cortesía que hemos repasado hasta ahora conducen, efectivamente, de manera casi inexorable, a la idea de que existe una serie de principios generales y universales que rigen el comportamiento cortés. El paso necesario para poder llegar a esta conclusión ha sido, precisamente, el de buscar una fundamentación racional y de base cognoscitiva para explicar la existencia de actos indirectos y su interpretación. Puesto que los principios lógicos que determinan el funcionamiento de la capacidad inferencial son, necesariamente, comunes a todos los miembros de la especie humana, las estrategias de cortesía deben ser también universales.

De hecho, todos los ejemplos que hemos utilizado hasta ahora se han empleado para ilustrar esta propuesta. Se establece, por ejemplo, con carácter general, que interrogar sobre una de las condiciones preparatorias de una acción constituye una forma indirecta y cortés de pedirla, de modo que

⁸ Si «indirecto» = «cortés», y si «indirecto» = «inferido», entonces «inferido» = «cortés».

⁹ Véase especialmente Haverkate (1992) y (1994). Koike (1989, pág. 192) lo dice explícitamente: *Cuanto mayor sea la distancia del centro deictico, mayor será el grado de cortesía.*

los equivalentes en otras lenguas de expresiones como *¿Puedes pasarme la sal?* o *¿Está por ahí el salero?* deberán interpretarse también como peticiones corteses. Y lo mismo cabría afirmar con respecto a las insinuaciones como *La sopa está un poco sosa*, o en relación con todas las estrategias de desfocalización antes mencionadas.

III. PARÁMETROS DE VARIACIÓN CULTURAL

Acabamos de ver de qué manera ha surgido la visión moderna de la cortesía como estrategia conversacional, es decir, como conjunto de recursos que sirven para evitar conflictos con el interlocutor. Hemos visto también cuáles son las ideas que pueden caracterizar mejor este enfoque: 1) en las ilocuciones corteses, la distancia inferencial representa directamente el grado de cortesía; y 2) los mecanismos de cortesía son universales. Éstas, a su vez, derivan de modo natural de dos supuestos iniciales: 1) la voluntad de ser cortés explica el uso de formas indirectas; y 2) la interpretación de lo indirecto se obtiene por inferencia. La articulación de estas nociones configura un programa de investigación que, en principio, resulta coherente y adecuado, y que ha producido ya muchos frutos; sin embargo, los datos obtenidos por quienes estudian la comunicación en diferentes culturas suponen un serio reto para esta perspectiva, ya que inducen a poner en tela de juicio muchas de sus afirmaciones.

Efectivamente, aunque los primeros estudios de cortesía estratégica aspiraban a que sus conclusiones fueran universales¹⁰, en realidad habían surgido de la cultura anglosajona y estaban centrados casi exclusivamente en ella. En cambio, en los últimos diez años se ha ido desarrollando toda una corriente de investigación empeñada en la caracterización precisa de los sistemas y las estrategias de cortesía de otras culturas. El resultado global más llamativo de estos estudios es, sin duda, la comprobación de que existen enormes diferencias entre las culturas en lo que se refiere a los patrones de relación. Como consecuencia, han proliferado también los trabajos dedicados a analizar las dificultades de comunicación que se derivan de tales diferencias.

¹⁰ Leech (1983) es, quizá, una excepción: su *Principio de Cortesía* y las máximas que lo desarrollan no pretenden más que reflejar el funcionamiento de la cortesía en la sociedad británica media.

La idea de la universalidad de los mecanismos de cortesía parece tambalearse, y con ella se debilitan también los supuestos que le servían de base. Veamos cuáles son los hechos que han provocado esta «revolución».

3.1. *Formas y convenciones*

El aspecto en el que más claramente pueden observarse las diferencias entre las culturas es el que se refiere a las formas empleadas: es la vertiente más superficial de la cortesía. Cualquiera que aprenda una lengua extranjera es consciente de que no siempre puede utilizar literalmente las mismas expresiones que usa en su lengua materna; sin embargo, los datos aportados por los estudios comparados muestran que la variación va más allá de lo que uno podría, en principio, imaginar.

Por ejemplo, si va usted a Polonia y, diccionario en mano, compone una frase como *¿Puede pasarme la sal?*, debe saber que lo único que conseguirá es dejar completamente perplejo a su interlocutor, que no sabrá muy bien qué hacer: interpretará su enunciado como una pregunta real (y no como una petición), y no le encontrará sentido, ya que le parecerá evidente que sí puede pasar la sal. Si hemos de creer a Wierzbicka (1991), el polaco —al igual que otras lenguas eslavas, como el ruso o el serbo-croata—, presenta severas restricciones al uso de formas interrogativas empleadas con un valor que no sea el de pregunta genuina, y prefiere utilizar las formas directas. En consecuencia, todo nuestro repertorio de interrogativas usadas como peticiones sólo recibirá una interpretación férreamente literal.

Como contrapartida, probablemente sería usted el desconcertado si un amigo polaco, haciendo gala de su mejor acento español, le dijera *Quizá iremos a comer*. No se preocupe y dispóngase a disfrutar del almuerzo: acaban de invitarle. En cambio, si reside en China o en Vietnam y una tarde se encuentra en la Facultad con un colega que le pregunta *¿Ha cenado usted?*, no debe hacerse ilusiones: no se trata de una invitación, sino de un saludo formulaico, algo así como *¿Qué tal?*. Lo que se espera de usted es que responda *Sí, he sido tan egoísta*¹¹. El saludo chino se adapta perfectamente a todas las situaciones: a mediodía se pregunta *¿Ha comido usted?*; si el saludo se produce en la calle, la fórmula puede convertirse en *¿Va usted a comprar arroz?*; y si uno viene de comprar se emplea *¿Ha comprado usted arroz?*

¹¹ La anécdota es de Günthner (1993), y pertenece a su experiencia personal como lectora de alemán en una Universidad china.

Estos ejemplos sólo constituyen una muestra mínima; su interés trasciende, sin embargo, el de la pura anécdota para convertirse en un claro indicador de las diferencias existentes entre las diversas culturas. En todos estos casos —y contrariamente a lo que cabría esperar— parece que la capacidad de inferencia sólo no basta para salvarle a uno de la incompreensión: es el conocimiento tanto de las fórmulas precisas como de sus condiciones de uso lo que permite una interacción sin malentendidos.

3.2. *Atribución de significados sociales*

Las variaciones superficiales van acompañadas de grandes diferencias en la valoración y el significado que se atribuye a una misma estrategia en dos culturas diversas. Por ello, no es de extrañar, por ejemplo, que las fórmulas de cortesía que usamos en español puedan no sólo no entenderse adecuadamente, sino incluso producir un efecto radicalmente contrario al deseado si se emite en otra lengua. Así, el mismo enunciado —a primera vista cortés e inofensivo— *¿Puede pasarme la sal?* resulta abiertamente descortés en tai. En una cultura como la nuestra solemos pensar que es cortés porque expresa la voluntad del hablante de no imponer sus deseos sobre el interlocutor; en la cultura tailandesa, en cambio, es descortés porque pone en duda de manera abierta y explícita las capacidades del destinatario. En tai, lo correcto sería *Ayúdeme a coger la sal*¹². Una misma estrategia (interrogar sobre la capacidad del destinatario de realizar una determinada acción) recibe interpretaciones diferentes según la cultura.

De modo análogo, si un israelí al que apenas conoce le dice algo así como *¿Está usted listo para llevarme a casa?*¹³, quizá su reacción natural se la de sentirse gravemente ofendido por la intolerable imposición de la que está usted siendo objeto; en realidad, su interlocutor sólo está queriendo pedirle cortésmente si puede llevarle. Lo que en hebreo es una simple estrategia de cortesía, adquiere en español una presuposición de obligación y de relación jerárquica que la hace inadecuada.

La mayoría de los autores ha señalado que la utilización de formas impersonales, que tienden a desdibujar la referencia explícita a los interlocutores, es una estrategia general de mitigación y, por consiguiente, de cortesía¹⁴. Sin embargo, Wierzbicka (1991) señala que en polaco la impersona-

¹² El ejemplo está tomado de Kerbrat-Orecchioni (1994).

¹³ El dato procede de Blum-Kulka (1989).

¹⁴ Por ejemplo, Brown y Levinson ([1978] 1987, pág. 190 y ss.) o Haverkate (1994).

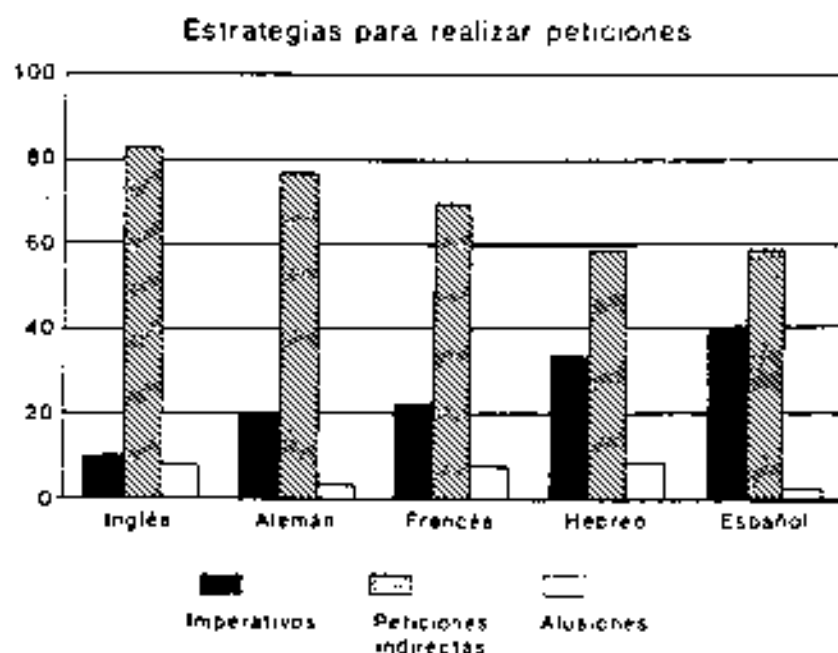
lización produce exactamente el efecto contrario, porque implica o que el hablante posee autoridad sobre el destinatario, o —lo que es peor— que este último no es digno de ser tratado como una persona: en ambos casos, la fuerza de la ilocución, en vez de quedar atenuada, se acentúa y se agrava.

Las diferencias afectan, por tanto, también a la valoración social que recibe una misma estrategia. Lo interesante es que, si partimos del supuesto de que la interpretación de los actos indirectos es consecuencia de una implicatura y se realiza por medio de patrones de inferencia generales, estamos, de nuevo, ante un resultado inesperado.

3.3. *Preferencias en el uso de estrategias*

Las que acabamos de ver son variaciones muy importantes en la interpretación de una misma estrategia; hay también variaciones mucho más sutiles, que, sin afectar a la consideración misma del acto como un acto cortés, se traducen en diferencias sustanciales en la frecuencia de uso de una misma estrategia, incluso en sociedades aparentemente muy próximas.

Las investigaciones llevadas a cabo por Blum-Kulka y sus colaboradores¹⁵ han permitido poner de manifiesto que cada cultura tiene «preferen-



¹⁵ Blum-Kulka, House y Kasper (1989).

cias» específicas por determinados tipos de estrategia. Los datos presentados a este respecto por Blum-Kulka y House (1989, pág. 134) no pueden ser más elocuentes. El gráfico recoge los porcentajes obtenidos al tabular las respuestas de más de 700 informantes pertenecientes a 5 culturas diferentes, en relación con las estrategias utilizadas para pedir algo en 8 situaciones distintas.

El análisis de los resultados muestra con claridad que la frecuencia de uso de los imperativos en español (con casi un 40%) multiplica por cuatro las cifras del inglés (que no llega al 10%), y por dos las de alemán y francés (ambas cercanas al 20%), mientras que el hebreo presenta una cota mucho más alta (33%). En el uso de peticiones indirectas (del tipo de *¿Puedes dejarme un bolígrafo?*) la situación se invierte: el inglés se sitúa a la cabeza con una frecuencia de más del 82%; el hebreo se quedan en 58% — es decir, casi 25 puntos por debajo —; y alemán y francés ilustran tendencias intermedias (con el 77 y el 69%, respectivamente). Por último, el uso de alusiones ofrece resultados más variables; aquí es el hebreo el que utiliza un porcentaje mayor (8%), seguido muy de cerca por el inglés (7,8%) y el francés (7,1%); el alemán y el español, en cambio, presentan niveles claramente muy inferiores (sólo el 2,8 y el 2%, respectivamente). Si, a pesar de la relativa afinidad cultural, las diferencias pueden llegar a ser tan significativas como éstas, no es difícil imaginar el grado de variación que puede existir entre culturas con sistemas sociales muy alejados¹⁶.

3.4. Constitución interna de los actos de habla

Los ejemplos que hemos utilizado hasta ahora corresponden a enunciados que, casualmente, constan de una oración. Sin embargo, éste es sólo un caso particular, y no el más frecuente: lo habitual es que un único acto de habla tenga varias partes, cada una de las cuales desempeña una función específica con respecto al conjunto. Pues bien, las variaciones afectan también a la estructura interna de un mismo acto de habla. Las disculpas constituyen un buen ejemplo. En la mayoría de las sociedades occidentales, el acto de disculparse suele ser bastante complejo: *Lo siento. Ya sé que soy un desastre. El despertador no ha sonado, y encima había un atasco tremendo. Luego me quedaré un rato más hasta terminar lo que tenía que ha-*

¹⁶ Es previsible, por ejemplo, que una cultura con una estratificación social muy marcada tenga que recurrir a un número de fórmulas y estrategias claramente superior. El experimento de Jde (1989b) parece confirmarlo.

cer. *A ver si hago arreglar ese maldito despertador...* En una disculpa prototípica, como ésta, pueden identificarse hasta cinco componentes¹⁷:

- 1) Expresión de la disculpa: *Lo siento / Perdona / Disculpe*
- 2) Aceptación de la responsabilidad:
 - Autoacusación explícita: *Ha sido culpa mía*
 - Falta de intencionalidad: *No era mi intención*
 - Justificación del enfado del interlocutor: *Tiene motivos para estar enfadado conmigo*
- 3) Explicación: *Es que resulta que...*
- 4) Oferta compensatoria: *Si quieres, puedo...*
- 5) «Propósito de la enmienda»: *No volverá a ocurrir*

Aunque no es necesario que estén presentes las cinco categorías, no se concibe una buena disculpa que no presente al menos dos o tres partes. Para los japoneses, en cambio, el acto de disculparse consta sólo de la expresión de la disculpa que —eso sí— ha de repetirse varias veces (en relación, probablemente, con la gravedad de la falta cometida). Parece que algunas negociaciones comerciales entre japoneses y estadounidenses han terminado en fracaso a causa, precisamente, de las diferencias en la estructura interna de las disculpas.¹⁸

3.5. Expectativas de comportamiento verbal

Otro de los aspectos que presentan un mayor índice de variabilidad es el relativo a las condiciones y circunstancias que hacen esperable la realización de un determinado acto de habla. Cada cultura crea en sus miembros unas expectativas de comportamiento verbal que, si no se ven satisfechas por el interlocutor, tienden a generar implicaturas de falta de interés, descortesía intencionada y mala voluntad.

Los requisitos de la expresión de gratitud constituyen uno de los ejemplos más evidentes de hasta qué punto pueden variar las condiciones que rodean la realización de un determinado acto de habla. Algunas tribus aborígenes australianas (los yolngu) no dan nunca las gracias, porque consideran que o bien uno hace algo porque quiere, o bien le mueve alguna obli-

¹⁷ Esta relación constituye una adaptación personal de los componentes propuestos en Blum-Kulka, House y Kasper (1989: Apéndice), que presentan una propuesta de tipificación muy detallada de los diversos integrantes de los actos de pedir y disculparse. Véase también Olshtain (1993).

¹⁸ A este respecto, puede verse Graham (1990).

gación de tipo social¹⁹. De modo semejante, muchas culturas orientales consideran que la expresión de agradecimiento sólo es pertinente si la acción que la origina es auténticamente desinteresada, pero no cuando es fruto del deber, de la obligación, o del desempeño normal de un trabajo remunerado. Y —sin ir más lejos—, según Haverkate (1994), los españoles nos sentimos obligados a dar las gracias en menos ocasiones que los holandeses.

También la identidad del destinatario es un factor decisivo a la hora de verbalizar o no el agradecimiento: en Corea, por ejemplo, no se pueden dar las gracias a los propios familiares. Una niña coreana adoptada por una familia francesa recibía constantemente severas reprimendas de su nueva madre por desagradecida. Cuando varios años más tarde la niña hizo un viaje a Corea para visitar a sus padres biológicos, éstos se sintieron apenados de ver que ya no los consideraba su familia, porque les daba las gracias por todo²⁰.

Las diferencias en las expectativas culturales sobre el comportamiento lingüístico pueden afectar no ya a actos de habla muy complejos, sino incluso a ilocuciones aparentemente tan insignificantes como las que carecen de contenido proposicional. Los alemanes utilizan formas como *mhm*, *aha* o *ja* para marcar regularmente, casi a intervalos constantes y muy cercanos entre sí, que siguen la conversación y que están interesados en ella; en consecuencia, cuando un alemán está hablando espera un comportamiento semejante de su interlocutor. Pero las condiciones que hacen esperable el uso de estas marcas de aprobación y de participación no son iguales en todas las lenguas. El resultado no puede ser más desastroso: los miembros de otras comunidades tienden a pensar que su interlocutor alemán es o excesivamente insistente, o insincero, o irónico; para los alemanes, la falta de respuesta se interpreta automáticamente o como desconocimiento del idioma por parte de su interlocutor (lo cual le induce a repetir y parafrasear su intervención continuamente), o —y esto es aún peor— como una desconsiderada falta de interés, si el dominio del idioma que éste ha demostrado le parece suficiente²¹.

Puede decirse, pues, que ni todas las culturas poseen necesariamente el mismo repertorio de actos de habla, ni todos los actos que podríamos de-

¹⁹ Wierzbicka (1991, pág. 158).

²⁰ Kerbrat-Orecchioni (1994).

²¹ Véase Günther (1993).

signar con el mismo término comparten unas mismas condiciones de realización.

3.6. *Jerarquización de los principios generales de la lógica conversacional*

Podría pensarse que las variaciones en la forma, en el tipo de estrategia, en la frecuencia de uso... no son, en realidad, más que preferencias superficiales, que no afectan a los planteamientos profundos de la teoría: sería de esperar que los principios de naturaleza más general y más abstracta sobrevivieran a la variación cultural. Sin embargo, tampoco esta predicción parece correcta: las distintas culturas difieren entre sí en aspectos radicalmente decisivos.

Por extraño que parezca, uno de los supuestos que cayó primero fue el de que los hablantes dan información veraz y, además, en la cantidad requerida (máxima de cualidad y de cantidad de Grice). El trabajo de E. Ochs (1976) sobre Madagascar mostró que para los nativos, y especialmente para los hombres, no es un valor superior al de mantener a salvo la imagen colectiva sin comprometerla dando información gratuitamente. Muchas culturas orientales producen el mismo efecto, y sus habitantes suelen ser calificados de impenetrables, taimados o, incluso, mentirosos por los miembros de otras culturas. No debemos olvidar, por tanto, que *Decir la verdad, toda la verdad y nada más que la verdad* no es un imperativo universal, sino, en todo caso, una norma vigente en algunas sociedades,... y limitada, además, a ciertas situaciones²².

A pesar de todo, dentro del enfoque estratégico de la cortesía, parece que uno de los más firmes candidatos a seguir gozando del estatuto de «universal» debería ser el principio de evitar en la medida de lo posible la imposición sobre el otro. Sin embargo, nuevamente hay datos que sugieren lo contrario: algunas culturas pueden anteponerle otro principio, de rango superior, que explica algunos comportamientos a nuestros ojos sorprendentes. Permítanme que les cuente, a este respecto, una anécdota rigurosamente personal. Una alumna japonesa me escribió no hace mucho una carta absolutamente cortés y reverenciosa; sólo había una frase, la última, que no encajaba con el tono general: *Ayúdeme cuando se lo pida*. La verdad es que sólo logré salir de mi perplejidad cuando, algunas semanas después, leí el párrafo de Matsumoto (1988) que reproduzco a continuación:

²² Wilson (1990) hace una defensa de la necesidad de relativizar, también en relación con la cultura occidental, la importancia concedida a la máxima de cualidad de Grice.

...al indicar que necesitan ser ayudados por el destinatario, se humillan y se colocan en una posición más baja. Esto es típico del comportamiento deferencial. El acto de habla en cuestión es, sin embargo, una petición directa y, por tanto, una imposición... Pero es que es un honor que a uno le pidan que se ocupe de otro, en el sentido de que indica que es uno el que tiene una posición superior en la sociedad. (Matsumoto 1988, pág. 104)

Los ejemplos anteriores sugieren, efectivamente, que cada cultura ordena de un modo particular y determinado los principios que rigen la interacción, y que lo que puede ser un valor de primer orden en una cultura, puede no serlo necesariamente en otra. En el caso japonés, la relación profesor/alumno —una relación inherentemente asimétrica— constituye un tipo de marco social en el que resulta más cortés mostrar deferencia que evitar la imposición. En el caso de los malgaches, la necesidad de salvaguardar la imagen colectiva es superior a la de ser informativo²³. La variación no se halla, pues, tanto en los principios mismo, cuanto en el poder relativo de cada uno de ellos.

IV. CONSECUENCIAS GENERALES

Frente a la creencia de que la cortesía responde a principios y mecanismos universales, los datos que acabamos de repasar dibujan un mapa de la situación extraordinariamente fragmentado. Las diferentes culturas muestran variaciones, a veces muy espectaculares, en todos los ámbitos: no todas las culturas utilizan las mismas formas; no todas las culturas asocian a una misma estrategia un significado idéntico; no todas las culturas producen en sus miembros las mismas expectativas de comportamiento verbal; no todas las culturas conceden el mismo valor a un mismo principio... Estos hechos tienen consecuencias decisivas sobre los supuestos básicos de la concepción estratégica de la cortesía. Veamos cuáles.

²³ Quizá no hace falta irse tan lejos para comprobar la operatividad de este principio. Uno de mis alumnos de Doctorado, gallego para más señas, sugiere que ese carácter colectivo atribuido popularmente a sus paisanos de que «nunca se sabe si van o vienen» no es más que una consecuencia de la necesidad de «salvar la cara», de proteger la propia imagen, y no proporcionar una información que pueda traerles luego malas consecuencias.

4.1. *Los actos indirectos: ¿estrategias... o fórmulas?*

Recordemos que la cortesía entendida como estrategia conversacional gira alrededor de la noción de «acto indirecto» y del carácter inferencial de su interpretación. Searle (1975), por ejemplo, indica que una ilocución indirecta tiene un significado literal, y una interpretación no literal que se obtiene por inferencia. Pero el recorrido inferencial que propone para describir enunciados como *¿Puedes pasarme la sal?*²⁴ parece, intuitivamente, demasiado largo, sobre todo tratándose de una secuencia cuya interpretación más natural es la de petición.

Es fácil notar que no todas las ilocuciones que podrían calificarse de indirectas lo son de la misma manera y en la misma medida. Algunas reciben la interpretación «indirecta» de modo inmediato²⁵, sin necesidad de que se dé

²⁴ He aquí la detallada disección que hace del proceso interpretativo:

- i) El emisor me ha preguntado si soy capaz de pasarle la sal.
- ii) Supongo que su comportamiento es cooperativo y que su enunciado responde a una intención determinada. (Principio de Cooperación)
- iii) El contexto de la conversación no indica ningún interés teórico en mi habilidad para pasar la sal. (Información contextual).
- iv) Además, el emisor probablemente ya sabe que la respuesta a la pregunta es sí (Información contextual).
- v) Por lo tanto, su enunciado no debe ser una simple pregunta. Probablemente tiene alguna finalidad ilocutiva ulterior. (Inferencia a partir de i), ii), iii) y iv))
- vi) Una condición preparatoria para cualquier acto ilocutivo directo es la capacidad del oyente para realizar el acto en cuestión. (Teoría de los actos de habla)
- vii) Por lo tanto, el emisor me ha hecho una pregunta cuya respuesta afirmativa indica que se satisface la condición preparatoria para pedirme que pase la sal. (Inferencia a partir de i) y vi))
- viii) Sabemos que en la mesa se utiliza la sal, que las personas se la pasan unas a otras, etc. (Conocimientos compartidos)
- ix) Al aludir a la satisfacción de una condición preparatoria para las peticiones, supongo que mi interlocutor quiere indicarme las condiciones de obediencia de una petición. (Inferencia a partir de vii) y viii))
- x) En ausencia de ninguna otra finalidad ilocutiva plausible, el emisor está probablemente pidiéndome que le pase la sal. (Inferencia a partir de v) y ix))

²⁵ Otros investigadores habían sugerido soluciones diferentes para explicar las especiales propiedades de este tipo de enunciados. Algunos, como Gordon y Lakoff (1971), propusieron la existencia de postulados conversacionales, según los cuales, por ejemplo, preguntar si uno puede hacer algo equivale a pedirle que lo haga. Sadock (1974), por su parte, dice que la interpretación indirecta, que convive con la literal, no se recupera por inferencia, sino que es

una situación extralingüística especial: éste es el caso precisamente de *¿Puedes pasarme la sal?*, otras, en cambio, requieren una situación muy específica y un proceso de interpretación bastante más laborioso, como ocurriría, por ejemplo, con un enunciado como *A ti te gusta la comida con poca sal, ¿verdad?* emitido para conseguir el mismo objetivo. Así pues, hay ilocuciones que no parecen depender sustancialmente de la situación extralingüística para obtener la interpretación «indirecta», mientras que otras sólo la obtienen gracias a ellas²⁶. Se diría, entonces, que el contraste entre ambas clases radica fundamentalmente en la naturaleza del proceso interpretativo que requieren.

Hay más argumentos que vienen a apoyar esta hipótesis. Como hemos visto, la existencia de diferencias culturales sugiere que los principios que determinan el uso y la interpretación de algunas expresiones indirectas —precisamente las que no dependen del contexto de emisión— no son de naturaleza general, sino específicos de cada cultura. En cambio, los enunciados cuya interpretación depende de manera decisiva de la situación extralingüística están sujetos a las leyes generales de la inferencia, y no presentan variaciones significativas. Todo ello indica que los principios que intervienen en la interpretación de ambos tipos de secuencias son radicalmente distintos: son convenciones de naturaleza socio-pragmática en el primer caso, y principios inferenciales en el segundo.

Así pues, y siguiendo el espíritu de algunas propuestas clásicas, como las de Sadock (1974), Morgan (1978) o Bach y Harnish (1979), parece necesario recuperar la distinción entre dos tipos de actos indirectos:

- 1) convencionales: son aquellos cuya realización responde a los requisitos formales y de uso establecidos por cada sociedad; su interpretación está fijada por convención²⁷.

de naturaleza idiomática. Bach y Harnish (1979) consideran que una estrategia se usa de manera general para realizar un acto ilocutivo sólo si existe una creencia compartida de que cuando uno emite esa fórmula intenta indirectamente realizar ese acto ilocutivo, sobre todo si en el contexto en que se emite al no considerarlo así iría en contra de las expectativas conversacionales. La insinceridad obvia de muchas de estas estrategias es una pista para indicar que uno está ante la interpretación indirecta.

²⁶ Como ocurre con cualquier tipo de enunciado, su dependencia del contexto —especialmente en el sentido en que se utiliza este término en el modelo de Sperber y Wilson (1986) — es evidente en lo que se refiere a procesos inferenciales como la desambiguación, la determinación de la referencia, y el enriquecimiento de las expresiones vagas. Véase a este respecto Sperber y Wilson (1986, cap. 4). Por eso, utilicé aquí «situación extralingüística».

²⁷ El grado de convencionalización de los actos indirectos convencionales es tan absoluto que ha llevado a algunos lingüistas a sugerir una identificación completa entre formas direc-

- 2) no convencionales: son aquellos que sólo dependen de leyes inferenciales generales; su interpretación no puede predecirse de antemano, sino que depende decisivamente de la situación que rodee cada enunciado concreto.

En consecuencia, serán formas indirectas convencionales todas aquellas que se usan de manera constante con una fuerza ilocutiva que el significado literal no tiene: junto a las convenciones gramaticales, que dan lugar a ese significado literal, actúan otras convenciones²⁶ — esta vez de naturaleza social —, de las que deriva el significado llamado «indirecto». Además, puesto que se trata de una convención social, sólo afecta a ciertas formas y expresiones. Se explica, así, el contraste entre *¿Puedes subir?* y *¿Eres capaz de subir?*: a pesar que desde el punto de vista composicional son sinónimas, sólo la primera es una petición²⁹. Las formas indirectas convencionales no son, pues, estrategias creadas por un individuo en una situación concreta, sino que constituyen un inventario de fórmulas fijas, socialmente refrendadas, y con finalidades ilocutivas muy precisas.

Las convenciones de naturaleza social prevalecen claramente sobre la descodificación composicional del significado. Cuando, sin que haya motivos para ello, se selecciona la interpretación literal en lugar de la indirecta, el efecto es humorístico. El siguiente diálogo es de un cortometraje de Alex de la Iglesia:

- ¿Puede decirme la hora?
- Las seis y cuarto.
- ¡Oiga! No le he pedido que me diga qué hora es; sólo le he preguntado si puede decirme la hora.

Por lo que a las ilocuciones indirectas no convencionales respecta, es fácil imaginar que no todas exigen la misma cantidad de esfuerzo inferen-

tas y formas indirectas convencionales. Así, Haverkate (1994, pág. 153) considera directo todo acto de habla en que haya una correlación entre estructura sintáctica y objeto ilocutivo.

²⁶ Son convencionales:

... todos los aspectos de la vida social cuya realización está basada en un consenso general, con frecuencia tácito, relativo tanto a la forma y a los patrones de comportamiento, como al significado atribuido a tales patrones. (Blum-Kulka 1989, pág. 38 y ss.)

²⁹ Las interrogativas del tipo *¿Puede abrirme la puerta?* constituyen una de las formas convencionales que se utilizan para expresar una petición cortés en español; en japonés la fórmula equivalente es muy distinta: *Dame la puerta abierta*.

cial. Por ejemplo, en un contexto adecuado no es imposible encontrar un camino que conduzca desde *Estoy a 10'6 de tensión* hasta una interpretación como 'Mi interlocutor quiere que le pase la sal'. Lo que está claro es que ese recorrido resultará mucho más largo y tortuoso —¿quizá también más interesante? — que el que conduce al mismo punto desde *La sopa está un poco sosa*. Así pues, algunos enunciados pueden resultar relativamente transparentes en cuanto a sus fines ilocutivos, y otros, en cambio, relativamente opacos. La «indirección» — si me permiten el neologismo — es una cuestión de grado³⁰.

La distinción entre actos indirectos convencionales y no convencionales es esencial para la comprensión del funcionamiento de la cortesía y de la comunicación en general. Sus implicaciones teóricas afectan a una gran parte de los supuestos iniciales. Para empezar, obliga a modificar sustancialmente las relaciones entre «indirecto» e «inferido», ya que una buena parte de los llamados actos indirectos no se interpretan como fruto de una implicatura, sino como resultado del conocimiento de una convención cultural. Así las cosas, la existencia de formas «indirectas» culturalmente es-

³⁰ Para calibrarla, Weizman (1989) señala que hay que tener en cuenta tanto el contenido proposicional como el ilocutivo. Haverkate (1994, pág. 153 y ss.) se basa también en el contenido mismo de la proposición y en la referencia expresa al destinatario. He aquí la escala que propone:

Directo	↑		
		Especificación completa del acto exhortado y referencia explícita al interlocutor	<i>Ponga la calefacción</i> <i>¿Quiere usted poner la calefacción</i>
		Descripción del acto sin referencia al interlocutor	<i>Hay que poner la calefacción</i>
		Indicación del objetivo del acto sin referencia al interlocutor	<i>¿Está puesta la calefacción?</i>
		Ilocución sin indicación del objeto del acto ni referencia al interlocutor	<i>Hace un frío tremendo aquí.</i>
Indirecto	↓		

pecífica no sólo no requiere ninguna explicación especial, sino que es precisamente lo que cabría esperar.

4.2. *¿Indirecto es cortés?*

La distinción entre actos indirectos convencionales y no convencionales obliga igualmente a replantearse la relación entre *indirecto* y *cortés*: hemos visto ya que no todo lo que resulta cortés es indirecto; hay además otras pruebas.

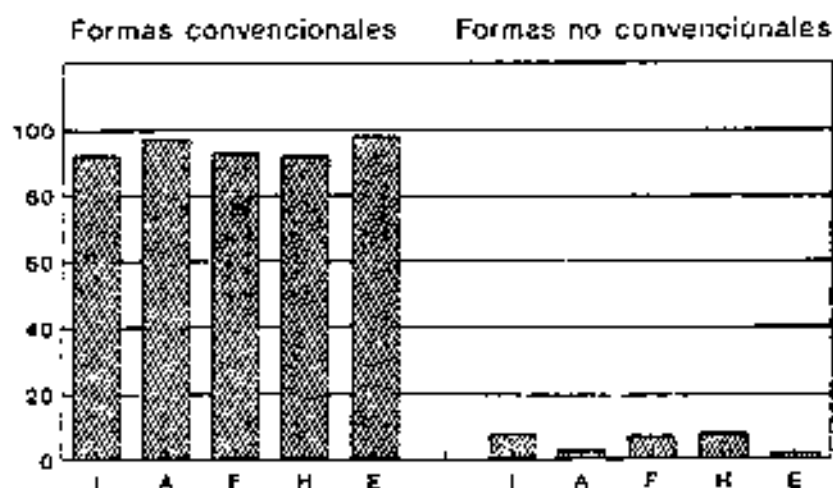
Uno de los argumentos que se esgrimían para justificar que las peticiones indirectas sean corteses es el de que dan al interlocutor más facilidades para negarse a realizar la acción solicitada. Sin embargo, parece claro que la mayor o menor facilidad no depende de factores lingüísticos — es decir, no depende de la fórmula utilizada —, sino de factores sociales, como la relación entre los interlocutores, sus deberes y derechos relativos, o el tipo de intercambio en el que se encuentran... Por un lado, al destinatario habitualmente le resulta difícil negarse; por otro, una negativa sin más se siente casi siempre como una maniobra inadecuada; y todo ello tanto si la petición ha sido expresada de manera directa (*Préstame un bolí*), como si se ha utilizado una forma indirecta (*¿Me dejas un bolígrafo?*, *¿Puedes prestarme un bolígrafo?*, *Necesitaria un bolígrafo...*): en todos los casos, se requiere una justificación — *Lo siento: no tengo* —, que suele incluso sustituir al simple *no*³¹. La facilidad para negarse no parece ser una de las ventajas del uso de fórmulas indirectas convencionales; si, a pesar de ello, resultan corteses es simplemente porque la sociedad las ha catalogado como tales.

Los hechos demuestran también que lo más indirecto no es, necesariamente, lo más cortés: el caso más evidente es el de las alusiones, que figuran entre las estrategias encubiertas, aquellas que en el modelo de Brown y Levinson ([1978] 1987) debían usarse precisamente cuando hay que ser más cortés. Es cierto que una expresión como *Aquí hace un poco de frío, ¿no?* puede ser una manera no convencional de inducir a alguien a que encienda o suba la calefacción; pero es igualmente cierto que no resulta, ni mucho menos, el modo más cortés de pedirlo: yo personalmente no me atrevería a utilizarla en casa de alguien a quien conozco poco y con quien intento extremar los buenos modales. Parece que una alusión como ésta

³¹ Todo ello, por supuesto, aparte del hecho de que en muchas culturas — parece que en toda Asia — pesa una severísima restricción, basada en motivos culturales, sobre el uso de la palabra *no*.

sólo será adecuada precisamente en aquellas situaciones que no requieren de las virtudes reparadoras de la cortesía: cuando la familiaridad es extrema, o cuando el interlocutor no es ni causante ni responsable de la situación que se pretende modificar. La explicación está en que la alusión pueda encerrar también una crítica que, lógicamente, si constituye una amenaza para la imagen del otro. La baja frecuencia con que se usan las alusiones de acuerdo con los datos de Blum-Kulka y House (1989), y la tendencia de muchas lenguas a emplearlas sólo cuando la petición es en el fondo una recriminación³² no hace más que reforzar la idea de que no son inherentemente corteses.

El comportamiento verbal de los hablantes refrenda ampliamente esta suposición: si tomamos los datos relativos a los tipos de expresión preferidos para realizar peticiones, y los tabulamos utilizando como criterio básico el carácter convencional o no convencional de los enunciados, el resultado que se obtiene no puede ser más elocuente:



La frecuencia de uso de fórmula convencionales —sea directa o indirecta— supera el 90% en todas las lenguas estudiadas, y llega hasta el 98% en español. Cada sociedad ha especializado algunas expresiones como formas

³² El caso del inglés parece muy claro a este respecto. Véase Blum-Kulka y House (1989).

cortesés de realizar ciertos actos: cuando se quiere ser cortés, no hay mejor opción que ir a lo seguro³³.

Es preciso, por tanto, modificar la concepción icónica absoluta de la relación entre los conceptos de «indirecto» y «cortés», es decir, entre cortesía y distancia inferencial: por una parte, porque existen enunciados indirectos muy corteses en los que parece que no hay ninguna distancia que recorrer; por otra, porque muchos enunciados no convencionales puede resultar manifiestamente descorteses.

V. LA REHABILITACIÓN DE LA CORTESÍA SOCIAL

Todas las implicaciones de esta distinción afectan a la concepción moderna de la cortesía estratégica: si las formas más frecuentes son precisamente convencionales, la cortesía deja de ser esencialmente individual y creativa para presentar de nuevo su vertiente social y formulaica.

Como consecuencia, los trabajos más recientes comienzan a manejar una definición de *cortesía* que no excluye ninguna de las dos facetas. Ide (1988), por ejemplo, señala que el objetivo de la cortesía es conseguir una comunicación suave y fluida; para ello, el hablante tiene que servirse de estrategias intencionales para hacer que su enunciado sea recibido favorablemente por el destinatario; y, además, debe observar las normas discursivas prescritas por la sociedad. Queda reflejada, así, la dualidad del comportamiento cortés, a la vez personal y social.

5.1. *Cortesía social y deferencia*

Uno de los aspectos más patentes de la cortesía social es el que se refiere a las formas de tratamiento. Las culturas que, como las orientales, tienen una organización social muy establecida despliegan todo un elaborado sistema de honoríficos, que constituyen el obligado reflejo lingüístico de las relaciones sociales.

Desde la perspectiva estratégica se había querido a veces ver en el uso de los honoríficos una estrategia más, en la que el hablante ensalza al otro, y se humilla a sí mismo, para minimizar de este modo el riesgo de amenaza potencial a la imagen del interlocutor. Sin embargo, los investigadores japoneses — debería decir más bien, las investigadoras japonesas — afirman

³³ Blum-Kulka ha titulado uno de sus trabajos «Playing It Safe» (Blum-Kulka 1989).

que esta idea es un efecto más del sesgo anglocéntrico de la teoría. Ide (1989) ha hablado de «concordancia pragmática» para referirse precisamente a la necesidad de utilizar en cada caso la forma adecuada, sin que haya apenas posibilidades de manipulación estratégica: en japonés la concordancia pragmática es tan obligatoria como para los hablantes de español la concordancia de género. La denominación de *deixis social*, utilizada en muchas ocasiones para hacer referencia a este mismo fenómeno, subraya claramente este aspecto. Por otro lado, como ha puesto de relieve Matsumoto (1989), en japonés el empleo de honoríficos no está restringido a las ilocuciones potencialmente amenazadoras; por el contrario, aparecen en cualquier enunciado³⁴, incluso en aquellos en los que su presencia no sería necesaria desde el punto de vista estratégico, ya que no representan ningún tipo de amenaza para el destinatario.

Las fórmulas de tratamiento no se usan, por tanto, necesariamente de manera estratégica³⁵; en muchas culturas son simplemente una muestra de que se conocen, se aceptan y se respetan las convenciones sociales y el lugar que a cada uno le corresponde en la sociedad.

5.2. Un modelo integrado

Arndt y Janney³⁶ presentan un modelo que quiere dar cabida a todas las facetas que integran la cortesía. Para ello, establecen una distinción fundamental entre «cortesía social» y «tacto»³⁷. La cortesía social se basa en la necesidad de mantener una interacción fluida con los otros miembros del grupo. Una de las formas de lograrlo —quizá la más sencilla— es seguir las convenciones sociales, que proporcionan a los hablantes un modelo de interacción *prêt-à-porter*, ya confeccionado, para utilizarlo en situaciones que se repiten con frecuencia. Todas las sociedades tienen fórmulas específicas para iniciar, mantener y concluir una conversación. Entre las fórmulas de inicio están los saludos, las presentaciones y los modos de introducir

³⁴ En sentido, suele decirse que no existen formas no marcadas.

³⁵ Ello no significa, por supuesto que no haya usos estratégicos de la *deixis* personal. Sobre ellos, pueden verse Haverkate (1992) para el español, el extenso estudio de Renzi (1993) para el italiano, o los trabajos de la sección titulada «Personne et Société» (*Fates de Langue*, 3 (1994)), que, en conjunto, ofrecen un panorama comparado de diferentes culturas.

³⁶ Véase, por ejemplo, Arndt y Janney (1987), y Janney y Arndt (1992), o (1993).

³⁷ Esta distinción corresponde a los dos objetivos metacomunicativos que señala Haverkate (1994): crear o preservar la sociabilidad, y observar las normas prescritas para regular la interacción conversacional.

un tema. Para mantener la conversación hay patrones de cómo interrumpir, cambiar de tema, dar o tomar la palabra, comprobar si hay atención o comprensión. Por último, hay formas tipificadas para terminar un encuentro: dar por finalizado un tema, despedirse...

El tacto, por su parte, está fundado en la necesidad de salvaguardar la propia imagen y en no dañar la de los demás. Coincide, por lo tanto, en líneas generales, con la caracterización de la cortesía de Brown y Levinson ([1978] 1987). Comportarse con tacto — ser diplomático, o tener mano izquierda decimos también es español — supone tener consideración hacia los demás: no herir sus sentimientos, no hacer cosas que puedan ofenderles; y también mostrar interés por sus asuntos y compartir sus cosas. El concepto de *imagen* presenta, pues, una doble vertiente: la de sentirse libre e inviolable, de un lado; y la de sentirse aceptado, respetado y apreciado por los demás, de otro. Estas dos vertientes, aunque parecen corresponder totalmente a las *faces* negativas y positivas de Brown y Levinson, tienen una significación distinta — y creo que más concreta — en el modelo de Janney y Arndt: representan, respectivamente, los aspectos personal e interpersonal de la *face*. En efecto, el deseo de mantener el propio territorio tiene que ver sobre todo con los sentimientos de tipo individualista, mientras que el deseo de ser aceptado atañe los sentimientos de tipo social y corporativo.

Cortesía social y tacto difieren en aspectos fundamentales, y especialmente en tres: 1) su orientación; 2) el tipo de relación sobre la que opera; y 3) el papel que desempeña. Estas diferencias quedan reflejadas en este esquema, tomado de Janney y Arndt (1992, pág. 24)

	CORTESÍA SOCIAL	TACTO
FOCO	Grupo Formas comunicativas socialmente aceptadas: normas, rituales, rutinas...	Interlocutor Técnicas comunicativas, estilos y estrategias de apoyo al interlocutor
MARCO	Interaccional Necesidad de una interacción eficaz y sin problemas	Interpersonal Necesidad de preservar la imagen y mantener buenas relaciones
FUNCIÓN	Regulativa Facilita el intercambio coordinado de papeles en la rutina conversacional	Conciliativa Evita amenazas a la imagen y facilita la negociación pacífica de asuntos interpersonales

Cortesía social y tacto tienen ámbitos distintos. Sin embargo, necesitan darse en conjunción permanente. Es imposible pretender conducirse con tacto sin observar a la vez las normas que impone la cortesía social: una magnífica estrategia queda automáticamente invalidada —es más: puede volverse incluso en contra del emisor— si no respeta los valores sociales establecidos. La utilización adecuada de las formas prescritas es, pues, un requisito previo y necesario para cualquier comportamiento que quiera ser considerado cortés.

VI. LA RELATIVIZACIÓN DE LOS UNIVERSALES

Que las manifestaciones concretas de la cortesía social dependen decisivamente de cada cultura parece un hecho evidente. Ello podría hacer pensar que el tacto, en cambio, se sirve de mecanismos más generales, y representa el lado común de las relaciones humanas: de este modo, se habría llegado a una buena solución de compromiso entre lo específico y lo universal³⁸. Sin embargo, las variaciones culturales y los problemas de comunicación que originan no se limitan sólo a fórmulas más ritualizadas: cada cultura tiene su propia concepción de lo que es deseable, de lo que es imponerse o mostrar solidaridad, de modo que las diferencias afectan también al tacto y a las circunstancias que lo hacen necesario.

6.1. *Tacto y orientación de la imagen*

La importancia que se concede en muchas culturas a las muestras de integración de sus miembros nos conduce a otro aspecto de la cortesía que permite caracterizar globalmente los sistemas de interacción: el de la orientación hacia la vertiente personal o interpersonal de la *face*, o —según la terminología de Brown y Levinson— hacia la cortesía positiva o la cortesía negativa³⁹.

³⁸ Esta sería una propuesta en la línea de Brown y Levinson.

³⁹ Recordemos que dentro del modelo de Brown y Levinson ([1978] 1987) la *face* o imagen tiene dos vertientes:

- 1) negativa: deseo de tener libertad de acción, de no sufrir imposiciones por parte de los demás, de dominar el propio territorio.
- 2) positiva: deseo de ser apreciado por los demás, y de que otros compartan los mismos deseos.

En muchas sociedades occidentales prevalecen la persona y sus derechos, es decir, la vertiente individual o negativa de la imagen. En consecuencia, tienen prioridad los principios de no imposición y de distancia. Por ello, para lograr una comunicación sin roces ni fricciones es imprescindible usar los medios y estrategias necesarios para mitigar la imposición: la cortesía adquiere una orientación negativa. Este es el modelo de interacción de las culturas anglosajonas y el que se ha querido a veces extender como patrón universal de comportamiento.

Sin embargo, hay muchas culturas en las que prevalece la vertiente interpersonal o positiva. En la mayoría de las sociedades orientales, por ejemplo, lo importante no es preservar y mantener intacto el territorio individual, sino ser aceptado por los otros, comportarse de acuerdo con cuál sea el lugar que a cada uno le corresponda dentro del grupo. Como resultado, los sistemas de cortesía de estas culturas no están centrados en la estrategia de no-imposición, sino que ponen el énfasis — como hemos visto — en todo aquello que muestra y refuerza la interdependencia.

Pero no hace falta irse a Oriente para encontrar contrastes de este tipo. En polaco⁴⁰, por ejemplo, el uso del imperativo es habitual en las peticiones y hay muy pocas formas indirectas. Domina, en cambio, una cortesía de tipo interpersonal o positivo, que se muestra fundamentalmente en la derivación morfológica: el polaco es, sin duda, una de las lenguas que posee un repertorio más rico de formas de derivación, y éstas se utilizan para mostrar afecto hacia el interlocutor⁴¹.

Sifianou (1993) ofrece otro ejemplo interesante. Ha estudiado recientemente el empleo de formas indirectas encubiertas en inglés y en griego. Según su investigación, el uso de alusiones en el seno de la familia alcanza un porcentaje casi idéntico en las dos lenguas; sin embargo, las razones que lo justifican son muy diferentes. En efecto, el inglés, orientado hacia la faceta individual o negativa, siente que el motivo principal para utilizar una estrategia encubierta es no imponerse y garantizar la libertad de acción del destinatario. En griego, en cambio, es el predominio de la cortesía positiva lo que explica el recurso a la insinuación: se trata de proporcionar al destinatario la oportunidad de ser el quien tome la iniciativa de ofrecer algo a su interlocutor y expresar así su solidaridad. Este ejemplo muestra cómo una misma estrategia, que puede percibirse como cortés, responde, sin embargo,

⁴⁰ El dato procede de Wierzbicka (1991).

⁴¹ Lo mismo ocurre en griego, según Sifianou (1992).

a motivaciones muy diferentes, de acuerdo con cuál sea la orientación básica de cada cultura.

6.2. *La adquisición de la cortesía*

El comportarse cortésmente no es, desde luego, una cualidad natural -- cualquiera que haya tenido cerca a un niño pequeño lo sabe --, sino una habilidad aprendida. Los estudios sobre adquisición⁴² coinciden en señalar la existencia de estadios diferentes. Parece que los niños se hacen conscientes de las diferencias en el estatuto social de su interlocutor a una edad relativamente temprana, de modo que son capaces de adaptar su comportamiento (verbal y no verbal) a la persona con quien interactúan de acuerdo con la posición relativa de cada uno, tanto en el eje de autoridad como en el de familiaridad⁴³. Además, desde muy pronto les proporcionamos instrucción explícita sobre cómo y cuándo producir algunas fórmulas simples de cortesía social, como saludar (primero con la mano; más tarde, verbalmente), dar las gracias o pedir las cosas *por favor*. Parece que interpretan correctamente los enunciados indirectos convencionales, pero no serán capaces de producirlos por sí mismos hasta los seis años.

El tacto, en cambio, se adquiere mucho más tardíamente: sólo después de los diez años empiezan a saber calibrar el grado de imposición de sus acciones, o a ser modestos, o a saber producir una «mentira piadosa» para no ofender a otro⁴⁴.

Así pues, como señalan Janney y Arndt (1992, pág. 31), crecer como miembro de una cultura consiste en aprender a percibir, pensar y comportarse como los demás miembros del grupo. Puesto que cada cultura establece sus propios principios, es normal que desarrolle un estilo emotivo y de interacción⁴⁵ particular. Sus integrantes comparten una serie de supuestos básicos sobre cuatro aspectos centrales para la comunicación:

⁴² Véase, por ejemplo, Blum-Kulka (1990), Snow, Perlmann, Gleason y Hoosbyar (1990), Kwarciak (1993), o los trabajos citados en Blum-Kulka y Kasper (1989) y Kerbrat-Orecchioni (1992).

⁴³ Parece que intentan ser más corteses con los extraños que con los propios padres; con los padres más que con los niños; y con el padre más que con la madre. Véase Kerbrat-Orecchioni (1992).

⁴⁴ Véase el estudio de Walper y Valtin (1992).

⁴⁵ Wierzbicka (1991) también señala esta relación entre los estilos emotivo y de interacción: las sociedades en que la emoción y la afectividad se asocian con lo irracional conceden más importancia a las estrategias de cortesía negativa; en las sociedades en que no esté mal

- 1) Necesidades básicas, sentimientos, motivos, intenciones..., y modo de inferirlos a partir del comportamiento.
- 2) Grupos sociales (con su correspondiente valoración positiva o negativa), y modos de mostrar intimidad o distancia.
- 3) Dinámica básica de la relación interpersonal.
- 4) Sistemas verbal y gestual de comunicación, y modo de usarlos para evitar conflictos.

Estos supuestos, una vez adquiridos, gobiernan permanente y automáticamente la interacción. Su grado de fijación es tan grande que no pueden ser fácilmente modificados por otros supuestos que entren en contradicción con ellos; al contrario, cualquier comportamiento que no se ajuste a los patrones esperados se interpreta inmediatamente no como incorrecto, sino como malintencionado o descortés. Ésta es, como hemos visto, una de las principales fuentes de fracaso en la comunicación intercultural⁴⁶.

6.3. *Cortesía y teoría lingüística*

Parece evidente que las manifestaciones concretas de la cortesía social dependen decisivamente de cada cultura. Las variaciones culturales y los problemas de comunicación que originan no se limitan sólo a las fórmulas más ritualizadas: cada cultura tiene su propia concepción de lo que es deseable, de lo que es imponerse o mostrar solidaridad, de modo que las diferencias afectan también al tacto y a las circunstancias que lo hacen necesario. Si en cada sociedad la comunicación parece estar regida por normas específicas, ¿sigue siendo posible construir una teoría general de la cortesía?

La diversidad de comportamiento observable hace pensar, de entrada, que la cortesía no puede reducirse, como se había intentado, a una serie de principios generales de raíz cognoscitiva. Cabría pensar, entonces, que es conveniente abordar su estudio desde una perspectiva teórica propia, que parta de la base de que en la comunicación humana no intervienen sólo los

visto mostrar abiertamente emoción y afecto se concede más importancia a las estrategias de cortesía positiva. Véase también el desarrollo propuesto en Caffi y Janney (1994).

⁴⁶ La enseñanza de una lengua extranjera debería poner especial énfasis en alertar a los alumnos acerca de esta situación.

sistemas gramatical⁴⁷ y cognoscitivo⁴⁸, sino también otra capacidad, la social, que guía nuestra conducta en la interacción. Sus propiedades características serían dos: 1) su contenido es específico de cada cultura (es decir, cada individuo adquiere el sistema que rige en su comunidad); y 2) gobierna cualquier faceta del comportamiento humano.

Una hipótesis plausible es la de considerar que el funcionamiento de la cortesía es fruto, en efecto, de una capacidad adquirida culturalmente; pero esta capacidad no tiene la forma de un mecanismo especial que se ocupa exclusivamente de los comportamientos sociales, y los evalúa y procesa de un modo particular, sino que se trata, más bien, de un conjunto específico de supuestos que interactúa con los mecanismos generales de inferencia. Se trata, por tanto, de una serie de conocimientos que se va almacenando en la memoria a medida que crecemos, y que funciona como contexto⁴⁹ obligado con arreglo al cual se procesa el comportamiento verbal —y no verbal— propio y ajeno. No es un sistema aislado, sino una parte del contenido del sistema central.

Si aceptamos esta propuesta, el funcionamiento de la cortesía depende de la capacidad cognoscitiva y, por consiguiente, utiliza mecanismos de inferencia universales; lo que varía de cultura a cultura es el conjunto particular de supuestos utilizados para derivar dichas inferencias, entre los cuales están, lógicamente, todas las convenciones sociales ligadas al uso de formas lingüísticas específicas: ello explica que, pese a la necesaria similitud

⁴⁷ La capacidad gramatical permite a los hablantes producir e interpretar expresiones lingüísticas de longitud y complejidad variable. Se caracteriza por dos hechos: 1) su desarrollo consiste en un proceso de adquisición por el que cada individuo adquiere sólo el sistema (o los sistemas) de su comunidad; y 2) su funcionamiento está restringido al uso del lenguaje: es, pues, cultural y específica.

⁴⁸ El sistema cognoscitivo, a su vez, contiene diversos subsistemas: 1) perceptivo: por él percibimos el entorno que nos rodea y derivamos de esta percepción nuevos datos y conocimientos; 2) epistémico: nos permite construir, mantener, modificar, poner al día y usar una base organizada de datos y conocimientos; y 3) lógico: nos permite derivar nuevas unidades de conocimiento a partir de otras ya existentes, usando para ello leyes de razonamiento lógico y probabilístico. La capacidad cognoscitiva se diferencia radicalmente de la capacidad gramatical en dos aspectos: 1) su maduración produce resultados muy semejantes en todos los miembros de la especie humana, y, en cualquier caso, las diferencias que puedan detectarse en el funcionamiento de esta capacidad no dependen ni de la cultura en que viva un individuo ni de la lengua que hable; y 2) su funcionamiento afecta a todas las parcelas de la actividad humana.

⁴⁹ En el sentido de Sperber y Wilson (1986).

de los procesos de inferencia, los resultados puedan ser tan diferentes de una cultura a otra.

Este punto de vista es perfectamente compatible con los modelos pragmáticos de orientación cognoscitiva como la teoría de la relevancia de Sperber y Wilson (1986), o con las propuestas de orientación psico-social de Janney y Arndt. El comportamiento social es una habilidad adquirida. Los supuestos que lo rigen, una vez adquiridos, quedan tan sólida y profundamente enraizados, que prevalecen sobre los demás supuestos, de modo que cualquier comportamiento «desviado» no se considera incorrecto, sino descortés.

En el caso de la cortesía social los elementos que presentan mayor variación son las formas mismas; en el caso del tacto es la importancia relativa concedida a cada uno de los principios que lo determinan. El concepto de «imagen» es, con toda probabilidad —como querían Brown y Levinson—, un concepto universal, y también lo será seguramente el modo en que determina los comportamientos sociales; hay, en cambio, un amplio ámbito de variación en lo que se refiere a su orientación concreta o a los elementos particulares que configuran la imagen deseable en cada sociedad.

La investigación ha estado polarizada durante un tiempo en torno a varios ejes: cortesía estratégica frente a cortesía deferencial; individual frente a social; creativa frente a rutinaria; universal frente a específica de cada cultura... Sin embargo, los datos que hemos aportado y las reflexiones a las que obliga su interpretación indican que no se trata de versiones irreconciliables de una misma disciplina, sino de aspectos diferentes de una única realidad.

La teoría de la cortesía tiene, pues, ante sí un nuevo reto: aceptar su carácter a la vez individual y social, y, a partir de ahí, tratar de establecer, nuevamente, de manera precisa qué es cultural y qué es universal en el comportamiento cortés; cuáles son los principios básicos y cuáles los parámetros que admiten variación. Aunque de momento sólo podemos ofrecer respuestas parciales, parece que ésta es la dirección que deberán seguir las nuevas investigaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Arndt, H. y R. W. Janney (1987): *InterGrammar: Toward an Integrative Model of Verbal, Prosodic and Kinesic Choices in Speech*, Berlin, Mouton-De Gruyter.
- , (1991): «Verbal, Prosodic, and Kinesic Emotive Contrasts in Speech», *Journal of Pragmatics*, 15, págs. 521-549.
- Bach, K. y R. Harnisch (1979): *Linguistic Communication and Speech Acts*, Cambridge (Mass.), The MIT Press.
- Beinhauer, W. (1985): *El español coloquial*, Madrid, Gredos.
- Blum-Kulka, S. (1989): «Playing It Safe: The Role of Conventionality in Indirectness», en S. Blum-Kulka, J. House, y G. Kasper (eds.) (1989), págs. 37-70.
- , (1990): «You don't Touch Lettuce with your Fingers: Parental Politeness in Family Discourse», *Journal of Pragmatics*, 14, págs. 259-288.
- Blum-Kulka, S. y J. House (1989): «Cross-cultural and Situational Variation in Requesting Behaviour», en S. Blum-Kulka, J. House, y G. Kasper (eds.) (1989), págs. 123-154.
- Blum-Kulka, S. y J. House, y G. Kasper (1989): «Investigating Cross-cultural Pragmatics: An Introductory Overview», en Blum-Kulka, S. y J. House, y G. Kasper (eds.) (1989), págs. 1-34.
- (eds.) (1989): *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Norwood (N. J.), Ablex.
- Brown, P. y S. Levinson ([1978] 1987): *Politeness. Some Universals in Language Use*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Caffi, C. y R. W. Janney (1994): «Toward a Pragmatics of Emotive Communication», *Journal of Pragmatics* 22 págs. 325-373.
- Cole, P. (ed.) (1978): *Syntax and Semantics*, vol. 9: *Pragmatics*, Nueva York, Academic Press.
- Cole, P. y J. L. Morgan (eds.) (1975): *Syntax and Semantics*, vol. 3: *Speech Acts*, Nueva York, Academic Press.
- Davison, A. (1981): «Markers of Derived Illocutionary Force and Paradoxes of Speech Act Modification», *Cahiers de Linguistique Française* 3, págs. 47-73.
- DuFon, M. A., G. Kasper, S. Takahashi, y N. Yoshinaga (1994): «Bibliography on Linguistic Politeness», *Journal of Pragmatics* 21, págs. 527-578.
- Escandell Vidad, M. V. (1993): *Introducción a la Pragmática*, Barcelona/Madrid, Anthropos/UNED.
- Faits de Langue*, 3 (1994) *La personne*.
- Fraser, B. (1990): «Perspectives on Politeness», *Journal of Pragmatics* 14, págs. 219-236.
- Gass, S. y J. Neu (eds.) (1993): *Speech Acts across Cultures*, Berlin, Mouton-De Gruyter.

- Goatly, A. (1994): «Register and the Redemption of Relevance Theory. The Case of Metaphor», *Pragmatics* 4, págs. 139-181.
- Gordon, O. y G. Lakoff (1971): «Conversational Postulates», *Papers from the Seventh Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, págs. 63-84. También en P. Cole y J. L. Morgan (eds.) (1975), págs. 83-106. Traducción española en V. Sánchez de Zavala (ed.) (1976), vol 2, págs. 371-401.
- Graham, J. L. (1990): «An Exploratory Study of the Process of Marketing Negotiations Using a Cross-cultural Perspective», en R. C. Scarcella, E. S. Andersen y S. D. Krashen (eds.) (1990), págs. 239-268.
- Grice, H. P. ([1967] 1975): «Logic and Conversation», en P. Cole y J. L. Morgan (eds.) (1975), págs. 41-58.
- (1978): «Further Notes on Logic and Conversation», en P. Cole (ed.) (1978), págs. 113-128.
- Günthner, S. (1993): «German-Chinese Interactions: Differences in Contextualization Conventions and Resulting Miscommunications», *Pragmatics* 3, págs. 283-304.
- Haverkate, H. (1987): «La cortesía como estrategia conversacional», *Diálogos Hispánicos de Amsterdam* 6, págs. 27-63.
- (1988): «Toward a Typology of Politeness Strategies in Communicative Interaction», *Multilingua* 7, págs. 385-409.
- (1991): «La cortesía verbal: acción, transacción e interacción», *Revista Argentina de Lingüística* 7, págs. 141-178.
- (1992): «Deictic Categories as Mitigating Devices», *Pragmatics* 2, 4, págs. 505-522.
- (1994): *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*, Madrid, Gredos.
- Held, G. (1989): «On the Role of Maximization in Verbal Politeness», *Multilingua* 8, págs. 167-206.
- (1992): «Politeness in Linguistic Research», en R. J. Watts, S. Ide, y K. Ehlich (eds.) (1992), págs. 131-153.
- Ide, S. (1988): «Introduction», *Multilingua* 7, págs. 371-374.
- (1989): «Preface», *Multilingua* 8, págs. 97-99.
- (1989b): «Formal Forms and Discernment: Two Neglected Aspects of Universals of Linguistic Politeness», *Multilingua* 8, págs. 223-248.
- (1993): «Preface: The Search for Integrated Universals of Linguistic Politeness», *Multilingua* 12, págs. 7-11.
- Janney, R. W. y H. Arndt (1992): «Intracultural Tact vs Intercultural Tact», en R. J. Watts, S. Ide, y K. Ehlich (eds.) (1992), págs. 21-41.
- (1993): «Universality and Relativity in Cross-cultural Politeness Research: A Historical Perspective», *Multilingua* 12, págs. 13-50.
- Jucker, A. H. (1988): «The Relevance of Politeness», *Multilingua* 7, págs. 375-384.
- Kasper, G. (1990): «Linguistic Politeness: Current Research Issues», *Journal of Pragmatics* 14, págs. 193-218.

- (1992): «Pragmatic Transfer», *Second Language Research* 3, págs. 203-231.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990-1994): *Les interactions verbales*, 3 tomos, Paris, Armand Colin.
- Koike, D. A. (1989): «Requests and the Role of Deixis in Politeness», *Journal of Pragmatics* 13, págs. 187-202.
- Kwarciak, B. J. (1993): «The Acquisition of Linguistic Politeness, and Brown and Levinson's Theory», *Multilingua* 12, págs. 51-68.
- Lakoff, R. (1972): «Language in Context», *Language* 48, págs. 907-927.
- (1973): «The Logic of Politeness, or Minding your P's and Q's», *Proceedings of the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, págs. 345-356.
- (1989): «The Limits of Politeness: Therapeutic and Courtroom Discourse», *Multilingua* 8, págs. 51-78.
- Lazarillo (1972): *La vida del Lazarillo de Tormes*, Madrid, Espasa-Calpe.
- Leech, G. (1983): *Principles of Pragmatics*, Londres, Longman.
- Matsumoto, Y. (1988): «Reexamination of the Universality of Face: Politeness Phenomena in Japanese», *Journal of Pragmatics* 12, págs. 403-426.
- (1989): «Politeness and Conversational Universals. Observations from Japanese», *Multilingua* 8, págs. 207-221.
- Morgan, J. (1978): «Two Types of Convention in Indirect Speech Acts», en P. Cole (ed.) (1978), págs. 261-280.
- Ochs, E. (1976): «The Universality of Conversational Postulates», *Language in Society* 5, págs. 67-80.
- Oleksy, W. (ed.) (1989): *Contrastive Pragmatics*, Amsterdam, John Benjamins.
- Olshain, E. (1989): «Apologies across Languages», en S. Blum-Kulka, J. House y G. Kasper (eds.) (1989), págs. 155-173.
- Renzi, L. (1993): «La deissi personale e il suo uso sociale», *Studi di Grammatica Italiana* 15, págs. 347-390.
- Richards, J. y R. Schmidt (eds.) (1983): *Language and Communication*, Londres, Longman.
- Riley, P. (1989): «Well don't Blame Me! On the Interpretation of Pragmatic Errors», en W. Oleksy (ed.), págs. 231-249.
- Sadock, J. M. (1974): *Towards a Linguistic Theory of Speech Act*, Nueva York, Academic Press.
- Scartella, R. C., E. S. Andersen y S. D. Krashen (eds.) (1990): *Developing Communicative Competence in a Second Language*, Nueva York, Newbury House.
- Searle, J. (1969): *Actos de habla*, Madrid, Cátedra, 1980.
- (1975): «Indirect Speech Acts», en P. Cole y J. L. Morgan (eds.) (1975), págs. 59-82.
- Sifianou, M. (1992): «The Use of Dominatives in Expressing Politeness: Modern Greek versus English», *Journal of Pragmatics* 17, págs. 155-173.

- (1993): «Off-record Indirectness and the Notion of Imposition», *Multilingua* 12, págs. 69-79.
- Snow, C. E., R. Y. Perlmann, J. B. Gleason y N. Hooshyar (1990): «Developmental Perspectives on Politeness: Sources of Children Knowledge», *Journal of Pragmatics* 14, págs. 289-305.
- Sperber, D. y D. Wilson (1986): *La relevancia*. Madrid, Visor, 1994.
- Strecker, I. (1993): «Cultural Variation in the Concept of 'Face'», *Multilingua* 12, págs. 119-141.
- Thomas, J. (1983): «Cross-Cultural Pragmatic Failure», *Applied Linguistics* 4 págs. 91-112.
- Walper, S. y R. Valtin (1992): «Children's Understanding of White Lies», en R. J. Watts, R. J., S. Ide y K. Ehlich (eds.) (1992), págs. 231-253.
- Watts, R. J., D. Ide y K. Ehlich (eds.) (1992): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*, Berlin, Mouton-De Gruyter.
- (1992): «Introduction», en R. J. Watts, S. Ide, y K. Ehlich (eds.) (1992), págs. 1-17.
- Weizman, E. (1989): «Requestive Hints», en S. Blum-Kulka, J. House, y G. Kasper (eds.) (1989), págs. 71-95.
- Werkhofer, K. T. (1992): «Traditional and Modern Views: The Social Constitution and the Power of Politeness» en Watts, R. J., S. Ide y K. Ehlich (eds.) (1992), págs. 155-199.
- Wierzbicka, A. (1991): *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*, Berlín, Mouton-De Gruyter.
- Wilson, D. (1990): «Is There a Maxim of Truthfulness?», ponencia presentada en *1990 IPrA International Pragmatics Conference*, Barcelona.