

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Filozofická fakulta

**La cortesía positiva y la cortesía negativa en
la interacción verbal en el ambiente laboral**

2013

Aneta Jurkovecová

**FILOZOFICKÁ FAKULTA UNIVERZITY
PALACKÉHO
V OLOMOUCI**

KATEDRA ROMANISTIKY

**La cortesía positiva y la cortesía negativa en la
interacción verbal en el ambiente laboral**

Positive and negative politeness in verbal interaction in the workplace

Magisterská diplomová práce

VYPRACOVALA: Aneta Jurkovecová

VEDÚCI PRÁCE: Mgr. Radim Zámec, Ph.D.

2013

Prehlasujem, že som bakalársku diplomovú prácu vypracovala samostatne s využitím uvedených prameňov a literatúry.

V Olomouci, 26. 4. 2013

Ďakujem vedúcemu práce, Mgr. Radimovi Zámcovi, Ph.D za vedenie práce, ďakujem Antonio Morgado Manzanedo za pripomienky a trpezlivosť a v neposlednom rade ďakujem všetkým, ktorí sa podieľali na dotazníkovom šetrení.

Índice

1. Introducción	6
2. Una mirada a la historia	7
3. Diferentes enfoques teóricos acerca del concepto de Cortesía.....	8
4. Funciones de la cortesía	11
5. La Cortesía verbal, estudio de la Pragmática	12
5.1. El proceso de la comunicación y sus componentes:	13
6. Los paradigmas pragmáticos.....	17
6.1. P. Grice y el Principio de Cooperación	17
6.2. G.N. Leech y el Principio de cortesía	19
6.3. P. Brown y S. Levinson; la imagen positiva y la imagen negativa	20
6.3.1. La imagen positiva y la imagen negativa	21
6.4. La crítica de la teoría Brown-Levinson.....	23
7. Actos de habla.....	25
7.1. Actos de habla corteses	28
7.1.1. Actos expresivos	28
7.2. Actos de habla no corteses	33
7.2.1. Actos exhortativos.....	33
8. Uso de la cortesía en el entorno laboral	36
9. Objetivos del estudio.....	37
9.1. Descripción de la metodología.....	37
9.2. La confiabilidad y la validez del estudio.....	39
10. Hipótesis.....	39
11. Análisis de datos	40
11.1. Agradecimientos	40
Comparación de nuestros resultados con las observaciones de P.Chejnová (2012)	42
11.2. Disculpas	43
Comparación de nuestros resultados con las observaciones de P.Chejnová (2012)	44
11.3. Saludos	51
11.4. Peticiones y ruegos.....	52
12. Conclusión	56
Bibliografía	58
Anexo I.....	60
Anexo II.	58

1. Introducción

El acelerado mundo que nos toca vivir ha contribuido en gran medida a relajar las reglas de cortesía, vistas hoy en día con cierto desprecio y poco valoradas en muchos ámbitos humanos.

La etiqueta y las reglas de protocolo han debido replantear sus objetivos y su ejercicio; ambas son una excelente herramienta para el trabajo y la vida personal. Y es que conforman la plataforma desde la cual despegamos para relacionarnos laboralmente con jefes, jefas y compañeros. Así, ofrecer café a nuestras visitas, abrirle la puerta a una compañera, acompañar al despedir, agradecer, no recibir llamadas durante las juntas, ser puntual (es decir, respetar el tiempo de los demás), cumplir acuerdos consensuados, entre otros, son parte de la gran pirámide que permite lograr una buena imagen dentro de la organización.

Las reglas de cortesía actuales también han modificado la relación entre los géneros. Ahora no se espera que un hombre se levante de su asiento cuando una mujer entra a la sala de juntas; tampoco que el más próximo le retire la silla.

En el entorno laboral es muy importante que las relaciones entre los empleados sean óptimas. El entendimiento y el respeto mutuo de jefes y colaboradores debe ser algo natural y primordial.

Mediante diferentes estrategias de cortesía logramos que uno se sienta considerado y apreciado. Incluso logramos que esta estrategia actué en beneficio de nuestros bienes. En otras palabras influye en la persona que la brinda y quien la recibe.

La cortesía como parte de la comunicación dentro del entorno laboral mejora la cooperación y contribuye a establecer el respeto mutuo entre las personas.

2. Una mirada a la historia

Desde el punto de vista etimológico el vocablo *cortesía* proviene del latín *cohors*, *cohortis*, que era una expresión para designar la sede del séquito de los magistrados, del corral y las divisiones de los campamentos de las legiones romanas. Aunque el origen de la acepción actual hay que buscarla en los finales de la Edad Media. En esta época empieza a distinguirse una nueva clase social, los cortesanos. Ellos dan base a las primeras pautas sociales que hacen distinguir el comportamiento de los cortesanos del resto del pueblo. Con ellos se inicia la codificación de normas de comportamiento y protocolo requerido en diferentes situaciones.

En el siglo XVIII en Europa se produce un cambio de valores y órdenes. Surge la sociedad de los intelectuales, científicos, filósofos, etc. El comportamiento cortés, las buenas maneras, será propio de los eruditos. La cortesía se convierte en un estilo de los individuos pertenecientes a esta clase y al mismo tiempo se utiliza como mediador del poder político. Los que no cultivan el comportamiento cortés en su expresión verbal pueden ser hasta socialmente estigmatizados, comenta Sell (1991:208 en Watts 2005:44).

Así, la cortesía se convierte en una señal de buena educación y el símbolo de alta sociedad. No obstante, como lo observan Sell (1991) y Smith (1984), su uso en aquella época no tiene como función principal mostrar consideración, si no, que su uso es más siniestro, hipócrita e incluso usaban este refinamiento para ocultar realidades y mentir. Así, Sell entiende la cortesía de la alta sociedad del siglo XVIII como «un lubricante social menos nocivo que alcohol» o como «unos guantes de seda que sirven para enmascarar cualquier puño de hierro» (1991: 211 en Watts 2005:45).¹

Sin embargo, hoy en día, después de muchos hechos históricos, de cambios políticos, del desarrollo de la tecnología, evolución de la sociedad y por consecuencia de todo esto: cambio en la mentalidad de la gente de la sociedad, el uso de la cortesía tiene un matiz diferente. En el capítulo siguiente presentamos varios enfoques acerca del concepto analizado.

¹ « (...) it is a social lubricant less nocuous than alcohol (...).Or, still more likely, that it is a velvet glove within which to hide one or another kind of iron fist (...) ».

3. Diferentes enfoques teóricos acerca del concepto de Cortesía

La definición más general de cortesía dice que la cortesía es «el conjunto de normas que regulan el trato social de los miembros de una sociedad determinando los comportamientos adecuados y sancionando las conductas inadecuadas» (Álvarez 2005:12). Según esta definición, la cortesía funciona como un mecanismo regulador de los comportamientos de una sociedad y a la vez como un mecanismo de defensa contra la agresividad. En la definición propuesta por Álvarez se refleja, que dicha regulación depende del carácter de cada sociedad y sus tradiciones. Como ejemplo, podemos mencionar la costumbre de la nación inglesa donde siempre dejan un trozo de comida en el plato. Para otra cultura este acto podría resultar en malentendido y podrían interpretar que la comida no está buena.

Igualmente ocurre con culturas meridionales donde que dos hombres se besen en la boca es usual, mientras que en las culturas más severas este acto causaría una sorpresa o incluso resultaría en una situación incómoda. En cuanto a la manifestación verbal, también hay diferencias. Hay naciones, por ejemplo los eslovacos, siempre dicen *Na zdravie!* (*¡Jesus!*) a la persona que estornuda. El aludido al compensar el acto le da un *gracias* verbal al emisor. Al contrario en República Checa es normal no dedicar atención al acto de estornudar, por lo tanto el intercambio verbal de este tipo se omite. Así vemos, que las convenciones y las normas cambian de una cultura a otra. De ahí, que la cortesía aunque sea un fenómeno universal, es específica para cada sociedad y cada cultura.

La cortesía se refleja en las actitudes, en las acciones, en formas de comportamiento y en la habla de las personas. Según dice Vidal (1994), «(e)stá presente o ausente en sus manifestaciones sociales y en sus realizaciones lingüísticas. Es un valor social, que como forma de control emocional trata de preservar la estima de la persona (...)» (Vidal 1994:414).

Para Lakoff (1975), la cortesía «es desarrollada por las sociedades con el fin de reducir las fricciones en las conversaciones interpersonales».² Por este motivo la autora elabora la regla de ser cortés en tres subreglas: *no se imponga, dé opciones y haga sentirse bien al otro*. Para Brown y Levinson (1978), significa un comportamiento racional que estratégicamente

² «politeness is developed by societies in order to reduce friction in personal interaction».

mitiga los actos que amenazan la imagen de la persona.³ Leech (1980) une las dos aportaciones y define la cortesía como una estrategia para evitar conflictos.

Los autores mencionados (Brown y Levinson, Leech, Lakoff) en el apartado anterior son considerados los pioneros en el estudio del tema de cortesía verbal. Sus observaciones y teorías parten de la filosofía clásica goffmano-griceana (al tema goffmano-griceana dedicaremos un apartado más adelante). Los autores mencionados en este apartado centran su interpretación de la cortesía sobre todo en el hablante, precisamente en la intención del hablante.

Los seguidores de estos autores pioneros amplían su punto de interés hacia el interlocutor. El interlocutor, igualmente dentro del mismo campo de referencia, juzga lo dicho por el hablante. Así la estrategia conversacional es cortés cuando el interlocutor lo considera cortés. Fraser (1980) dice que «un enunciado es cortés, en la medida en que el hablante, a juicio del oyente, no ha violado los derechos u obligaciones vigentes en el momento de realizar la conversación», lo que define a la cortesía como un «contrato conversacional» (Fraser 1980:334-334 en Haverkate 1994:15).⁴ La cortesía verbal funciona como el conjunto de mecanismos o habilidades lingüísticas al servicio de las relaciones sociales.

Otro aspecto acerca del concepto de cortesía, según Sell (1991:108), es que la cortesía puede ser definida como una habilidad de gestionar nuestras palabras y nuestras acciones, de manera que los otros tengan una mejor opinión de nosotros y de sí mismos.⁵

Por los objetivos del trabajo presente nos enfocaremos mayormente en los aspectos lingüísticos, o sea, en las manifestaciones verbales de la cortesía. «Generalmente se entiende la cortesía verbal como el conjunto de mecanismos o habilidades lingüísticas al servicio de las relaciones sociales» (Álvarez 2005:13).

En el presente capítulo hemos visto que la cortesía, según los autores más citados, se utiliza como una estrategia de evitar conflictos, para establecer y mantener buenas relaciones,

³ *face-threatening acts* expresión original de Brown y Levinson utilizado globalmente para los actos que amenazan la imagen de la persona.

⁴ « (...) an utterance is polite, to the extent to which the speaker, in the hearer's opinion, has not violated the rights or obligations which are in effect at the moment».

⁵ «Politeness may be defined a dexterous management of our Words and Actions whereby men make other people have a better Opinion of us and themselves» (Sell 1991:108 in Wats, Ide and Ehlich 2005:45).

y también sirve de estrategia con fines personales, para obtener lo que uno desea, para conseguir un buen tratamiento social. Por un lado la cortesía depende expresamente de la sociedad, ya que es ésta la que establece las normas para una adecuada interacción entre las personas y valora que es adecuado en dicha sociedad. Por otro lado, y como hemos visto, siempre tiene un aspecto valorativo que depende tanto del hablante como del oyente, ya que ellos evalúan el contexto en el que la conversación se lleva a cabo. Por tanto, en ambos puntos vemos una explícita conexión con la interacción social y los elementos que en ella intervienen.

4. Funciones de la cortesía

A continuación proponemos en unos puntos breves una lista de funciones de cortesía basada en la elaboración de Chejnová (2012:21-22):

- Evitar la agresividad que potencialmente amenaza la interacción interpersonal.
- La cortesía parcialmente fundada en la expresión convencional ayuda a reducir las tensiones derivadas de las diferencias individuales que intervienen en el estilo de la comunicación de cada uno.
- La cortesía tiene aspecto también manipulativo. Por un lado el hablante puede influir positivamente en el humor del oyente y así, sacar beneficios para sí mismo; o por otro lado puede beneficiar al oyente, respectivamente (por ejemplo un psicólogo, un maestro o un médico pueden positivamente manipular al oyente).
- La cortesía forma parte de la imagen que el hablante tiene de sí mismo y participa en el proceso de su autoestimación.
- Una actuación cortés puede elevar a quien la lleva a cabo a una posición superior.
- Una persona que usa expresiones corteses, dentro del código estándar, se presenta como muy erudito.
- La cortesía, en particular la positiva, en el ámbito informal tiene efectos positivos en los participantes de la conversación.
- La cortesía es fundamental para la comunicación fática.
- En el principio de la comunicación, cuando los papeles de los participantes todavía no están definidos, el hablante puede mostrar la iniciativa de cooperación o mostrar un papel subordinado.

5. La Cortesía verbal, estudio de la Pragmática

Para un mejor entendimiento de la relación que hay entre la cortesía y la pragmática hacemos una reflexión introductoria acerca de la comunicación interpersonal en general. En los diccionarios y las publicaciones profesionales nos encontramos con varias definiciones de la comunicación humana. La más general dice que la comunicación es una «transmisión de información por medio de un código». Mas esta definición está lejos de cubrir toda la función comunicativa. En cuanto, como dice Escandell Vidal, muchas veces realizando una comunicación no necesariamente informamos, sino por ejemplo saludamos, agradecemos, pedimos disculpas, etc. También expresamos nuestras opiniones, deseos, ideas, expectativas e incluso, no pocas veces, la finalidad de nuestra interacción consiste en persuadir al otro o en influir en la actuación del mismo. A continuación proponemos definiciones de la comunicación de varios autores (<http://www.monografias.com/trabajos33/la-comunicacion/la-comunicacion.shtml>):

- La comunicación es un proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana (Peter Heinemann).
- La comunicación es un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con la otra a través de un mensaje y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta. Es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos, conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado (Fernando Glez Rey).
- (...) incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano (B.F. Lomov).

La interacción verbal más habitual es la conversación. Según los integrantes del Grupo Val[encia]. Es[pañol].Co[loquial] se caracteriza por ser: (Briz 2000:51; Hidalgo 2002:9-10):

- Oral: se articula por medio del canal fónico, frente a una correspondencia epistolar o un chat por internet, que son escritos.
- Dialogal: tiene una sucesión de intervenciones, frente a los discursos monologales como una intervención parlamentaria.

- Inmediato: puesto que se desarrolla en la coordenada espacio-temporal aquí-ahora-ante ti, frente a un informativo de radio o televisión (...).
- Dinámico: por la continua permuta y cambio de papeles entre los interlocutores (de hablante a oyente y de oyente a hablante) (...).
- Cooperativo: se obra juntamente con otro y su intervención (...).

Desde el punto de vista de sistema de códigos, Poyatos (1994) distingue la comunicación verbal (escrita, oral), la no verbal (vocal – distinto uso del timbre, intensidad) y la kinésica (los movimientos, los gestos, las maneras,⁶ las posturas). Para conseguir el objetivo principal de la comunicación interpersonal, que es el entendimiento mutuo de los interlocutores, deben estar los componentes de la comunicación en concordancia. En otras palabras, nuestros gestos, maneras y nuestra actuación deben seguir lo que decimos. De esta manera se consigue la confianza que desembocará en una comunicación cooperativa.

5.1. El proceso de la comunicación y sus componentes:

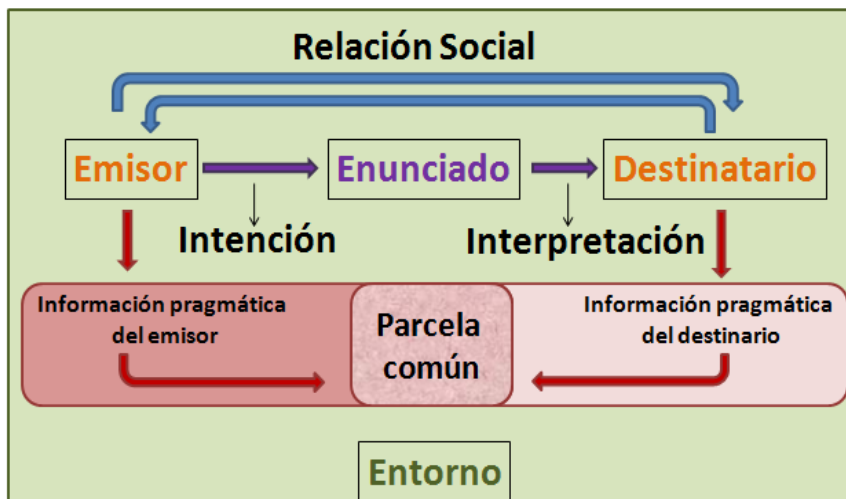


Tabla N° 1: *El proceso de la comunicación y sus componentes según Escandell Vidal (1995)*

El proceso de la comunicación se lleva a cabo a través de los símbolos (gráficos o verbales) emitidos por el emisor hacia el destinatario vía un canal comunicativo. Los símbolos

⁶ En la cultura española por ejemplo, se puede dar mano a una persona al tiempo que con la otra se toma el codo, pero sólo de un superior a un inferior, o entre personas de jerarquías iguales (Portolés 2004:70-72).

deben ser comunes tanto al emisor como al destinatario para que el objetivo del acto de la comunicación se cumpla. La comunicación, en interpretación de Escandell, es «un tipo de comportamiento por el que un individuo intenta que se originen determinadas representaciones en la mente del otro individuo» (Escandell 1995:2).

El **emisor** es el que intencionalmente produce una expresión lingüística. La variabilidad, la negociabilidad y la adaptabilidad son, según Verschueren (1999a), las propiedades de una lengua que producen que el emisor, antes de formular un enunciado, deba realizar continuamente elecciones lingüísticas (Portolés 2004: 31). Desde luego «el hablante⁷ debe elegir aquel enunciado que lleve a su oyente a un estado mental acorde con lo que tiene intención de comunicar (...)» (Portolés 2004:32). Esta competencia comunicativa, o sea la conciencia pragmática del hablante en cuanto a cómo se usa su lengua, le permite elegir las formulaciones lingüísticas que considera más apropiadas en cada momento. Por tanto, según Loureda (2001), cada formulación tiene como consecuencia una reflexión sobre el propio lenguaje. (Loureda 2001 en Portolés 2004: 37).

Al que se encuentra dirigido el mensaje es el **destinatario**. Para que éste conozca las intenciones del hablante, se supone una capacidad del hablante de interpretar, predecir y explicar el comportamiento de su interlocutor. A esta capacidad se le dedica la Teoría de la mente o sea Theory of Mind (mind-reading capacity) (Portolés 2004: 58). Por otro lado el destinatario tiene que ser capaz de decodificar el mensaje proporcionado por el emisor. «Todo receptor es al mismo tiempo un emisor en potencia, (...). En la competencia cultural de los dos miembros de la comunicación es necesario incorporar la imagen que se forman de ellos mismos, que se hacen del otro y la que se imaginan que se hace el otro de ellos»(Orecchioni 1986:36).

La concepción tradicional de comunicación es codificadora, pues supone que «lo comunicado es aquello que ha sido codificado por el hablante en una lengua determinada y descodificado por el oyente, a quien se dirige y conoce dicha lengua» (Portolés 2004:86). Sin embargo, Grice muestra que lo codificado es sólo una parte de lo comunicado. El mismo codificado puede dar interpretaciones diferentes según cambia el contexto. Según muestra el autor, los hablantes llegan a una serie de conclusiones inferenciales, que dan como resultado implicaturas conversacionales. Portolés sostiene la teoría de Grice y afirma que « (n)uestro

⁷ La expresión el «hablante» corresponde con la expresión el «emisor» y la expresión el «oyente» corresponde con la expresión el «destinatario».

lenguaje se ha desarrollado para funcionar con un contexto, sin él no puede haber comunicación humana» (Portolés 2004:86).

El entorno o **el contexto** es la situación espacio-temporal, el contexto físico, el lugar y el momento que proporciona al codificado un significado especial. El **enunciado**, desde luego, es la expresión que produce el emisor con una intención comunicativa. Según Portolés (2004) posee dos características principales: son los segmentos materiales de un discurso que poseen un sentido determinado en un contexto concreto y según Oswald Ducrot son las unidades mínimas intencionales de la comunicación (Portolés 2004:52).

Para entender el proceso de la comunicación debemos tener en cuenta, además de los componentes hasta ahora mencionados, las relaciones que hay entre ellos. También conocidos como los componentes inmateriales de la comunicación. La **intención** es uno de estos componentes. Es el propósito que el emisor quiere conseguir por medio de su enunciado. «Puede concebirse como la relación dinámica entre el emisor y la situación (E→S), y en particular entre el emisor y aquel aspecto de la situación sobre el que éste quiere actuar, bien para introducir cambios, bien para evitar que éstos se produzcan. Funciona como un principio regulador de la conducta, en el sentido de que guía al emisor a utilizar los medios que considere más adecuados para alcanzar sus fines» (Escanedell 2005:4). La intención es igualmente importante desde el punto de vista del destinatario. Para él es importante reconocer la intención real del emisor para que se eviten malentendidos. «Para reconocer y atribuir intenciones a su interlocutor, el destinatario se basa en su conocimientos del mundo, en el comportamiento observable (incluido el comportamiento verbal) y en las expectativas creadas por la situación» (Escandell 2005:4).

Sin duda, la relación social entre los interlocutores determina una distancia lingüística que marca unas pautas de uso del lenguaje, como por ejemplo, el tratamiento de usted hacia una persona a la que respetamos como puede ser un profesor.

Como hemos podido comprobar la comunicación es un proceso muy complejo en el que intervienen varios factores. Para poder comunicar eficazmente, además de la gramática, el hablante debe tener capacidad comunicativa. «Enseñar a percibir y a evaluar las situaciones y las relaciones sociales tal y como lo perciben y las evalúan los nativos, para poder adaptar el comportamiento lingüístico propio a los mismo parámetros que ellos, (...) es tan importante como enseñar a producir enunciados gramaticalmente correctos, con la diferencia de que la incorrección gramatical se enmienda inconscientemente en la interpretación, mientras que (...)

cuando hay fallos de inadecuación pragmática, se originan malentendidos, y esto crean estereotipos negativos sobre las personas de otras culturas» (Escandell Vidal 1995:12). La capacidad comunicativa o también conocida como capacidad pragmática la define Escandell Vidal (1995) como «un conjunto de representaciones interiorizadas relativas al uso de la lengua que comparten los miembros de una comunidad» (Escandell Vidal 1995:6).

La pragmática tiene como objetivo aclarar el uso de los signos lingüísticos, el significado no convencional (analiza lo que el hablante quiso decir y lo que realmente dijo), el contexto y la sintaxis (analiza como el contexto o la situación exigen una adecuación discursiva) y la referencia y la deixis. Sobre las aportaciones pragmáticas muestran interés sobre todo los profesores de lenguas extranjeras. Confirman que para los alumnos es muy importante saber por ejemplo como saludar; «si alguno no saluda correctamente, pueda ser considerado como un maleducado, mientras que si no utiliza bien el subjuntivo, no dejará de ser comprendido» (Portolés 2004:25).

En palabras de Escandell «la tarea central de la Pragmática es explicar cómo es posible comunicar más de lo que se dice literalmente» (Escandell Vidal 1995:6).

En opinión del investigador belga, Jef Verschueren (1987, 1995,1999a), «el uso de una lengua trae consigo procesos cognitivos que tienen lugar en un mundo social con una variedad de restricciones culturales, por lo que la pragmática constituye una perspectiva general cognitiva, social y cultural de los fenómenos lingüísticos en relación de su uso en formas de comportamiento» (Verschueren 1999a:43 en Portolés 2004:26).

La relación entre la cortesía verbal y la pragmática es muy estrecha. Como hemos demostrado en el capítulo anterior, la cortesía es un fenómeno sociolingüístico. En general la cortesía la podemos entender como un conjunto de estrategias lingüísticas que sirven para mantener las buenas relaciones sociales. Hemos demostrado que aunque sea un fenómeno pancultural, su uso y sus variaciones lingüísticas cambian de una cultura a la otra. Para entender el sentido de las expresiones cortésas y saber utilizarlas adecuadamente según se requiera, tenemos las aportaciones de la pragmática. «La Pragmática ofrece las herramientas teóricas y metodológicas necesarias para poder avanzar en la descripción de las reglas y los principios – la mayor parte de las veces, no conscientes – que están en vigor cuando nos comunicamos, y que permiten lograr una mejor comprensión de los mecanismos que subyacen al modo en que los hablantes usamos el lenguaje» (Escandell Vidal 1995:1).

6. Los paradigmas pragmáticos

6.1. P. Grice y el Principio de Cooperación

Cómo ya hemos visto en el apartado anterior, la concepción tradicional de la comunicación es codificadora, ya que supone que lo comunicado es aquello que ha sido cifrado por el hablante en una lengua determinada y descodificado por el oyente, a quien se dirige y conoce dicha lengua. Sin embargo, Grice (1975) muestra que lo codificado es sólo una parte de lo comunicado. Lo demuestra el siguiente ejemplo: Lo cifrado; *Tengo frío*, puede dar lugar, según diferentes contextos, a varias conclusiones. Imaginemos una situación en un coche, donde el acompañante dice al conductor: *Tengo frío*. Pues, según el contexto, el enunciado se puede inferir a distintas interpretaciones del mismo (Ibid.):

- i) CONTEXTO: (Tiene la ventanilla bajada.) → 'Sube la ventanilla'.
- ii) CONTEXTO: (Funciona el aire acondicionado) → 'Apaga el aire acondicionado'.
- iii) CONTEXTO: (Es invierno y no está puesta la calefacción) → 'Pon la calefacción.'

Sube la ventanilla, apaga el aire acondicionado o pon la calefacción son algunas de las muchas conclusiones inferenciales, o sea **implicaturas conversacionales**, que se le podrían ocurrir al oyente, o sea al conductor del coche en este caso. ¿Y cómo es posible que, en un contexto determinado y a partir de un mismo enunciado, todos llegamos a unas inferencias parecidas? La respuesta la encontramos en el **Principio de cooperación** de Grice que supone que dicho principio es común a todos los seres humanos y funciona como una guía de uso racional del lenguaje (Portolés 2004). Las nueve máximas clasificadas en cuatro categorías básicas nos determinan – ¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Cómo? – decir. En conjunto, representan la norma general del principio de cooperación que dice: **«adapta tus contribuciones conversacionales a la índole y al objetivo del intercambio verbal en el que participas»** (Grice 1975 en Haverkate 1994:44). A continuación vamos a listar las máximas y sus cuatro categorías (Grice 1975:516 en Portolés 2004:88):

- **Categoría de cantidad:**
 - Máxima 1: Proporcione tanta información como sea necesaria.
 - Máxima 2: No proporcione más información que la que sea requerida.
- **Categoría de cualidad:**
 - Supermáxima: Trate que su contribución sea verdadera.
 - Submáxima 3: No afirme lo que crea falso.

- Submáxima 4: No afirme algo para lo que carezca pruebas.
- **Categoría de relación:**
 - Máxima 5: Sea pertinente.
- **Categoría de manera:**
 - Supermáximas: Sea claro.
 - Submáxima 6: Evite la oscuridad.
 - Submáxima 7: Evite las ambigüedades.
 - Submáxima 8: Sea breve.
 - Submáxima 9: Sea ordenado.

Sin embargo, hay ocasiones en las cuales puede ocurrir que no se cumpla alguna de las máximas; lo que da como resultado implicaciones que a menudo sirven como estrategias de cortesía. A continuación consideramos algunos de los casos más citados dentro de este marco de referencia.

Por ejemplo, una estrategia de cortesía que viola la máxima de cualidad, o sea en particular la de veracidad, es la conocida como «mentira piadosa». Se emplea cuando la verdad encierra una amenaza de la imagen positiva⁸ del oyente. Su objetivo es mediante el engaño evitar el daño que produciría en el oyente la verdad.

Otro ejemplo se relaciona con la violación de la máxima de cantidad. Por motivos de obtener más información del oyente sin que sienta su intimidad amenazada, el hablante suele introducir en su mensaje una información ya conocida. Esta estrategia es muy popular en la esfera de las entrevistas periodísticas y suele introducirse con expresiones como *es bien sabido, como todos sabemos, etc.*

En lugar de una información auditiva, a menudo a favor de ser corteses callamos una información u opinión sobre el interlocutor u otras personas. Haverkate (1994) sostiene que en ciertas circunstancias vale la siguiente correlación: «a menor cantidad de información, mayor grado de cortesía» (Haverkate 1994:44). Otro ejemplo, escogido del autor G.N. Leech (1983) por Haverkate (1994) también, es cuando la implicatura conversacional del hablante burla la máxima de relación (Ibid.,45):

A: *¿Dónde está mi bombonera?*

⁸ La imagen positiva, concepto originado por Brown y Levinson (1987), se entiende el deseo de cada uno de ser apreciado, estimado y reconocido en la sociedad y que sus actos sean aprobados por los demás.

B: *Los niños estuvieron en tu habitación esta mañana.*

En este caso, B en vez de expresar explícitamente que los niños podrían haberla cogido, hace una observación inocente y deja la conclusión descortés en el juicio del interlocutor.

Resumimos los últimos cuatro apartados con las palabras de Alfredo I. Álvarez (2005) «En términos generales, solemos sacrificar la transmisión eficaz de la información en beneficio de la cortesía cuando es necesario instaurar, mantener o preservar una relación social afable con nuestro interlocutor» (Álvarez 2005:17).

Las máximas del Principio de cooperación primordialmente regulan la estructuración cognitiva del mensaje, o sea el contenido proposicional del mismo. El componente social de la interacción verbal está ausente y la cortesía tiene lugar sólo cuando el hablante incumple dichas máximas. Esta definición de la interacción verbal le parece al lingüista G.N. Leech insuficiente y amplía su punto de interés hacia los principios donde la pragmática está socialmente y psicológicamente orientada; y elabora como complemento a las máximas de cooperación un sistema análogo, el Principio de cortesía.

6.2. G.N. Leech y el Principio de cortesía

La teoría del Principio de cortesía verbal tiene como objetivo, según las palabras del autor, minimizar la irreverencia de las ilocuciones descorteses y maximizar la cortesía de las ilocuciones corteses. La cortesía y la descortesía son favorables o desfavorables para el oyente y para la tercera persona según su juicio, que según el autor, supone un proceso de valoración previa en una escala de valor relevante. G. N. Leech elabora en este marco de referencia las siguientes escalas: *La escala coste – beneficio (The cost – benefit scale)* mide el coste o el beneficio de la acción propuesta al hablante o al oyente. El papel más importante tiene la autoridad del oyente. En *la escala de opción (The optionality scale)* las ilocuciones están ordenadas según la cantidad de opciones otorgadas por el hablante al oyente. *La escala de indirección (The scale of indirectness)*, o sea la medida en la que el oyente a través del el proceso de inferencia llega a una conclusión relevante. *La escala de la distancia social (The social Distance scale)* determina la medida en la que el hablante y el oyente se conocen (Leech 1983: 123-127).

En general, G.N. Leech sobrepone la función reguladora social del principio de la cortesía verbal a la función del principio de cooperación, que es igualmente reguladora, pero queda en el nivel discursal. En otras palabras, la función de mantener el equilibrio social y las relaciones de amistad hace posible que nuestros interlocutores actúen de acuerdo con el principio de cooperación. Por otro lado, el autor admite, que existen situaciones en las que el principio de cortesía está en segundo lugar, y el principio de cooperación tiene mayor importancia. Así pasa por ejemplo, cuando el hablante y el oyente trabajan en grupo y el intercambio de la información es igualmente importante para las dos partes (Leech 1983:82).

Las máximas del principio de cortesía son (Leech 1983:82):

1. La máxima de tacto (Tact Maxim) – minimice el coste del otro y maximice el beneficio del otro;
2. La máxima de generosidad (Generosity Maxim) – minimice el beneficio de sí mismo y maximice el coste del propio yo;
3. La máxima de aprobación (Approbation Maxim) – minimice el menosprecio del otro y maximice el aprecio del otro;
4. La máxima de modestía (Modesty Maxim) – minimice el aprecio de sí mismo y maximice el aprecio del otro;
5. La máxima de unanimidad (Agreement Maxim) – minimice el desacuerdo con el otro y maximice el acuerdo con el otro;
6. La máxima de simpatía (Sympathy Maxim) – minimice la antipatía con el otro y maximice la simpatía con el.

6.3. P. Brown y S. Levinson; la imagen positiva y la imagen negativa

Los autores anglosajones, P. Brown y S. Levinson pusieron las bases del concepto de la cortesía más seguido en pragmática actualmente, aunque en caso del español la teoría es menos aplicables que en la cultura anglosajona. Sin embargo sí contribuyeron al desarrollo de los estudios empíricos sobre la cortesía. Realizaron investigaciones en diferentes lenguas, como el hindú, el tzeltal maya de Chiapas y tanto al inglés británico como al inglés americano.

La teoría Brown-Levinson parte de las teorías de Austin (1955), Searl (1969) - Teoría de actos de habla, Grice (1975) – el Principio de Cooperación, Erving Goffman (1967) – Teoría de la Imagen social.

6.3.1. La imagen positiva y la imagen negativa

Los autores crearon a través de sus estudios, un modelo abstracto universal, denominado en la lengua original «Model Person». Este modelo, por un lado, parte de la teoría de Paul Grice (1975), *Principio de Cooperación*, que supone una actuación racional, que consecuentemente desemboca en una comunicación racional y que tiene como resultado una comunicación eficaz de los seres sociales. Por otro lado, proviene de la *Teoría de imagen social (face)* de Erving Goffman (1967), la cual supone que cada miembro de una sociedad tiene su imagen social, o sea la imagen que tiene uno de sí mismo y que desea mantener ante los otros. Según su autor, esta imagen tiene fuerza emocional, es inestable y variable, o sea está condicionada por la interacción social, mientras que la imagen de «Model Person» es universal y por lo tanto, así más estática.

Según los autores, Brown y Levinson (1987), la imagen social consta de dos deseos (1987:62-63):

- El deseo de cada uno de que su propio territorio (físico y psíquico) no sea invadido por los demás. Dicho de otra manera, el deseo de que uno no vea impedido sus actos, representa la *imagen negativa*.
- El deseo de cada uno de ser apreciado, estimado y reconocido en la sociedad y que sus actos sean aprobados por los demás, éste representa la *imagen positiva*.

Para mantener la imagen de cada uno y mitigar los actos que puedan amenazar dicha imagen y así mantener las relaciones positivas en la interacción social, se debe según los autores, el uso de la cortesía. Como lo resumen los autores Marta Albelda Marco y Antonio Briz Gómez, «(e)n la base de su doctrina se encuentran dos supuestos: por un lado, la concepción de que existe un potencial de enfrentamiento, una lucha de tensiones de los participantes de la comunicación; por otro lado, la consideración de que es deseable para todos ellos evitar o subsanar dicho enfrentamiento y lograr cierta armonía» (Marco y Briz cap. 5).

Según los autores, cada acto de habla en la interacción puede inherentemente amenazar la imagen de los participantes de la conversación, tanto la del hablante, tal como la del oyente (Brown y Levinson 1987:65). Como ilustración nos aprovechamos del siguiente cuadro que clasifica los *actos amenazadores de la imagen* (en original face – threatening act, FTA) en los siguientes cuatro grupos:

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

Tabla N°2: *Clasificación de los actos amenazadores de la imagen según C.G. Rodríguez (2006:57-71)*

Para medir el grado en que el acto de habla amenaza la imagen del interlocutor han creado un esquema de tres parámetros: **W = D + P + R**

Los símbolos se interpretan de manera siguiente (Brown y Levinson 1987 en Haverkate 1994:10):

W (weightness) – Se refiere al peso del acto de habla en cuanto amenaza la imagen del interlocutor.

D (distance) – Se refiere a la distancia social entre el hablante y el interlocutor.

P (power) – Representa el poder que tiene el oyente sobre el hablante.

R (rank) – Representa el grado de implicación del acto de habla en la cultura particular (difiere de una cultura a otra).

Según las observaciones de los autores, la cortesía aumenta en la medida en que es mayor la distancia entre el hablante y el oyente, en que es mayor el poder del oyente sobre el hablante y en que es mayor el grado de la imposición en la sociedad o la cultura. Según sus

hipótesis, la selección de las estrategias de cortesía depende de la correlación de estos factores (Haverkate 1994:40).

Así, para mitigar el grado de amenaza que los actos de habla producen en la imagen de uno, Brown y Levinson (1987) introducen un sistema de cinco estrategias corteses (Brown y Levinson 1987:68-71 en Marco y Briz cap.5:261):

1. Estrategias abiertas y directas: no se minimiza la amenaza de la imagen porque, o bien se quiere expresamente dañar la imagen, o bien la situación en que se realiza el acto neutraliza la cortesía. Por ejemplo, un insulto que pretende ofender, una petición de forma imperativa;
2. Estrategias abiertas e indirectas (cortesía positiva): compensación o reparación dirigida a la imagen positiva del receptor. Por ejemplo, acompañar una petición de ayuda de un halago al interlocutor (Tú que hablas muy bien el alemán, ayúdame con esta traducción);
3. Estrategias abiertas e indirectas (cortesía negativa): acción reparadora dirigida a la imagen negativa (territorio) del destinatario. Por ejemplo, expresar un defecto de quien nos escucha de forma indirecta (Hoy parece que estés así como distraídillo);
4. Estrategias encubiertas: el hablante pretende encubrir su verdadera intención, evitando, así, la responsabilidad de que se le atribuya el haber realizado un acto amenazador. Por ejemplo, la expresión de juicio sobre el interlocutor de manera velada (Otros días te ha salido una exposición de los datos más amena);
5. Evitar, y no realizar, el acto de habla con potencial amenazante.

6.4. La crítica de la teoría Brown-Levinson

Una de las críticas más citada, es que los autores tienen una visión negativa de las relaciones sociales según la cual, los actos de habla siempre resultan potencialmente amenazantes en cuanto a la imagen social de la persona. De ahí, la función de los actos corteses de estos autores, los cuales se limitan a mitigar las amenazas que incitan los actos de habla. Una de las posibles razones que Carrasco Santana A. (1999) observa en tal razonamiento acerca de la función de los actos corteses puede ser la influencia de su propia cultura, «en la que, casi de forma exclusiva, la cortesía se utiliza como recurso mitigador» (1999:8), pero como lo confirman también otros teóricos, no es así en otras, o al menos no en todas las sociedades. Como ejemplo ilustrativo Carrasco Santana A. expone un uso de la

cortesía en España diferente al uso de la cortesía definida por Brown y Levinson. En España según el autor mencionado, existe una cortesía llamada «desinteresada»,⁹ en cuanto a que el hablante en el momento de producirla, no presupone el interés de proteger la imagen, ni por conseguir los fines implícitos en el acto amenazante, sino se utiliza como muestra de una actitud positiva hacia el otro (1999:8).

Otro aspecto que suele ser criticado en los estudios pragmáticos acerca de la cortesía de Brown y Levinson es, que al definir los actos de habla amenazantes para la imagen del hablante y para la imagen del oyente no tienen en consideración los elementos especiales del contexto. Estos elementos que determinan la situación, influyen en la valoralización del uno, y así, en realidad, determinan si el acto se interpreta como amenazante o no. Por ejemplo, el acto de agradecer, supone según los autores de la cortesía modelo, que hemos visto, una amenaza para la imagen negativa del hablante, pero hay contextos en las que funcionan como actos puramente corteses.

⁹ Carrasco Santana A. utiliza el concepto frente al tipo de la cortesía de Brown y Levinson (1987), la cual considera necesariamente «interesada», por razones que supone el interés del emisor por conseguir fines implícitos en el acto amenazante y por el interés de proteger la imagen.

7. Actos de habla

En este apartado vamos a dedicarnos a los actos de habla relacionados con la cortesía. La teoría de los actos de habla tiene origen en la filosofía del lenguaje y se relaciona con los nombres de los filósofos destacados, Austin (1962) y Searle (1969). Los autores llegaron a la conclusión de que la unidad mínima de la comunicación son ciertos actos de habla. Su teoría parte de los estudios de Wittgenstein (1953) y según él, comprendemos el significado de las palabras aprendiendo a utilizarlas en el lenguaje.

Además M. Victoria Escandell Vidal distingue entre la oración y el acto de habla. Mientras que la oración es una unidad abstracta y no realizada, el acto de habla es la emisión de la oración misma, según la autora. De ahí, el acto de habla representa la unidad mínima de la comunicación lingüística. Los actos de habla parten de una propiedad básica de la comunicación según la que, «comunicarse es una forma de actividad, y por lo tanto, cada enunciado realiza un tipo particular de acción» (<http://www.uned.es/dpto-leng-esp-y-ling-gral/escandell/papers/AportPrag.PDF>). Pues, al comunicar podemos informar, aconsejar, saludar, disculparse, etc.

Según el filósofo destacado, Austin (1962), durante la acción de comunicar realizamos tres tipos de actos (Austin 1962:94-105):

- 1) acto locutivo – aborda la estructura morfológica, semántica y sintáctica,
- 2) acto ilocutivo – hace referencia a la intención con que el hablante formula una frase, por ejemplo, hacer una pregunta, dar un consejo, etc.,
- 3) acto perlocutivo – es el efecto causado en el oyente al emitir un enunciado (Austin 1962:94-105).

Searle (1969) siguiendo con la teoría añade a los tres actos de Austin un cuarto acto:

- 4) acto proposicional, que está formado por un acto referencial y un acto perlocutivo.

Para que los actos se empleen adecuadamente, Searle (1969) establece cuatro condiciones y reglas que se deben cumplir al usarlos:¹⁰

- 1) condiciones de contenido proposicional - H(ablante) predica un acto futuro A de O(yente)

¹⁰ Las condiciones presentadas enseñan condiciones aplicadas para la petición

- 2) condiciones de preparatorias – H cree que O es capaz de hacer A
- 3) condiciones de sinceridad – H desea que O haga A
- 4) condiciones esenciales – Cuenta como un intento de H de hacer que O haga A.

Como hace notar Contreras (2005) en su trabajo doctoral, «el acto de habla se considera la unidad básica de la comunicación y esto sugiere que existe una serie de conexiones entre un acto de habla, lo que el hablante quiere decir, lo que la oración emitida significa, lo que el hablante intenta, lo que el oyente comprende y lo que son las reglas que gobiernan los elementos lingüísticos. Por lo tanto es importante considerar la comunicación como un todo y los actos de habla como parte integrante de la comunicación (...)»(Contreras 2005:84).

Searl (1975) agrupa los diferentes tipos de acción en cinco categorías (<http://www.uned.es/dpto-leng-esp-y-ling-gral/escandell/papers/AportPrag.PDF>):

- **Asertivos (o representativos):** El emisor pretende reflejar el estado de cosas del mundo. Comprende actos como *afirmar, referir, explicar, sugerir, presumir, quejarse...* Estos actos se evalúan en términos de *verdadero/falso*.
- **Directivos:** El emisor pretende que el destinatario lleve a cabo una determinada acción. Son actos directivos *ordenar, pedir, rogar, aconsejar, recomendar...*
- **Compromisivos:** El emisor manifiesta su compromiso de realizar una determinada acción: *prometer, asegurar, garantizar, ofrecer...*
- **Expresivos:** El emisor manifiesta su estado de ánimo con respecto a algo: *felicitar, agradecer, complacerse, perdonar, insultar, ...*
- **Declarativos:** El emisor produce cambios en el mundo en virtud de la autoridad que le ha sido otorgada. El acto de habla debe hacerse según unas fórmulas ritualizadas: *bautizar, casar, inaugurar, dictar sentencia, contratar...*

Para que los actos verbales tengan una connotación cortés deben cumplirse dos condiciones esenciales (Rivero 1978:71):

- El hablante no debe estar en posición de control respecto al oyente. Esto se refiere a una condición intrínseca del acto verbal que no tiene nada que ver con la posición social, edad, etc. del hablante frente al oyente.
- El acto verbal tiene que tener un efecto perlocutivo sobre el oyente, es decir, se trata de un intento – y no de una obligación – de que el oyente actúe.

Haverkate (1994) hace una distinción entre los **macro** y los **microactos**. En el micronivel la cortesía se manifiesta a través de la selección de una categoría lingüística relevante, o sea una elección de pronombres del tratamiento, uso del condicional o realización indirecta del acto de habla, etc. Los macroactos suelen componerse de secuencias tri o bipartidas: la fase inicial (presecuencia), el núcleo exhortativo, la fase final (postsecuencia). Donde el núcleo tiene carácter ilocutivo, o sea en él se expresa el contenido por ejemplo de la exhortación. Mediante las dos fases periféricas, el hablante utiliza varias estrategias de cortesía, por ejemplo aplicando la comunión pseudofática con el objetivo de reducir los posibles efectos negativos de la exhortación. Según confirma el autor, estos subactos de macroactos de habla son opcionales. «Es el contexto situacional el que influye en la decisión del hablante de efectuar un macroacto de habla (...)» (Haverkate 1994:71).

En cuanto a los microactos de habla Haverkate parte de la tipología elaborada por Searl (1976) y distingue entre los **actos corteses** y **no corteses**. Al mismo tiempo advierte que los actos no corteses no se entienden definitivamente como opuestos a los corteses, sino más bien tienen función complementaria. Por eso hace una distinción más particular y los actos no corteses los divide en no descorteses y descorteses, donde los primeros son de carácter neutral. La clasificación desde luego que propone Haverkate (1994) y que nosotros aplicamos en presente trabajo es el siguiente:

ACTOS DE HABLA CORTESES		ACTOS DE HABLA NO CORTESES
actos expresivos		actos asertivos
el saludo/la despedida		actos argumentativos
el cumplido		actos exhortativos impositivos
el agradecimiento		el ruego
la disculpa		el mandato
actos comisivos		actos exhortativos no impositivos
la promesa		el consejo
la invitación		la recomendación

Tabla N°3: *Haverkate 1994*

Según los autores Fraser y Nolen (1981) no hay oraciones corteses en cuanto, la cortesía depende de las situaciones y del contexto y sobre todo del juicio de los interlocutores. La división arriba proporcionada se refiere solamente a los actos de habla en general. De acuerdo con Haverkate (1994), hace notar que una oración determinada emitida en una situación puede tener efectos corteses, pero igual la misma oración en una situación distinta puede evocar ironía o burla, por ejemplo.

A continuación presentamos solamente aquellos actos de habla que hemos utilizado en nuestro cuestionario sobre la cortesía verbal en el entorno laboral.

7.1. Actos de habla corteses

7.1.1. Actos expresivos

De acuerdo con la tipología de Searle (1976), entre los actos expresivos pertenecen los actos de: agradecer, felicitar, pedir perdón, dar el pésame, lamentar, dar la bienvenida. El objeto de los actos expresivos dicho de manera muy general consiste en expresar un estado psicológico del hablante. Como dice Haverkate (1994), actos pertenecientes a esta categoría «especifican una reacción del hablante ante una situación en la que el oyente toma una parte activa o pasiva» (Haverkate 1994:80). El mismo autor advierte que incluso más importante que la expresión pura del estado psicológico del hablante es la expresión del estado importante para el oyente (Ibid).

Agradecer, felicitar, dar el pésame representan una realización de cortesía convencional. «Son actos reactivos ante un cambio en el mundo relacionado con el interlocutor» (Haverkate 1994: 82). Su no realización podría llevar a las conclusiones que el hablante es socialmente incompetente o descortés. En definitiva, los actos mencionados en este apartado sirven para apoyar o reforzar la imagen positiva del interlocutor. Estos actos sirven primordialmente para resaltar el componente social de la interacción verbal. La transmisión de la información factual queda suprimida. Esto se puede comprobar con la transformación de la oración en una frase interrogativa o con la negación de la misma oración. El resultado será que la información presupuesta por el contenido proposicional no se cambiará.

7.1.1.1. El saludo/La despedida

Es un acto expresivo universal de uso convencional que sirve para abrir o cerrar una conversación o interacción. Puede contribuir a evitar la tensión social, eliminar el silencio incómodo y así establecer una comunión fática en la interacción. Según la fórmula elegida se determina la relación entre los interlocutores, o sea se indica la posición social o el grado de intimidad entre los interlocutores. El español no dispone con tantas expresiones honoríficas, por lo tanto el distanciamiento suele ser indicada por la selección del pronombre de tratamiento cortés (*¿Cómo está usted?*).

Su estructura formal consta de fórmulas rutinarias en mayoría fosilizadas. El saludo forma parte de una pareja adyacente. En español las fórmulas de saludo pueden variar de una palabra a dos o tres. Las monoléxicas carecen del contenido proposicional o sea son fórmulas léxicamente vacías. Las fórmulas de varias palabras se pueden literalmente interpretar como preguntas sobre la vida personal o sobre la salud del interlocutor. Convencionalmente, no se suele esperar una respuesta concreta.

En español las fórmulas que inician el contacto difieren de las que lo cierran. Por lo tanto las fórmulas de despedidas *Hasta pronto*, *Adiós*, y *Te veo mañana*, no pueden desempeñar la función de iniciar la conversación. Haverkate (1994) observa que a menudo la despedida viene acompañada por una presecuencia que prepara al interlocutor a la despedida (*Me gustaría quedarme más tiempo, pero me esperan en casa*).

7.1.1.2. El cumplido

En general su objetivo principal consiste en crear un ambiente de amabilidad y reforzar la solidaridad. «Específicamente, los hablantes que emiten un cumplido tienen como fin expresar solidaridad y aprecio, así como establecer un contexto interraccional que facilite la colaboración entre los interlocutores» (Haverkate 1994:88). Es una estrategia frecuentemente aprovechada para mitigar la amenaza que podría surgir al realizar una petición. Después de proporcionar un aprecio, el oyente acepta y realiza con mayor facilidad la petición, por ejemplo.

Haverkate hace un análisis comparativo del cumplido y de la felicitación. Los dos actos tienen en común que representan cortesía positiva. Admite que la línea que separa estos dos actos es muy fina. El autor llega a la conclusión que el cumplido supone la participación activa del interlocutor, mientras que la felicitación se puede proporcionar en las situaciones en las que el interlocutor participó activamente o pasivamente (Haverkate 1994:92).

Reacción al cumplido

Está comprobado que es más fácil dirigirle un cumplido a una persona que responder adecuadamente al mismo. «La respuesta al cumplido requiere que se atenúe con cierta sutileza el aprecio expresado» (Haverkate 1994:92) A continuación exponemos las tres variantes estereotipadas de la reacción preferida según la observación del mismo autor:

- i) aceptar el cumplido reduciendo el elogio;
- ii) aceptar el cumplido atribuyendo el elogio a una tercera persona;
- iii) devolver el cumplido.

Las reacciones no preferidas son las que refuerzan o afirman el cumplido emitido a su persona sin restricciones.

7.1.1.3. El agradecimiento

Es un acto expresivo reactivo que supone una actuación previa del interlocutor en beneficio del hablante. De ahí que la finalidad del acto es reestablecer el equilibrio de coste-beneficio entre el hablante y el interlocutor. En este lugar cabe mencionar, que el acto de agradecer puede tener matiz exhortativo también. Eso es cuando el acto por parte de interlocutor no se realizó todavía. En estos casos el objetivo ilocutivo no es expresivo, sino

exhortativo formalmente acompañado por subjuntivo (*Agradeceré que me MANDE los géneros a la mayor brevedad posible*) (Haverkate 1994:93).

Hay que advertir que el acto de agradecer no se produce en todas culturas en las mismas situaciones comunicativas. El acto de agradecer es universal, o sea existe en cada cultura, pero hay que entender que al mismo tiempo, la manera de agradecer y las situaciones en las que se efectúa este acto, puede variar de cultura a cultura. De los estudios comparativos de Haverkate resulta que «la cultura española adopta una actitud racional ante el acto rutinario, inclinándose a ahorrar energía verbal» (Haverkate 1994:95). En Holanda, los revisores intercambian mil gracias diariamente mientras que en España los revisores no se molestan. Mientras que en una cultura no decir nada es natural en la otra no expresar en la misma situación gracias resulta ser descortés.

7.1.1.4. La disculpa

Es un acto de habla expresivo por el cual el hablante expresa su arrepentimiento, dolor o empatía hacia el interlocutor. La disculpa puede ser ofrecida independientemente por el hablante o también puede ser efectuada como una respuesta a un reproche dirigido por el interlocutor. El hablante se suele disculpar cuando deja de actuar en beneficio del interlocutor.

Según las observaciones de Haverkate (1994) el español cotidiano dispone de dos fórmulas convencionales para disculparse: *Discúlpeme* y *Lo siento*. Los hablantes, en las comunicaciones cotidianas, al disculparse utilizan las dos expresiones sin hacer diferencia entre ellos. Mas, el acto de habla *Lo siento*, además de expresar disculpa y literalmente empatía, se suele efectuar en plan de acto de habla indirecto.

El acto de habla mencionado entonces conlleva dos actos ilocutivos. Por un lado, explícitamente expresa el sentimiento, por otro lado implícitamente el hablante da su rechazo a la petición, por ejemplo. De esta manera sustituye una respuesta no deseada que sería directa. En lugar de decir *No*, los hablantes suelen optar por una manera más suave, indirecta *Lo siento*. «Sirve de estrategia de cortesía para prevenir que el oyente se vea enfrentado con una reacción negativa explícita» (Haverkate 1994:102). Dentro del marco del análisis coste-beneficio el acto de disculpa se emite para reestablecer el equilibrio en la relación hablante-oyente.

Según Escandell Vidal (1995) el acto de habla disculpa se compone de tres partes:

- el elemento de apertura – interjecciones (cuyo carácter espontáneo subraya la no intencionalidad del acto cometido por el hablante, ej. ¡Ay!), apelativos (cuya función consiste en allanar el territorio, ej. *Cariño, perdona*)
- el núcleo – constituye la disculpa en sí, expresa los sentimientos
- varios movimientos de apoyo – justificaciones.

Las justificaciones que según la autora pueden variar en la disculpa del hablante son:

- la falta de intencionalidad: *No era mi intención, no me he dado cuenta.*
- una justificación a esa conducta: *Es que me he olvidado.*
- el propósito de que no vuelva a repetirse: *No volverá a ocurrir.*
- promesa de recompensa: *Iremos donde quieras, me quedaré hasta más tarde.*
- comentario generalizador que busca el asentimiento del interlocutor: *El tráfico a esta hora es horrible. En esta zona no hay donde aparcar.*
- reparación de la imagen positiva del hablante: *Nunca me había pasado esto, No me gusta hacer esperar a nadie.*
- inculpación: *Ha sido culpa mía.*

Según los estudios CCSARP (a Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Project) llevados a cabo por Elite Olshtain y Shoshana Blum-Kulka, los hablantes suelen utilizar una de las cinco estrategias de disculpa o una combinación de ellas:

(<http://www.utpa.edu/dept/modlang/hipertexto/docs/Hiper1Rojo.pdf>):

Strategies To Perform An Apology	Estrategias para expresar una Disculpa
<hr/> <ol style="list-style-type: none"> 1. IFID <ol style="list-style-type: none"> a. Expression of regret b. Offer of apology c. Request for forgiveness 2. Acknowledgement of responsibility <ol style="list-style-type: none"> a. Explicit self-blame b. Lack of intent c. Justify hearer d. Expression of embarrassment e. Admission of facts f. Expression of self-deficiency 3. Explanation or account 4. Offer of Repair 5. Promise of forbearance 	<hr/> <ol style="list-style-type: none"> 1.Mecanismo para indicar la fuerza ilocutiva (IFID) <ol style="list-style-type: none"> a.Expresión de arrepentimiento b.Oferta de disculpas c.Petición de perdón 2.Reconocimiento de la responsabilidad <ol style="list-style-type: none"> a.Formulación explícita de la culpa propia b.Expresión de falta de intención c.Dar la razón al receptor d.Expresión de vergüenza e.Reconocimiento de los hechos f.Rechazar la culpa 3.Explicación de la situación 4.Oferta de reparación 5.Promesa de no volver a cometer un acto similar

Tabla N°4: *Estrategias de disculpa según Blum-Kulka&Olshtain, 1984*, Tabla N°5: Traducción, Klaver

7.2. Actos de habla no corteses

7.2.1. Actos exhortativos

Actos exhortativos en general encierran una amenaza a la imagen negativa del interlocutor. Por lo tanto se clasifican como cortesía negativa. El objeto ilocutivo de las exhortaciones es influir en el comportamiento del oyente. El hablante, en la mayoría de los casos pide al locutor que éste realice cierta acción. Según la intención del hablante se pueden clasificar en los impositivos y los no impositivos. El caso de los primeros incluye los actos de ruego y el mandato, por lo que la intención del hablante se deriva sobre todo de beneficiar a sí mismo. Mientras tanto los no impositivos son los actos de aconsejar, de recomendar, de dar instrucciones. La intención del hablante en estos segundos es sobre todo beneficiar al interlocutor.

7.2.1.1. *Las peticiones*

Es un tipo de acto de habla a través del cual el hablante invade al territorio del oyente. Por lo tanto este acto de habla suele conllevar otras acciones como; una reparación y una justificación, cuales funcionan como estrategias mitigadoras. «Estas actúan en forma de excusa (...) que tratan, de una forma, preservar la estima del ofensor y, por otra, de respetar al posible ofendido» (Vidal 1994:417). Los operadores más frecuentes en español de este índole son las formas de excusa: *perdón, perdone, perdona, disculpa, ¿me permite?* Otros operadores de función de apéndices de cortesía: *por favor, ¿me haces/haga el favor, si no tiene/s inconveniente..., si no te/le molesta..., si no te/le importa* (Escandell Vidal 1994:416-417).

Las oraciones interrogativas, en las peticiones, tanto las directas como las indirectas posibilitan una orientación cortés. «De esta manera se da opción al destinatario para la posible respuesta o incluso para el silencio. El hablante a través de la forma interrogativa, acepta de una manera explícita la posibilidad de que el oyente obedezca o no» (Escandell Vidal 1994:418). Para mitigar los efectos de las oraciones interrogativas se suelen emplear más frecuentemente los siguientes operadores de reparación (Escandell Vidal 1994:421):

- *poder* Con esta forma verbal se apela a la capacidad de actuación que tiene el interlocutor. El hablante siente las posibles molestias que puede originar en el oyente y hace una llamada a la habilidad o destreza del mismo.
- *querer* Por medio de este verbo se apela a la voluntad del oyente, a su disponibilidad. Este elemento verbal, por su propia peculiaridad semántica resulta menos cortés en aquellos casos donde las relaciones entre los interlocutores podrían tildarse de «neutrales». Por esta razón resulta más normal su uso cuando el hablante está situado en una posición superior, de confianza o de falta de control emocional. Presenta, pues, una actitud más autoritaria y absorbente por parte del que pide.

Los tiempos verbales también colaboran en el grado de la cortesía expuesta. Vidal (1994) expone la escala de menos a más de la cortesía manifestada mediante los tiempos verbales:

Poder – presente → imperfecto → condicional → imperfecto de subjuntivo (éste con menor uso)

Querer – presente → condicional → imperfecto de subjuntivo.

El condicional «permite enunciar el hecho (solicitado) solo como una posibilidad, y no como una realidad inevitable y de obligado cumplimiento para el oyente» (Álvarez 2005:71). El imperfecto funciona como atenuador porque «permite al hablante distanciarse temporalmente respecto del momento del habla» (Ibid).

7.2.1.2. El ruego

Según los autores citados el ruego es una estrategia a menudo aplicada por los hablantes de poder social o autoridad superior a su interlocutor para mitigar la distancia que les separa. El efecto perlocutivo que se pretende es que el oyente no se sienta amenazado por el poder del hablante. En consecuencia el oyente se siente más motivado por la colaboración.

Las situaciones más fructíferas para el empleo del ruego:

- el hablante tiene poder sobre el oyente, pero se abstiene de manifestarlo,
- entre el hablante y el oyente no hay relación social jerárquica,
- el oyente tiene poder o autoridad sobre el hablante (Haverkate 1994:151).

8. Uso de la cortesía en el entorno laboral

«La práctica de la cortesía o buenas maneras en el trabajo facilita el entendimiento y el respeto mutuo de jefes, colaboradores y clientes; hace que el trabajo se ejecute con plena o mayor normalidad, sin fricciones personales, sin resistencias sociales, laborales, políticas o de otra índole; ello incrementa la productividad, el orden, la amistad, la lealtad, el sentido de pertenencia y la eficiencia, realizando más al hombre y haciendo, a todos los niveles, el trabajo más humano» (Barreneche 1998:9).

A continuación exponemos una modificación de la lista originalmente elaborada por Barreneche (1998) en el Protocolo y Cortesía en el Trabajo, que refleja en unos puntos simbólicos la importancia de la cortesía en el entorno laboral:

- Da firmeza y seguridad. Genera excelente imagen.
- Dignifica la persona.
- Es una riqueza humana, verdadera cultura. Es propia de la gente culta y bien educada.
- Permite conquistar el aprecio.
- Facilita la convivencia.
- Es parte importante saber estar en el trabajo y en la sociedad.
- Influye mucho en la persona que la brinda y en quien la recibe.
- Es básica en la formación humana.
- Aproxima al óptimo laboral. Suaviza la orden, elimina resistencias.
- Mejora la colaboración.
- Capta clientela, la aumenta y la mantiene.
- Ayuda a tener éxito. Acelera el ascenso, hace cómoda la relación y el negocio.
- Facilita la solución de todo orden.
- Hace que el trabajo, el entendimiento y el respeto mutuo de jefes y colaboradores se desarrolle como algo natural.

9. Objetivos del estudio

El objetivo principal de nuestro estudio es averiguar cuáles son las estrategias de cortesía preferidas en el entorno laboral. A continuación en dos subcapítulos comparamos nuestros resultados obtenidos del entorno laboral en España con los resultados de P. Chejnová quién en 2011 realizó una investigación comparativa en República Checa acerca de las estrategias de cortesía preferidas en diferentes ambientes (familiar, laboral, etc.). De esa manera comprobaremos si entre las respuestas obtenidas del cuestionario podemos encontrar fórmulas, expresiones o tácticas interesantes, de las que obtendremos conclusiones útiles que aplicaremos en nuestro campo o incluso en la enseñanza del español como lengua extranjera.

Para alcanzar nuestras metas en este proyecto no debemos alejarnos de la realidad y perdernos en una maraña de argumentos y respuestas que podrían llevarnos a error. Para ello en todo momento hemos tenido presente:

- 1.¿El investigador observa o mide realmente lo que cree observar o medir?
- 2.¿En qué medida los constructores creados, perfeccionados o comprobados por los investigadores son aplicables a más de un grupo?

Teniendo en mente la primera pregunta intentamos acercar lo más posible nuestras conclusiones a la propia realidad sin alterar esta última y por supuesto alcanzar nuestros objetivos de investigación. En cuanto a la segunda, nos permitirá hacer un estudio lo más general posible, que nos dará una visión más amplia de lo que realmente acontece en cuanto a la cortesía en el mundo laboral en su totalidad, y no depender de un determinado grupo o empresa donde la jerarquías o grupos de trabajo pueden influir expresamente en nuestro estudio. Sin perder de vista dichas preguntas elaboramos nuestra metodología que explicamos en el siguiente apartado.

9.1. Descripción de la metodología

Dados los objetivos de nuestro trabajo, hemos optado por realizar el estudio a través del cuestionario de tipo «discourse completion test (DCT)» usado originalmente por Shosana Blum-Kulka. En este tipo de encuestas se le presentan varias situaciones al entrevistado y éste responde según reaccionaría en la situación y contextos descritos, de manera más parecida a

su vida cotidiana. Nuestro cuestionario es una adaptación del cuestionario propuesto por P.Chejnová (2011) quien como ya hemos mencionado en el apartado anterior, realizó una investigación acerca de las estrategias de cortesía usadas en diferentes situaciones cotidianas y en varios entornos (entre ellos el entorno laboral). Teniendo en cuenta los objetivos de nuestro trabajo hemos escogido sólo las preguntas relacionadas con el entorno laboral. La ventaja del presente cuestionario consiste en que permite cuantificar los datos obtenidos y al mismo tiempo clasificar las respuestas y consiguientemente comparar nuestros resultados con los de otros estudios.

El cuestionario consta de catorce preguntas abiertas diseñadas para reflejar las estrategias de cortesía preferidas, usadas en ocho actos de comunicación diferentes. Agradecimientos, disculpas, reacciones a las disculpas, cumplidos, reacciones a los cumplidos, saludos, peticiones y ruegos son las categorías de los actos que nos interesaron y, respecto a conclusiones y comparaciones, serían las metas de nuestro trabajo. Hemos escogido las preguntas y traducido del cuestionario de Chejnová (2011). En el subcapítulo de Agradecimientos y Disculpas le dedicamos a la comparación de las estrategias de cortesía preferidas en el entorno laboral en República Checa con las usadas en el entorno laboral en España. Las cuestiones reflejan situaciones cotidianas en el entorno elegido.

El cuestionario ha sido distribuido durante cinco meses, desde Septiembre 2012 hasta Marzo 2013, constantemente vía correo electrónico entre varias empresas españolas en todo el territorio de España. Los cuestionarios se procesaron de forma anónima. La información personal incluía referencias a la edad, al sexo, a la profesión, al nivel de estudios y de la población del encuestado. En total hemos obtenido 146 respuestas de las cuales algunas respuestas fueron anuladas, por diferentes motivos tales como no cumplir la condición de ser español nativo o respuestas que no encajaban con la pregunta y por tanto eran nulas, con lo cual no podían reflejar fielmente el uso de la cortesía de los entrevistados de edad entre 17 y 35 años. Tras dicha criba, hemos trabajado con 89 cuestionarios en total, todos ellos considerados adecuados para nuestro análisis.

9.2. La confiabilidad y la validez del estudio

Para que un instrumento de un estudio sea eficaz, debe cumplir con los requisitos de confiabilidad y validez. Por la confiabilidad se entiende la consistencia y la estabilidad de los resultados obtenidos. Es decir, cuando las mediciones repetidas del mismo objeto dan resultados mismos o al menos parecidos. Cumplir con la confiabilidad todavía no garantiza que el estudio sea exitoso. Además de obtener repetidamente resultados parecidos del mismo grupo estudiado, el instrumento debe ser válido. Esto quiere decir, debe poner a prueba lo que realmente queremos examinar. La validez se define como la capacidad del instrumento de medir el estado real de los fenómenos estudiados.

«La confiabilidad y validez son constructos inherentes a la investigación desde la perspectiva positiva para otorgarle a los instrumentos y a la información recabada, exactitud y consistencia necesarias para efectuar generalizaciones de los hallazgos, derivadas del análisis de las variables en estudio» (Hidalgo 2005:2).

En cuanto a nuestro trabajo, somos conscientes sobre la posible distorsión de las respuestas obtenidas. Suele pasar que los entrevistados intentan responder de manera que parezcan sus respuestas mejores. Así acuden a escoger respuestas más corteses de las que elegirían en la situación real expuesta de contexto en la pregunta. Sin embargo, como nuestro objetivo no es investigar la medida de la cortesía existente en el país, sino reflejar las expresiones más utilizadas, esta distorsión no afecta de manera negativa a nuestro proyecto de investigación. Por otro lado, las respuestas repetidas nos garantizan la confiabilidad del estudio.

10. Hipótesis

En nuestra hipótesis vamos a partir de la afirmación global desenvuelta por Sifianou (2000) que clasifica la cultura española de cultura de cortesía positiva. Esto supone, que los interlocutores se inclinan a expresar más la solidaridad que el distanciamiento social.

11. Análisis de datos

11.1. Agradecimientos

1. Su amigo/compañero le ayuda y realiza en su lugar un trabajo muy difícil. ¿Cómo se lo agradece? ¿Qué frase utilizaría?

33%	¿Cómo puedo agradecértelo?; Muchas gracias. Te debo una; Muchísimas gracias, te debo una; ¡Estoy aquí para lo que necesites! ¡Tío, muchas gracias, te debo una! Muchas gracias, cuando quieras te invito a una cerveza; Gracias, te debo una; Te invitaré a una cerveza; Muchas Gracias, pídemme ayuda cuando lo necesites; ¡Muchas gracias! Ya sabes que si necesitas algo solo tienes que decírmelo;
30%	Muchas gracias; Gracias, muchas gracias; Muchas gracias, de verdad; Te agradezco muchísimo tu ayuda; Muchas gracias, de verdad, me has ayudado muchísimo; Muchísimas gracias por tu ayuda; me has ayudado un montón; Gracias por echarme una mano;
10%	Muchas gracias, Tío; Muchísimas gracias (nombre);
8%	Muchísimas gracias por tu ayuda, sin tu ayuda nunca lo hubiera conseguido; Muchas gracias, no sé qué haría sin ti; Muchísimas gracias apañado/da; Muchísimas gracias, has sido muy amable;
8 %	¡Muchísimas gracias! Has sido muy amable, si necesitas algo no dudes en decírmelo; Muchísimas gracias por hacerme este favor, cualquier cosa que necesites no dudes en decírmelo que yo lo haré;
5 %	Gracias;
5%	Tocar el hombro; expresar la gratitud entre una sonrisa; dar regalar regalo;
1 %	¡Que el señor te lo pague con hijos pelones!

Cuadro 1

En el Cuadro 1 podemos comprobar que la mayoría de los respondientes encuestados, 33%, agradecería de manera explícita ofreciéndole al interlocutor un contra servicio o invitándole a una cerveza (*¡¡¡¡Muchas gracias!!!! Te debo una; ¡Estoy aquí para lo que necesites!; Te invitaré a una cerveza*). El 30 % optaría por expresar el agradecimiento intensificándolo para dar notoriedad a la gratitud (*Muchas gracias; Te agradezco muchísimo tu ayuda*). El 10 % utilizaría el vocativo *tío* o llamaría a su compañero por su nombre. El 8% de los entrevistados, expresa su reconocimiento hacia quién le ha prestado su ayuda, reconociendo la labor de éste y engrandeciéndola haciendo uso de cumplidos hacia el compañero o el trabajo que ha realizado. El 8% de los entrevistados le emitía un cumplimento

(*Muchísimas gracias, has sido muy amable*) a su interlocutor o para compensarle, le expresaría el reconocimiento (*Muchísimas gracias por tu ayuda, sin tu ayuda nunca lo hubiera conseguido*). En este caso de acuerdo con la máxima de modestia de Leech, el hablante revela su incompetencia para realizar dicho acto y alaba, así, las habilidades de su interlocutor. Sólo el 5% le agradecería el buen gesto a su compañero con simplemente una fórmula explícita de agradecimiento.

Hemos obtenido respuestas incluso más complejas (*¡Muchísimas gracias! ¡Has sido muy amable, si necesitas algo no dudes en decírmelo!*) en las que el agradecimiento constaba de varias estrategias: expresión explícita con intensificación (*Muchísimas gracias*) + cumplimento (*Has sido muy amable*) + oferta de contra servicio (*si necesitas algo no dudes en decírmelo*).

Cuando la relación entre los interlocutores es informal, la fórmula estándar se transforma en expresiones coloquiales. Como ejemplo: *¡Tío, muchas gracias, te debo una!; Me has ayudado un montón; Gracias por echarme una mano*. Incluso recibimos una respuesta de referencia religiosa: *¡Qué el señor te lo pague con hijos pelones!*

Entre las respuestas, no es escasa la presencia de actos extralingüísticos, como por ejemplo tocar el hombro o dar las gracias con una sonrisa (5%).

Nosotros hemos expuesto en el cuestionario a los encuestados a una situación en la cual se ven en la tesitura de pedir ayuda a su compañero y que este cumpla con ese contrato social y realice un trabajo muy difícil en su lugar. Eso supone que el acto realizado por el interlocutor tendrá bastante importancia para el hablante. Entre los interlocutores no hay distancia social. Los resultados obtenidos del cuestionario confirman la opinión del lingüista holandés, Haverkate (1994), quién dice que: «cuanto más difícil de efectuar por el hablante mismo sea el acto (...) más se le impone al hablante la necesidad de aumentar la energía verbal (...)» (1994:41). Así sucedió en nuestro caso, cuando la mayoría de los entrevistados respondieron con frases más complejas.

Los resultados propuestos por Chejnová en la República Checa muestran que el 28 % de los encuestados agradecería dicha acción expresando la admiración de su interlocutor en forma de los cumplidos (*Jsi naprosto úžasní, Jsi poklad,...*), el 23% optaría por expresar el reconocimiento a su interlocutor expresando sus propios sentimientos (*Jsem ti moc vděčná,...*) y el 19% de los entrevistados le ofrecería un contra servicio a su compañero (*Máš to u*

mně.Co ti za to dám?...). El análisis muestra que el 14% de los interrogados agradecería con la una fórmula explícita sin ningún complemento (*Díky, dik,*). El 4% agradecería con la intensificación *Mnohokrát díky, Vřelé díky...*, y 7 % le regalaría algún detalle (*Pozvání na panáka, bonbon, kafe...*).

Comparación de nuestros resultados con las observaciones de P.Chejnová (2012)

A través de las observaciones de Chejnová (2012) hemos visto que la mayoría de las respuestas de los respondientes checos reforzaría la imagen positiva del oyente mediante los cumplidos. Segundo grupo importante de respuestas representan una amenaza de la imagen positiva del hablante. En estas respuestas los hablantes desprecian sus propias habilidades y a la vez alaban las del interlocutor. De esta manera los hablantes cumplen con las máximas de tacto (minimice el coste del otro y maximice el beneficio del otro) y de modestia (minimice el aprecio de sí mismo y maximice el aprecio del otro) de Leech. Lo que resalta de los resultados checos es la aparición escasa de los intensificadores como *Mnohokrát díky, Strašně moc děkuji (Muchísimas gracias)*.

La manera de expresar el agradecimiento en el caso de los empleados españoles no se difiere mucho. Lo que salta a la vista es el empleo frecuente de los intensificadores adverbiales y las repeticiones (*Muchas gracias; Gracias, muchas gracias*). Este tipo de respuestas forma el segundo mayor grupo de las respuestas. Las formas de agradecer son más complejas y a menudo constan de varias estrategias. El grupo más grande lo forman los ofrecimientos de contra-servicio o invitaciones por parte del hablante. De esta manera el hablante se dirige hacia el oyente, le manifiesta el afecto y solidaridad.

Para concluir podemos decir que los dos grupos de informantes en sus maneras de agradecer resaltan la imagen positiva de su interlocutor. Los respondientes checos sobretodo mediante los cumplidos y los informantes españoles por medio de las invitaciones y ofrecimientos.

El acto de habla de agradecer es un acto reactivo, perteneciente a la categoría de los actos expresivos, que sirve para apoyar o reforzar la imagen positiva del interlocutor. Su función no consiste en el intercambio de la información fáctica sino más bien en la enfatización del

componente social. Los hablantes, por medio del agradecimiento expresan sus sentimientos y actitudes; y le dan el reconocimiento a su interlocutor por haberse beneficiado de las acciones de éste. De esta manera en el marco de referencia de la teoría de coste-beneficio, el acto de agradecer juega un papel importante por lo que el hablante mediante las fórmulas elegidas (incluso acciones no verbales) intenta simbólicamente compensar el coste invertido por el hablante. Aunque el acto de agradecer sea considerado por varios autores como uno de los actos más convencionales, eso no impide que los hablantes, junto a las fórmulas más estereotipadas, como *gracias* y *muchas gracias*, usen expresiones menos formales y más elaboradas dependiendo de la gravedad y la complejidad del acto realizado por el compañero.

11.2. Disculpas

2. ¿Cómo se disculpa ante su jefe por llegar tarde al trabajo?

33%	Siento el retraso; Siento llegar tarde; Perdón. Siento mucho el retraso; Lo siento mucho, me he retrasado un poco;
27%	Lo siento, no volverá a ocurrir; Lo siento, no volverá a pasar; No se volverá a repetir;
20%	Disculpe por llegar tarde; Perdon por el retraso;
18%	Lo siento mucho, he llegado tarde porque... (explicaría el motivo); Lo siento mucho, me he descuidado. (dependiendo del tipo de confianza que tenga con el jefe, le explico por qué he llegado tarde); Lo siento, ha sido un infortunio; Lo siento, he tenido un imprevisto.
1%	Perdón, no es habitual en mí;
1%	Antes le llamo que estoy llegando tarde y luego, en persona le digo la razón;

Cuadro 2

En la segunda pregunta hemos planeado una situación donde los interlocutores se hallan en una relación superior – empleado, o sea hay una distancia social. Los verbos *sentir*, *perdonar*, *disculpar* aparecidos entre las respuestas como expresiones centrales, según la categorización de estrategias de Blum-Kulka *et al.*(1989a), son fórmulas rutinarias pertenecientes a los mecanismos para indicar la fuerza ilocutiva. Mediante estos verbos, el hablante pide disculpas directamente o sea explícitamente a su interlocutor. Según Escandell Vidal (1995, págs. 43-44) el acto de habla se compone de tres elementos: la apertura, el centro y el apoyo de justificaciones. Las justificaciones, como comprueban los resultados del cuestionario pueden ser de índole diferente.

Comparación de nuestros resultados con las observaciones de P.Chejnová (2012)

La mayoría de los encuestados, el 33%, se disculparía ante su jefe expresando explícitamente su sentimiento sobre haber llegado tarde al trabajo. El 27% indicaría, además de expresar el sentimiento, que no volverá a ocurrir esta situación. El 20% utilizaría la forma directiva *Disculpe* más el objeto (*por el retraso*) y un 18% explicaría la razón de llegar tarde. 1% se disculparía utilizando la estrategia de reparación de la imagen positiva del hablante (*Perdón, no es habitual en mí*). El 1% restante avisaría a su superior que llegará tarde.

Los resultados de Chejnová muestran que en la situación de llegar tarde al trabajo, la mayoría, un 29% de los checos entrevistados, se disculparía utilizando la fórmula explícita (*Omlouvám se*), el 4% expresaría su disculpa por la fórmula *Promiňte, mrzí mě to/Promiňte, že jedu pozdě*. Otro 4% *Prosím, omluvte mě*, además un 2% añadiría un comentario de que no volverá a ocurrir y otro 2% explicaría la razón por la cual el encuestado ha llegado tarde. Del resto, un 1% utilizaría solamente las fórmulas *Perdón, Sorry* sin ningún comentario adicional. Otro porcentaje indicó que habitualmente no llega tarde y otro 1% apelaba a que no se enfade el otro (*Nezlobte se, že jdu pozdě*).

Según resultados nuestros y los resultados obtenidos por la autora checa, observamos que los empleados españoles optaron en la mayoría de sus respuestas por la performativa explícita de expresar el sentimiento mientras que los entrevistados checos por la oferta de disculpas. En el caso de los informantes españoles hay un gran porcentaje que introduciría el propósito de que no vuelva a repetirse, mientras que en el caso de los empleados checos esta estrategia ha sido usada solamente en 2% de respuestas.

3. ¿Qué frase utiliza al interrumpir a su compañero mientras él está trabajando?

80%	Disculpa, ¿Te puedo molestar un segundo?; Disculpe, ¿es buen momento?; (nombre), Perdona que te interrumpa, ¿Tienes un segundo?; Perdona, ¿tienes un segundo?; Perdona un segundo (nombre), ¿te importa...?; Perdona, ¿tienes un momento? Perdona, me dejas pasar. Gracias; Perdona, ¿te importaría ayudarme un instante?
19%	Perdona, ¿podrías ayudarme?; Perdona, ¿ puedo preguntarte algo?; Perdona, ¿te importaría ayudarme un instante?
1%	Perdona, pero...; Oye...una cosilla...;

Cuadro 3

En la situación de interrumpir a un compañero de trabajo mientras él está trabajando las frases más usadas, un 80 %, están compuestas por las fórmulas *Perdón* y *Disculpa(e)* seguidas con una pregunta con referencia de una temporada a corto plazo (*Perdona, que te interrumpa, ¿es buen momento?* o *¿tienes un segundo?*). Con estos marcadores de modalidad (*un momento, un segundo*) el hablante disminuye el efecto de la ofensa. Un 19% interrumpiría a su compañero aplicando la fórmula directiva *Perdona* + pregunta (verbo modal, condicional) (*Perdona, ¿podrías ayudarme?; Perdona, ¿puedo preguntarte algo?*). El 1% que falta, respondió de manera menos cortés (*Perdona, pero...; Oye...una cosilla...*).

4. ¿Cómo se disculpa (qué frase utiliza) por no ser capaz de cumplir con el trabajo que le han encomendado? (por ejemplo: por falta de tiempo)...

<i>...ante su jefe?</i>	
30%	Siento muchísimo el retraso, Lo siento; Lo siento mucho; Lo siento muchísimo; Lo siento profundamente...;
30%	Lo siento mucho, no tuve tiempo suficiente; Disculpa/Perdona, necesitaría mas tiempo; Lo siento mucho, no pude completar el trabajo; Lo siento, estaba con el asunto de ... y no he podido terminarlo aún, pero ahora tiene toda la prioridad; usted disculpe, no he podido terminarlo a tiempo, pero estará terminado enseguida;
30%	Lo siento. Lo hago lo antes posible;
10%	Le pido disculpas por no entregar el trabajo a tiempo. Me fue imposible dárselo antes;
<i>...ante un compañero con el que tiene una relación más cercana a la amistad?</i>	
40%	Lo siento muchísimo pero no he podido terminar mi trabajo a tiempo. Si me dejás un poco de tiempo creo que podré terminarlo enseguida; Lo siento, estaba con el asunto de... y no he podido terminarlo aún, pero ahora tiene toda la prioridad; Lo hago lo antes posible, lo siento por retraso; perdona macho, no me ha dado tiempo, pero lo voy a terminar ya...;
31%	Perdona por... pero ya sabes como estoy de trabajo; Perdona, no me ha dado tiempo; Perdona tío; no he tenido tiempo; Tío! perdona por no entregarlo a tiempo; Lo siento, pero no lo he podido hacer; Lo siento me ha sido imposible...; Lo siento, pero es que esta semana he tenido algunos problemillas y no me ha dado tiempo;
28%	Lo siento; Lo siento tío; Perdona; Perdóname; Disculpa;
1%	Estoy terminando...;
<i>...ante un compañero con el que tiene una relación solamente laboral?</i>	
44%	Lo siento, Lo hago lo antes posible; Excusame; perdona hombre, no he podido terminar pero lo hago ya...; Procuraré hacerlo mejor la próxima vez, no volverá a ocurrir;
25%	Disculpa, no me dio tiempo; Lo siento, he estado muy ocupado y no pude acabar el trabajo.
20%	Perdona, necesitaría más tiempo;
1%	Perdóneme; Perdóname; Perdona;

Cuadro 4

...ante su jefe?

A la vista de los resultados de las encuestas reflejados en el cuadro 4, dividimos a los entrevistados en cuatro grupos. Los tres primeros, están formados por el 30% de la población entrevistada cada uno, mientras que el cuarto contiene el 10% restante. El primer grupo

indicaría arrepentimiento a través de la simple fórmula de *lo siento*. Entre este campo de respuestas notamos el uso de adverbios (*mucho, muchísimo, profundamente*), que intensifican el efecto de la disculpa. El segundo grupo lo forman las personas que responderían ante su jefe con un *lo siento* y una explicación o excusa por no haber realizado el trabajo encomendado, aluden a la falta real de tiempo para hacerlo en muchos casos. El tercer grupo está formado por los trabajadores que responden con una fórmula de *lo siento* y además una intención de enmendar la situación lo antes posible. El 10% que nos queda por analizar, simplemente defiende su posición pidiendo disculpas.

...ante un compañero con el que tiene una relación más cercana a la amistad?

Para este nuevo planteamiento cambiamos en la situación la diferencia social, y dónde anteriormente situábamos al jefe, ahora recolocamos un compañero con el que tenemos una relación fluida y cercana, en el mismo contexto. Podemos comprobar a simple vista que el modo de lenguaje pasa del más puramente formal y usando el trato de usted, al coloquial y tuteo. Dos quintos de los encuestados han respondido a esta nueva situación con un *lo siento* y añadiendo la intención de acabar el trabajo en la mayor brevedad posible o intentando dar una solución alternativa. Un 31% de los entrevistados opta por una disculpa y un porqué de que no pudieran acabar el trabajo. Un porcentaje similar al anterior, un 28% escoge una forma simple de disculpa mientras que el 1% restante acude a ganar tiempo para acabar el trabajo con la fórmula *estoy terminando*.

...ante un compañero con el que tiene una relación solamente laboral?

Volvemos a retomar la situación del trabajo inacabado, pero esta vez ante un compañero con el que mantenemos una relación puramente laboral. Las fórmulas son una mezcla entre las usadas en la situación anterior y las más serias empleadas con el jefe. Casi la mitad, un 44%, pide disculpas y argumenta una mejora, bien de cara a un futuro, o bien, que se sigue trabajando en el encargo. Un cuarto de los encuestados pide disculpas y añade la razón del fracaso, o la tardanza. Un quinto opta por disculparse por el error y pedir más tiempo para realizarlo. Mientras que el 1% que nos queda simplemente usa una fórmula para pedir perdón.

5. ¿Cómo se disculpa cuando ofende...

<i>...a un superior (jefe)?</i>	
52%	Siento mucho lo ocurrido; Lo siento, no era mi intención ofenderle; Perdona, no era mi intención; Le pido perdón, no ha sido mi intención ofenderle de ninguna manera, lo siento; Discúlpame, lo siento. No volverá a ocurrir;
45%	Lo siento; Disculpe; Le pido disculpas;
3%	Discúlpame, ha sido un error ofenderle; Discúlpame, lo siento. No volverá a ocurrir;
<i>...a un compañero de trabajo (con el que tiene una relación estrictamente profesional)?</i>	
36%	Lo siento, no era mi intención ofenderte; Perdona si te he ofendido; Perdona, no era mi intención; Ha sido sin querer, no lo he hecho a posta;
24%	Lo siento, discúlpame; Lo siento, perdóneme
20%	Perdón por lo ocurrido;
18%	Perdona; Lo siento;
2%	Has interpretado mal mis palabras;
<i>...a un compañero de trabajo (que le es simpático)?</i>	
38%	Perdona compañero!; Lo siento tío; Perdóname hombre;
37%	Perdóname, no quería decir eso...lo siento; Perdóname, ha sido sin querer;
15%	Tío perdona, no te enfades; No te lo tomes así, hombre..;
10%	Perdón; Lo siento; Perdona; Perdóname.

Cuadro 5

En las situaciones de ofender a un superior 52% de entrevistados expresaría su arrepentimiento más añadiría un complemento donde explícitamente indicaría que no era su intención. El 45% se disculparía solamente con las fórmulas *Lo siento, Perdóname, Le pido disculpas*. Un 3% admitiría que era un error e incluso indicaría que no volverá a ocurrir.

Ante un compañero con una relación estrictamente profesional, el 36% expresaría arrepentimiento con el complemento de expresar la intención de un equívoco, en el que se pretendía otra cosa y no la ofensa. El 24% explica su arrepentimiento y lo intensifica con la fórmula performativa (*Lo siento, discúlpame*). Un 20% pediría perdón por lo ocurrido y el 2% restante de entrevistados indicaría al oyente que éste ha interpretado mal sus palabras.

En caso de disculparse ante un compañero/amigo el 38% se disculparía aplicando el vocativo, un 37% indicaría que no ha sido su intención, otro 15% indicaría a su compañero que no le interprete mal y el 10% restante utilizaría solamente una de las fórmulas para expresar disculpa o arrepentimiento sin ningún complemento explicativo.

Reacciones a las disculpas

6. *Imagine: Está trabajando en algo y de repente le interrumpe su jefe/compañero con la intención de iniciar una conversación laboral. ¿Cómo va a reaccionar? ¿Qué frase va a utilizar? ...*

<i>... con su jefe?</i>	
62%	Dígame; Sí, dígame...; Sí, dime; Dígame, no se preocupe; Por supuesto, dime;
38%	Disculpe, un momento, ahora estoy con usted...; Discúlpeme, tengo trabajo pendiente; un segundo que termino con esto; Si un momento ahora mismo le atiende, es que estoy terminando unas cosillas; ¿Le importa que le atienda en unos instantes? Termino con esta actividad y voy a su despacho inmediatamente;
<i>...con su compañero de trabajo (con el que tiene una relación estrictamente profesional)?</i>	
45%	Dime; Sí, dime...;
32%	Enseguida te atiende, en cuanto termine lo que estoy haciendo; Un momento, termino mi trabajo y estoy contigo; Perdona, estoy ocupado, ahora estoy con usted; Si hace el favor, necesito terminar este trabajo; Un segundo que termino con esto; Dame un segundo que acabe con esto y ya te atiende.; En un segundo te atiende.
23%	Dime, que quieres?; ¿Qué está pasando?; No te preocupes, que ocurre?; ¿Es urgente?;
<i>...con su compañero de trabajo (que le es simpático)?</i>	
43%	Venga dime; Dime...¿qué tal?...; Sí?; Claro, dime!; A ver, ¡cuéntame! ¿Qué te pasa / qué quieres saber?
42%	Dame unos minutos hasta que termine; Tío 5 minutos y estoy contigo; Perdona, estoy ocupado, ahora estoy contigo; Un momentito; Espera un momento y estoy contigo; Ahora te atiende;
15%	Termino “esto” y hablamos; Luego hablamos, tengo que terminar una cosa; Después hablamos que ahora no puedo.

Cuadro 6

... con su jefe?

En la situación del Cuadro 6 la mayoría, un 62 %, de los empleados, respondería de manera positiva y abierta en cuanto a la interrupción de su trabajo por el jefe. Como se ve en el primer campo, el empleado le animaría a su interlocutor a tomar la palabra con la fórmula *Dígame, Dime, Por supuesto, dime*. El 38% de los entrevistados, acudiría a decir abiertamente que en aquel momento tiene algo de terminar, sin embargo, para compensarle, el hablante le

ofrecería una reparación (*Si, un momento, ahora mismo le atiendo*). El hablante en muchos casos mitigaría el rechazo con los marcadores de modalidad *un momento, un segundo o un instante*.

...con su compañero de trabajo (con el que tiene una relación estrictamente profesional)?

En caso de tratarse de un compañero con relación solamente laboral, las respuestas son muy parecidas a las de la situación con el jefe. El 45% de los empleados respondería a su compañero solamente con las expresiones *Sí, dime*. Un 32% le rechazaría a su compañero indicándole que en breve será atendido. El resto, 23% de empleados, al contrario, averiguaría exponiendo una pregunta informativa, que gravedad o importancia tiene el asunto. Los entrevistados utilizaron la estrategia de expresar el interés o la preocupación por el interlocutor (*¿Qué está pasando?; No te preocupes, que ocurre?; ¿Es urgente?;*).

...con su compañero de trabajo (que le es simpático)?

En caso de un compañero que le es simpático el 43% de los entrevistados sin problemas animaría a su compañero que le diga que le quiere decir, casi la misma cantidad de los entrevistados, un 42%, le indicaría que en breve le atiende y otro 15% no tendría problemas en decirle a su compañero que luego será atendido. En esta situación, cuando los interlocutores son de mismo nivel, compañero-compañero, se nota un mayor interés por el interlocutor.

11.3. Saludos

10. ¿Qué frase utiliza cuando saluda a su jefe/compañero en la calle? ¿Sobre qué va a iniciar la conversación?

...con su jefe?	
60%	Buenos días, ¿todo bien?; Buenos días, ¿Qué tal está?; Muy buenas Don/Doña..(hablaría del tiempo); Buenos días/tardes, sobre la empresa; Hola D. (nombre), ¿qué tal está usted?; ¡Buenos días! ¿Qué tal?; Hola, buenos días, ¿qué tal?; Hola, buenos días, ¿qué tal?;
30%	Hola, ¿cómo estás? Hola, ¿qué tal?; Hola, ¿Qué tal, de paseo?; Hola, ¿qué tal? ¿todo bien?;
10%	Hola; Buenos días/tardes;
...con su compañero de trabajo (con el que tiene una relación estrictamente profesional)?	
4%	Buenos días/tardes, sobre la empresa; Buenos días, ¿qué tal?; Buenos días/tardes, sobre la empresa;
30%	Holaaa, ¿qué tal?; ¿Cómo te va?; ¿Cómo sigues?; Hola, ¿Qué tal?+ hablaría del tiempo o el día siguiente en el trabajo; Hola, ¿qué tal? ¿todo bien? Hola, ¿Qué tal, a donde vas?; Hola (nombre), ¿qué tal?; ¡Hola! ¿Cómo estás! Empezaría hablando del tiempo/ del clima; Hola, buenos días, ¿cómo va el asunto que teníamos pendiente en el laboratorio?;Buenos días, ¿qué tal?; Buenos días/tardes, sobre la empresa;
25%	Hola; Buenos días/tardes;
...con su compañero de trabajo (que le es simpático)?	
72%	Buenas tío, ¿cómo va todo? Que tal Paco...; ¡Ei! Hola, ¿cómo lo llevas?; ¿Cómo vas?; Holaaaa, ¿qué pasa?; Hola, que tal?; Ey, ¿cómo te va?; Qué pasa!; Hola, ¿cómo va todo?+hablaría como han sido nuestros días; Hola + sobre su vida personal; ¡Hola (nombre)!; ¡Hola guapi!! ¿Qué tal estás? “ Y hablaríamos de lo que hicimos el finde.../ o de algo que nos haya pasado durante la semana;
20%	¿Qué haces tú por aquí?; ¡Qué casualidad!, ¿qué haces por aquí?; ¿Qué haces por aquí? Yo iba a comprarme una camisa...
8%	¡Buenas!; Muy buenas, ¿Qué me cuentas?; Buenas ¿qué pasa?;

Cuadro 7

En el primer apartado podemos ver los saludos realizados hacia el jefe. La mayoría, el 60% de los empleados, saluda a su jefe de una manera muy formal, *Buenos días/tardes* más expresando su interés por su persona introduciendo una pregunta que se refiere a su estado mental (*Qué tal, Cómo está*). En este grupo de respuestas notamos la distancia social señalada con la forma de tratamiento formal. El 30% entrevistados saluda a su jefe de manera más

familiar que los empleados en el primer apartado (*Hola, que tal estás*). Y los restantes, 10%, utilizarían para saludar solamente la forma estereotipada, *Hola; Buenos días/tardes*.

Donde el saludo está dirigido hacia un compañero con relación estrictamente laboral prevalecen las respuestas (45%) de tipo *Buenos días/tardes*. Los encuestados indican que en caso de iniciar una conversación, el tema será la empresa. El 30% saludaría a su compañero de forma más familiar usando frases como *¡Hola! ¿Cómo estás?* y empezaría hablar sobre un tema neutral como el tiempo/el clima. Un 25% optaría por un saludo más simple sin ningún acompañamiento, *Hola; Buenos días/tardes*.

Finalmente, los saludos dirigidos a un compañero con el que tienes una relación fluida, los saludos prevalecientes son muy informales y familiares. Un 72% de los empleados encuestados saluda a su compañero siempre expresando interés por su persona (*Buenas tío, ¿cómo va todo?*) e inicia una conversación más íntima, sobre su vida personal o el fin de semana pasado, por ejemplo. En los saludos, son frecuentes los vocativos, apodos o interjecciones (*Tío..., Hombre..., ¡Ey!; Guapi...*). El 20% expresando sorpresa iniciaría una conversación más libre preguntando de manera: *¿Qué haces tú por aquí?; ¡Qué casualidad!*

11.4. Peticiones y ruegos

12. ¿Qué frase utiliza al pedir a su empleado que termine su tarea antes de las dos de la tarde?

33%	Quiero que hagas eso antes de las dos, lo necesito a esa hora; Quiero tener este asunto terminado en mi mesa antes de las dos; Necesito que termine su tarea antes de irse a las 2;
27%	Por favor, termínelo para antes de las 2; Por favor, entrégame los resultados antes de las 2;
24%	Perdona, ¿podrías acabar esto antes de las 2?; Por favor, a ver si es posible que lo termines antes de las 2, es importante; Perdona José, a ver si es posible que esto esté acabado para las dos; Si es posible, dale cierta prioridad..., cuanto antes esté terminado mejor...;
10%	Por favor, necesito que esto esté terminado para antes de las 2h;
6%	Le estaría muy agradecido si pudiera terminar esta tarea antes de las 2 de esta tarde, gracias; Podría tener su encargo terminado antes de la la hora prevista, muchas gracias;

Cuadro 8

En la situación expuesta en el Cuadro 12 estamos ante una petición emitida por una persona superior a su empleado. Entre las respuestas obtenidas, un 33% de los entrevistados, utilizaría la forma más con la forma indirecta del mandato (*Quiero que hagas eso antes de las dos, lo necesito a esa hora*). Con la fórmula *querer* se apela a la voluntad del oyente. En la situación donde la relación entre los interlocutores sea neutral, o sea no se trataría de un superior-empleado sino empleado-empleado, su uso resultaría menos cortés. En este caso por lo visto se considera bastante normal. Para mitigar el efecto de la petición se aplica la estrategia que encubre la explicación (*lo necesito a esa hora*). Otro 27% utilizaría el reparador *Por favor* como anticipo a la petición introducida de manera imperativa (*Por favor, entrégame los resultados antes de las 2*). Un 24% de informantes optaría por el reparador *Perdona/Por favor + poder en condicional/si es posible* (*Perdona, ¿podrías acabar esto antes de las 2, Por favor, a ver si es posible que lo termines antes de las 2, es importante*). En estas peticiones el hablante deja a la voluntad y a la habilidad del oyente terminar con el asunto al tiempo requerido, pero en realidad está dando por supuesto el escalón social, lo que implícitamente está camuflando un imperativo. El 10% de los informantes acudiría a formular la petición mediante una locución indirecta. Las exhortaciones indirectas están formuladas de manera, que no están orientadas hacia el oyente sino hacia el objeto del acto exhortado. El 6% le expresaría agradecimiento por cumplir con la petición lanzada (*Le estaría muy agradecido si pudiera terminar esta tarea antes de las 2 de esta tarde, gracias*).

13. ¿Qué frase utiliza ante la situación de tener que pedir un bolígrafo...?

<i>...a su jefe?</i>	
35%	Jefe, ¿me presta un bolígrafo, por favor?; ¿Me dejaría un boli, por favor?; Me deja un bolígrafo?; ¿Me pasas un boli, por favor?;
35%	¿Puedo tomar prestado este bolígrafo?; Perdona, ¿puedo coger un bolígrafo?; Disculpe, ¿Podría prestarme un bolígrafo un momento? Gracias; Perdona, ¿me puedes pasar ese bolígrafo?;
15%	Disculpe ¿Tiene usted un bolígrafo de sobra?; Tiene un bolígrafo por ahí?;
15%	Voy a cogerle prestado un bolígrafo, se lo devuelvo en cuanto termine. Gracias;
<i>...a su compañero de trabajo (con el que tiene una relación estrictamente profesional)?</i>	
25%	¿Me presta el bolígrafo?; ¿Me dejas el bolígrafo en momento, por favor?; ¿Me pasas un boli, por favor?;
25%	Perdona, ¿me puedes prestar un bolígrafo?; Perdona, ¿me puedes pasar ese boli?; ¿Me podrías prestar un bolígrafo?; ¿Me puedes prestar un bolígrafo, por favor?; perdona (nombre), ¿me puedes dejar un bolígrafo?;
25%	Pásame un boli por favor; Déjame el bolígrafo un momento;
25%	Perdona, ¿tienes un bolígrafo de sobra?; ¿Tienes boli? ¿Me lo dejas?;
<i>...a su compañero de trabajo (que le es simpático)?</i>	
25%	Déjame el boli; (nombre)..pásame un boli anda; Déjame un bolígrafo, por favor; Tío pásame el boli; ¡déjame un boli (nombre); déjame tu boli anda!; Diego, pásame ese boli anda; Pásame ese boli;
25%	Voy a coger un momento este boli, ¿vale?; Te cojo un bolígrafo, luego te lo doy; Te robo el boli;
25%	¿Me pasas un boli, por favor?; Por fa, me pasas un boli?;
25%	¿Tienes un boli por ahí?;

Cuadro 9

En la situación expuesta en el Cuadro 13 las respuestas no varían mucho. Entre las respuestas donde la relación está jerárquicamente condicionada, el 35% de los informantes pediría un bolígrafo de manera directa (*Jefe, me presta un bolígrafo, por favor*) o formulando la pregunta mediante el condicional del verbo de habilidad. Un 15% acudirían a una pregunta indirecta (*Disculpe ¿Tiene usted un bolígrafo de sobra?; ¿Tiene un bolígrafo por ahí?*) y otro 15% restantes solamente le informaría a su jefe sobre el préstamo del bolígrafo. Aunque esta

última frase podría parecer atrevida a primera vista, en realidad las fórmulas están formadas de manera cortés (*Voy a cogerle prestado un bolígrafo*). Además el hablante añadiendo un complemento asegura a su interlocutor que el bolígrafo será devuelto.

En cuanto a la situación propuesta de pedir un bolígrafo realizada entre los compañeros de trabajo, los modos empleados, y por tanto las respuestas dadas al respecto en el cuestionario, son similares al grupo anterior en el que el contesto era pedir el bolígrafo a un jefe. Lo que nos lleva a pensar que se produce una situación de respeto y cortesía similares, aunque el escalón social difiera en ambos casos. Sin embargo, notamos un cambio sustancial en el porcentaje de las respuestas, y esta peculiaridad nos refleja el escalón anteriormente planteado, es decir, aumenta significativamente las respuestas más familiares. Este hecho queda aún más a la vista en la situación de pedir prestado el bolígrafo a un compañero con el que tenemos una relación más cercana. En este caso, las respuestas son coloquiales, familiares y de tono más distendido, como refleja incluso el uso de apodos.

12. Conclusión

Para enseñar una segunda lengua hay que tener en cuenta que, además de enseñar las expresiones lingüísticas se deben explicar a los aprendices las estrategias que se consideran correctas para un acto de habla en una cultura particular y por último se deben dar a entender los aprendices las situaciones y el contexto en el que se deben dichos actos efectuar.

Por esta razón hemos intentado analizar diferentes situaciones y actos de habla y el uso de las estrategias de cortesía en ellas.

El acto de habla de agradecer es un acto reactivo, perteneciente a la categoría de los actos expresivos, que sirve para apoyar o reforzar la imagen positiva del interlocutor. Su función no consiste en el intercambio de la información fáctica sino más bien en la enfatización del componente social. Los hablantes, por medio del agradecimiento expresan sus sentimientos y actitudes; y le dan el reconocimiento a su interlocutor por haberse beneficiado de las acciones de éste. De esta manera en el marco de referencia de la teoría de coste-beneficio, el acto de agradecer juega un papel importante por lo que el hablante mediante las fórmulas elegidas (incluso acciones no verbales) intenta simbólicamente compensar el coste invertido por el hablante. Aunque el acto de agradecer sea considerado por varios autores como uno de los actos más convencionales, eso no impide que los hablantes, junto a las fórmulas más estereotipadas, como *gracias* y *muchas gracias*, usen expresiones menos formales y más elaboradas dependiendo de la gravedad y la complejidad del acto realizado por el compañero.

De acuerdo con la teoría de Goffman, la disculpa es un acto de habla que sirve en general para reestablecer el equilibrio entre los interlocutores y para mantener y reforzar la imagen del oyente. Por lo mencionado estamos de nuevo ante un acto de habla que refuerza la vertiente social en la comunicación, o sea estamos ante un acto de habla expresivo. El acto de habla, la disculpa, se da, cuando uno hizo o va a hacer algo que pueda violar una norma social o podría ofender o dañar a otra persona. En este marco de referencia Goffman (1971) habla de la función reparadora de la disculpa. En fin, la función de este acto de habla consiste en reestablecer la relación entre los interlocutores que ha sido dañada por la conducta del hablante y a la vez conseguir el perdón del oyente. Solamente para recordar, resumimos lo que hemos mencionado ya en los apartados anteriores. Cada comunidad de habla tiene ritualizadas tanto las fórmulas lingüísticas a emplear como las situaciones en las que se exige

la realización de dichos actos de habla. Sin embargo, se debe tener en cuenta que, como lo hemos podido comprobar, las estrategias lingüísticas pueden variar de una cultura a la otra.

Las peticiones, como lo hemos señalado en el capítulo anterior, pertenecen a los actos directivos. Mediante estos actos «el hablante trata de hacer que el oyente haga algo en beneficio del propio hablante» (Vidal 1994:416). Para que la interacción tenga éxito, el oyente debería llevar a cabo la acción requerida. Por lo tanto, estos actos se consideran centrados en el oyente. La pregunta es el rasgo más típico de este acto de habla. Sin embargo, el hablante al proponer una pregunta entra en el territorio del oyente. Por esta razón, el hablante para suavizar el efecto de la ofensa, al formular una petición, suele introducir una reparación o una justificación de la misma. En las respuestas obtenidas hemos comprobado la presencia de los operadores principales que posibilitan una orientación cortés de las peticiones (*Por favor, Perdón, Le estaría muy agradecido*) y los operadores reparadores que forman parte del cuerpo de la oración (*poder, querer*). Los encuestados, para expresar el grado de la cortesía en sus respuestas, aplicaron la modificación del tiempo verbal de los verbos operadores (*quiero, podrías, pudiera*).

De esta manera hemos comprobado, que los interlocutores se inclinan a expresar más la solidaridad que el distanciamiento social.

Bibliografía

ÁLVAREZ, A. I.: *Hablar en español. La cortesía verbal. La pronunciación del español estándar. Las formas de expresión oral*. Oviedo: Ediciones Nobel S.A., 2005.

BRIZ A.: *Aproximaciones a la cortesía verbal. La estrategia atenuadora en la conversacion cotidiana española cortesía*. Universidad Valeciana, 2000.

CONTRERAS J. Fernández: *El uso de la cortesía y las sobreposiciones en las conversaciones. Un análisis contrastivo alemán-español*. Universitat de Valencia: Servei de Publicacions, 2005.

ESCANDELL VIDAL, M.V.: *Aportaciones de la Pragmática en Enseñar español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE)*. Vademécum para la formación de profesores. Madrid: Sgel, 1995.

ESCANDELL VIDAL, M.V.: *Aportaciones de la Pragmática en UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia) España*, 2012, [en línea] <<http://www.uned.es/dpto-leng-esp-y-ling-gral/escandell/papers/AportPrag.PDF>> [consulta: 21/03/2013/].

CHEJNOVÁ, P.: *Zdvořilostní strategie*. Praha: Karolinum, 2012.

FRASER, B.: *Conversational Mitigation*. Journal of Pragmatics 4, 1980.

GOFFMAN, E.: *Relations in Public. Microstudies of the Public Order*. Harmondsworth: Penguin, 1971.

HAVERKATE, H.: *La cortesía verbal: estudio pragmalingüístico*, Madrid: Gredos, 1994.

HIDALGO, L.: *Confiabilidad y Validez en el contexto de la Investigación y Evaluación cualitativas*. 2005 [en línea] <<http://www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf>> [consulta: 01/12/2012].

LAKOFF, R.: *Language and Woman's Place*. New York: Harper and Row, 1975.

LEECH, G.: *Principles in Pragmatics*. Londres: Longman, 1983.

ORECCHIONI, C.: *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje*. Buenos Aires: Edicial S.A., 3.ed.

PORTOLÉS, J.: *Pragmática para hispanistas*. Madrid: Editorial Síntesis S.A., 2004.

POYATOS, F.: *La comunicación no verbal I. Cultura, lenguaje, conversación*. Madrid: Istmo, 1994.

RIVERO, M.L.: Un ejemplo de metodología de filosofía analítica en la semántica lingüística: la cortesía y los actos verbales, en *Revista española de Lingüística*, 8.1, 77-103, 1978.

SELL, R.: *Literary Pragmatics*. London: Routledge, 1991.

SMITH, O.: *The Politics of Language 1791-1819*. Oxford: Clarendon Press, 1984.

VIDAL, Alba de Diego: *La cortesía en las peticiones*. Actas IV. Centro Virtual Cervantes, 1994 [en línea] <http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/04/04_0413.pdf> [consulta: 17/03/2013].

WATTS, R. J.; IDE, S.; EHLICH, K.: *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. 2.ed. Berlin: Mouton de Gruyter, 2005.

Anexo I.



Cuestionario sobre la cortesía en el entorno laboral

Por favor, rellene sus datos personales y conteste a las preguntas de modo individual y lo más sinceramente posible. Sus respuestas y datos son claves para la elaboración de una tesis sobre la cortesía en el entorno laboral. Se asegura que sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.

Es importante que responda con sinceridad.

Edad: _____

Nivel de estudios: _____

Sexo: _____

Población: _____

Profesión: _____

Soy un español nativo (Sí/No) _____

Agradecimientos

1. Su amigo/compañero le ayuda y realiza en su lugar un trabajo muy difícil. ¿Cómo se lo agradece? ¿Qué frase utilizaría?

Disculpas

2. ¿Cómo se disculpa ante su jefe por llegar tarde al trabajo?
3. ¿Qué frase utiliza al interrumpir a su compañero mientras él está trabajando?
4. ¿Cómo se disculpa (qué frase utiliza)...
 - ante su jefe:
 - ante un compañero con el que tiene una relación más cercana a la amistad:
 - ante un compañero con el que tiene una relación solamente laboral:
... por no ser capaz de cumplir con el trabajo que le han encomendado? (por ejemplo: por falta de tiempo)
5. ¿Cómo se disculpa cuando ofende:
 - a un superior (jefe)?
 - a un compañero de trabajo (con el que tiene una relación estrictamente profesional)?
 - a un compañero de trabajo (que le es simpático)?

Reacciones a las disculpas

6. Imagine: Está trabajando en algo y de repente le interrumpe su jefe/compañero con la intención de iniciar una conversación laboral. ¿Cómo va a reaccionar? ¿Qué frase va a utilizar?
 - con su jefe:
 - con su compañero de trabajo (con el que tiene una relación estrictamente profesional):
 - con su compañero de trabajo (que le es simpático):
7. ¿Cómo reaccionaría ante la disculpa de su jefe/compañero por romper su vaso preferido?
 - de su jefe:
 - de su compañero de trabajo (con el que tiene una relación estrictamente profesional):
 - de su compañero de trabajo (que le es simpático):

Cumplidos

8. ¿Qué le dice a su equipo después de un trabajo bien hecho? (¿Cómo le manifiesta verbalmente que aprecia su trabajo?)

Reacciones a los cumplidos

9. Imagine: Su jefe, delante sus compañeros, le alaba por hacer bien su trabajo. ¿Cómo va a reaccionar? ¿Qué palabras va a utilizar?

Saludos

10. ¿Qué frase utiliza cuando saluda a su jefe/compañero en la calle? ¿Sobre qué va a iniciar la conversación?
 - con su jefe:
 - con su compañero de trabajo (con el que tiene una relación estrictamente profesional):
 - con su compañero de trabajo (que le es simpático):

Peticiones y ruegos

11. ¿Qué frase utiliza al pedir a su empleado que termine su tarea antes de las dos de la tarde?
12. ¿Qué frase utiliza al pedir a su compañero/amigo que termine su trabajo antes de las dos de la tarde?

13. ¿Qué frase utiliza ante la situación de tener que pedir un bolígrafo...

- a su jefe?
- a su compañero de trabajo (con el que tiene una relación estrictamente profesional):
- a su compañero de trabajo (que le es simpático):

Otros

14. ¿Cómo contesta normalmente en el trabajo a la frase “Que tal” ?

- cuando las cosas le van bien:
- cuando no está contento:

Por favor, envíe el cuestionario relleno a la dirección siguiente:
aneta.jurko@gmail.com

¡Muchas gracias por su cooperación!



Anexo II.

A continuación exponemos los datos, que por los límites del trabajo presente no hemos analizado más profundamente, pero consideramos oportuno exponer en este lugar los resultados de los cuestionarios, ya que la información que otorgan puede resultar muy útil en varios campos, como por ejemplo en la enseñanza de español ya que reflejan fielmente frases que los castellano parlantes usan habitualmente en su entorno laboral, y puede ser muy útil para un profesor enseñar a un alumno las frases actuales para que éste no se quede sorprendido al escucharlas en situaciones reales.¹¹

14. ¿Cómo contesta normalmente en el trabajo a la frase “¿Qué tal?” ?

<i>...cuando las cosas le van bien?</i>	
	Genial!!! ¿y tú?; Bien, gracias; Bien; Muy bien, gracias; Muy bien; Estupendamente, gracias; Muy bien, y tú? (sonriendo); ¡pues muy bien, gracias!; ¡Bien! Gracias, ¿y tú?; va bien; muy bien gracias, muy bien, ¡gracias!
<i>...cuando no está contento?</i>	
90%	No me quejo que es bastante; Bien, vamos tirando. Aquí estamos, que no es poco...; Bien, aunque podría ir mejor; Bien; Regular; Podría estar mejor; Bien, bien, tirando; Ahí andamos, tirando (suspirando); Estamos que no es poco; pues ahí vamos...; No está mal; Podría ir mejor; Bueno, no me quejo.; terrible..; pues la verdad es que regular...; no muy bien pero espero que la cosa mejore
10%	Muy bien gracias, Bien, gracias;

Cuadro 10

¹¹ Las frases no han sido corregidas, por lo tanto pueden contener errores cometidos por los entrevistados.

7. ¿Cómo reaccionaría ante la disculpa de su jefe/compañero por romper su vaso preferido?

<i>... de su jefe</i>	
	Bueno no pasa nada; No te preocupes, no tiene importancia; No se preocupe; No pasa nada, es solo un vaso; No te preocupes, estas cosas pasan; No se preocupe, es solo un vaso; No pasa nada, no se preocupe, es un simple vaso de agua...; Bueno, no se preocupe. Ha sido un accidente.
	Ningun problema. Seguramente el vaso está en un sitio inadecuado
	gggrrr ya estás comprando otro;
<i>...de su compañero de trabajo (con el que tiene una relación estrictamente profesional)?</i>	
	Bueno no pasa nada; Vaya hombre, bueno, no tiene importancia; No te preocupes; Ningun problema; No pasa nada; No te preocupes, estas cosas pasan; No te preocupes, es solo un vaso; No pasa nada, son cosas que pasan; ¡No te preocupes! Es una tontería.; Ya sé que no era su intención.
	Seguramente el vaso está en un sitio equivocado;
	vaya qué lástima, era mi vaso favorito...
	Expreso mi malestar porque es mi preferida, pero le diría” no te preocupes.
	¡Qué le vamos hacer !
	Ya estás comprando otro;
<i>...de su compañero de trabajo (que le es simpático)?</i>	
	Joder, macho!!! Cuidado!; hombre que faena, era mi vaso favorito... bueno no pasa nada; Algún insulto, (no muy fuerte, como: serás torpe!! / Gilipollas ten cuidado! ...) y luego le digo que no pasa nada;
	¡Vaya!, jeje, no te preocupes; No te preocupes; Ningun problema. Seguramente el vaso está en un sitio equivocado; No pasa nada es solo un vaso; No te preocupes, estas cosas pasan; Jajajaja; No pasa nada, ¡más se perdió en la guerra!;
	No pasa nada, ya me invitarás a una copa; Cabrón me debes un vaso (de cerveza:); no pasa nada, me pagas el billete para comprar otro...; No pasa nada, mañana me compras otra y arreglado.
	¡Serás chapuza!

Cuadro 11

8. ¿Qué le dice a su equipo después de un trabajo bien hecho? (¿Cómo le manifiesta verbalmente que aprecia su trabajo?)

	Buen trabajo chicos!!!; Bien hecho!!; Muy buen trabajo, podeis estar orgullosos; Buen trabajo chicos, este es la manera de hacer las cosas; Chicos!! Muy bien hecho!! Felicidades! / Habéis hecho un buen trabajo!! / Sabía que podía contar con vosotros!, buen trabajo chicos.....;
	Enhorabuena a todos, habéis hecho un trabajo excelente; Felicidades, buen trabajo; Fantástico trabajo, bien hecho, os felicito;
	Gracias por la eficacia!; Muchas gracias por vuestro trabajo. Somos un gran equipo!; muchas gracias y espero que sigamos todos por este camino;
	Somos un equipo perfecto!;Somos unos máquinas, lo hemos hecho muy bien, así es como tenemos que seguir;
	Muy bien hecho! Estoy orgullosa de vosotros; Muy buen trabajo! Estoy muy orgulloso de vosotros;Muy bien chicos, estoy muy contenta y orgullosa de trabajar con vosotros. ¡sois los mejores!; Estoy muy contento y orgulloso de todos vosotros.

Cuadro 12

9. Imagine: Su jefe, delante sus compañeros, le alaba por hacer bien su trabajo. ¿Cómo va a reaccionar? ¿Qué palabras va a utilizar?

	Muchas gracias;
	Muchísimas gracias, ha sido muy amable; Es mi trabajo; Muchas gracias por sus comentarios; Muchas gracias, es usted muy amable; Gracias, era mi cometido hacerlo de esta manera; Le agradecería las cosas buenas que hubiera dicho de mí. Seguramente me pondría roja. Muchas gracias, sencillamente he hecho mi trabajo, es cosa de todos;
	No es necesario; No ha sido para tanto...Gracias; Muchas gracias, pero no es para tanto; muchas gracias (nombre), no es nada, y espero continuar aportando lo mejor a la empresa; Gracias pero era mi trabajo y responsabilidad;
	Evidentemente me siento orgulloso aunque manteniéndome formal, sonrío. ‘Me alegro de que le haya parecido un buen trabajo, creo que es lo que se espera en esta empresa de mí’;
	Agradeciendo los cumplidos evitando ante otros que lo pueda estar haciendo mejor que ellos; Muchas gracias. Espero seguir teniendo este gran apoyo de mis compañeros; Con modestia, Gracias pero no es para tanto, el buen trabajo se hace en grupo;

Cuadro 13

ANOTÁCIA/ANNOTATION

Meno autora / The author's name: Aneta Jurkovecová

Názov práce: La cortesía positiva y la cortesía negativa en la interacción verbal en el ambiente laboral

Thesis title: Positive and negative politeness in verbal interaction in the workplace

Inštitúcia: Katedra romanistiky, Filozofická fakulta, Univerzita Palackého v Olomouci

Institution: Department of the Romance Studies, Philosophical Faculty, Palacky University in Olomouc

Vedúci práce / Thesis supervisor: Mgr. Radim Zámeč, Ph.D.

Počet znakov / Number of signs: 116 384

Počet stran / Number of pages: 66

Kľúčové slova: La cortesía en el entorno laboral, la cortesía positiva, la cortesía negativa, imagen positiva, imagen negativa, los actos de habla, el Principio de la cortesía, el Principio de cooperación, la Pragmática.

Keywords: The Politeness on the workplace, the positive politeness, the negative politeness, the positive and the negative face, the speech acts, the Principle of the politeness, the Cooperative Principle, Pragmatics.

Charakteristika magisterskej práce:

Cieľom tejto práce je zobraziť prostredníctvom rečových aktov stratégie zdvorilosti využívané v pracovnom prostredí. Za účelom získania relevantných výstupných informácií sme spracovali dotazník Chejnovkej (2012). Jedná sa o typ dotazníka DCT (Discourse Completion Test). Použitý typ dotazníka vykresľuje situácie zo života respondentov, ktorí odpovedajú rovnako akoby odpovedali v reálnej životnej situácii.

Master thesis character:

The aim of this diploma thesis was to display and demonstrate the strategies of courteous behavior done by the acts of speech. In order to obtain relevant output information we had conducted a questionnaire survey type DCT (Discourse Completion Test). The mentioned type of questionnaire portrays the situations from the lives of our respondents who answered given questions as if they would have answered these questions in a normal daily-life situation.