



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

**LA CORTESÍA VERBAL: UN ANÁLISIS ENTRE
CULTURAS**

**THE VERBAL POLITENESS: AN ANALYSIS BETWEEN
CULTURES**

Autor

Alba Remiro Subías

Director

Bárbara Marqueta Gracia

Facultad de Filosofía y Letras

Filología Hispánica

Junio 2021

RESUMEN

En primer lugar, este trabajo Fin de Grado muestra una exposición acerca del *Principio de Cooperación* de Grice y las máximas que lo componen. Seguidamente, realiza una presentación acerca de los lingüistas Robin T. Lakoff, Geoffrey Leech y Brown y Levinson que, a su vez, constituye ser una explicación sobre cada una de las teorías de cortesía que han propuesto estos investigadores. Tomando como base la teoría de Brown y Levinson en la que se postula la posibilidad de existencia de un modelo de cortesía universal, el objetivo de este trabajo es realizar un análisis de la cortesía entre las culturas que más difieren de la española (china, japonesa, inglesa y holandesa), para mostrar que ese modelo es muy poco probable y que el factor cultural en lo que concierne a la cortesía es absolutamente determinante.

Palabras clave: Principio de Cooperación de Grice, teorías de cortesía, modelo de cortesía universal, análisis de la cortesía entre las culturas, factor cultural.

ABSTRACT

First of all, this End of degree's assignment shows an exposition about of Grice Cooperation Principle and the maxims that compose it. Continuously, it does a presentation in relation to linguists Robin T. Lakoff, Geoffrey Leech and Brown and Levinson, which constitutes an explanation of each of the politeness theories proposed by these researchers. On the basis of Brown and Levinson's theory that there is the possibility of the existence of a model of universal courtesy, the objective of this work is to make an analysis of the courtesy between the cultures that most differ from the Spanish (Chinese, Japanese, English and Dutch), to exhibit that such a model is highly unlikely and the cultural factor that the courtesy is concerned is absolutely decisive.

Key words: Grice Cooperation Principle, politeness theories, a model of universal courtesy, analysis of the courtesy between the cultures, cultural factor.

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DEL TEMA.....	4
2. ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	5
2.1 El Principio de Cooperación de Grice.....	5
2.2 Robin T. Lakoff.....	10
2.3 Geoffrey Leech.....	13
2.4 Brown y Levinson	18
2.4.1 El concepto o noción de imagen	18
2.4.2 Actos contra la imagen.....	19
2.4.3 Cortesía positiva y negativa	22
3. ANÁLISIS DE LA CORTESÍA INTERCULTURAL	25
3.1 El concepto de imagen china.....	25
3.2 El concepto de imagen japonesa	27
3.3 El concepto de imagen inglesa.....	31
3.4 El concepto de imagen holandesa	32
3.5 Percepciones sobre estudiantes extranjeros acerca de la cultura española.....	35
4. CONCLUSIÓN	36
BIBLIOGRAFÍA.....	37

1. PRESENTACIÓN DEL TEMA

La comunicación forma parte del ser humano y, por tanto, el objetivo comunicativo que todo individuo tiene que conseguir es entenderse, pero para ello, la comunicación debe ser efectiva entre ambos interlocutores, por lo que en lo primero que se debe pensar es que una de las propiedades que deben tener cada una de las interacciones producidas entre individuos es la claridad. Sin embargo, nos encontramos con el fenómeno de la cortesía, que siendo una de las estrategias más frecuentes que se llevan a cabo en las distintas situaciones comunicativas, ya antecede que constituye una amenaza sobre ese principio de claridad (al fin y al cabo, veremos que los actos de habla indirectos van a ser característicos de la misma).

Por consiguiente, el tema que más interesante me ha parecido para abordar este Trabajo Fin de Grado es la cortesía verbal (no me voy a centrar en la cortesía no verbal que es la que engloba, por ejemplo, a los gestos y que también constituye un gran ámbito de investigación) que va a ser tratada desde varias teorías y a través de distintos autores (Robin T. Lakoff, Geoffrey Leech y Brown y Levinson), posturas que van a estar complementadas a partir de numerosos ejemplos que van a ser la prueba fundamental que nos permita entender cómo funcionan dichas teorías en la vida cotidiana.

Pero, ¿es la cortesía un fenómeno universal? En la última parte de este trabajo voy a mostrar a partir de un análisis entre culturas que la cortesía es absolutamente variable dependiendo del país (o incluso área) en el que se esté y que la posibilidad de promulgar un modelo de universalidad tal y como lo hacen Brown y Levinson es prácticamente nula. Para corroborar mis argumentos, aporto un apartado de percepciones extranjeras sobre la cultura española que enseña que los distintos choques culturales que se producen entre españoles y extranjeros son causa de ese amoldamiento de la cortesía en cada país y que, a su vez, hay que tener en cuenta, porque esto puede ser un hecho que entorpezca encarecidamente la comunicación.

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

En esta parte del trabajo se elaborará una síntesis sobre el *Principio de Cooperación* de Paul Grice y, también, sobre los distintos planteamientos de cortesía verbal que han expuesto los lingüistas Robin T. Lakoff, Geoffrey Leech y Penelope Brown y Stephen Levinson.

2.1 El Principio de Cooperación de Grice

Antes de comenzar, es importante explicar esta propuesta que constituye una de las bases sobre las que se sustentan muchas de las teorías que tratan la cortesía, como el modelo que aporta Robin. T. Lakoff (que abordaremos en el siguiente apartado). Nos referimos al Principio de Cooperación de Grice (1975), quien lo formula como, «Haga que su contribución a la conversación sea, en cada momento, la requerida por el propósito o la dirección del intercambio comunicativo en el que usted está involucrado» (“Principio de Cooperación” párr.2)¹.

Como podemos observar, este principio constituye un punto de referencia para los interlocutores, ya que, el objetivo que deben lograr es la máxima efectividad en su comunicación. Así pues, dicho principio se apoya sobre una serie de normas o máximas que Grice denomina *categorías de cantidad, relación, cualidad y modalidad* y que Victoria Escandell resume de esta manera (de acuerdo con Grice, 1975: 45-47):

I) *Cantidad*. Se relaciona obviamente con la cantidad de información que debe darse. Comprende las siguientes máximas:

- a) que su contribución sea todo lo informativa que requiera el propósito del diálogo; pero
- b) que su contribución no sea más informativa de lo necesario.

II) *Cualidad*. Esta categoría comprende una supermáxima: «Intente que su contribución sea verdadera». Además, se especifica de la siguiente manera:

- a) No diga algo que crea falso.
- b) No diga algo de lo que no tenga pruebas suficientes.

III) *Relación*. Contiene una única máxima: «Diga cosas relevantes». Efectivamente, se espera de los participantes en la conversación que sus intervenciones se relacionen con aquello de lo que se está hablando.

¹https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/principiocooperacion.htm

IV) *Modalidad*. Se relaciona con el modo de decir las cosas, más que con el tipo de cosas que hay que decir: Comprende una supermáxima: «Sea claro». Y se complementa con estas otras:

- a) Evite la oscuridad de la expresión.
- b) Evite la ambigüedad.
- c) Sea breve (no sea innecesariamente prolijo).
- d) Sea ordenado. (1996: 79)

Podemos observar que estas máximas son la clave principal para que los interlocutores sean absolutamente cooperativos en el contexto de la comunicación que ellos establecen. Sin embargo, el incumplimiento de las mismas (que suele ser habitual que se produzca) supondría generar, además de una falta de cooperación, un acto de completa descortesía en algunas ocasiones, como veremos.

Así pues, a continuación, vamos a proceder a exponer ejemplos que violen cada una de las máximas (citadas anteriormente del manual de Victoria Escandell):

Empezamos por la máxima de cantidad «*Que su contribución sea todo lo informativa que requiera el propósito del diálogo*» (1996: 84).

Imaginemos que un empresario casado le dice a su hijo que va a irse de cena esta noche con una mujer. El chico, a partir de lo que le ha dicho su padre podría deducir que se trata de una amiga, pero también podría pensar que es una simple compañera de trabajo o incluso su amante.

Que el chico haga distintas deducciones a partir de un solo enunciado nos quiere decir que el padre no le ha dado al hijo la suficiente información acerca de la misteriosa mujer. Por lo que, podríamos concluir que, en este caso, se estaría violando uno de los principios que conforman la máxima de cantidad.

La otra premisa sobre la que se sustenta dicha máxima «*Que su contribución no sea más informativa de lo necesario*» es, para Escandell, algo controvertida puesto que la sobreinformación no parece en un primer momento, un motivo de transgresión del principio de cooperación, sin embargo, el propio Grice considera que el hecho de dar más

información de la necesaria puede confundir e incluso llevar a malas interpretaciones que pueden resultar una falta de cortesía (1996: 84).

Nos pones dos pizzas, pero la suya que no sea muy grande, que necesita adelgazar.



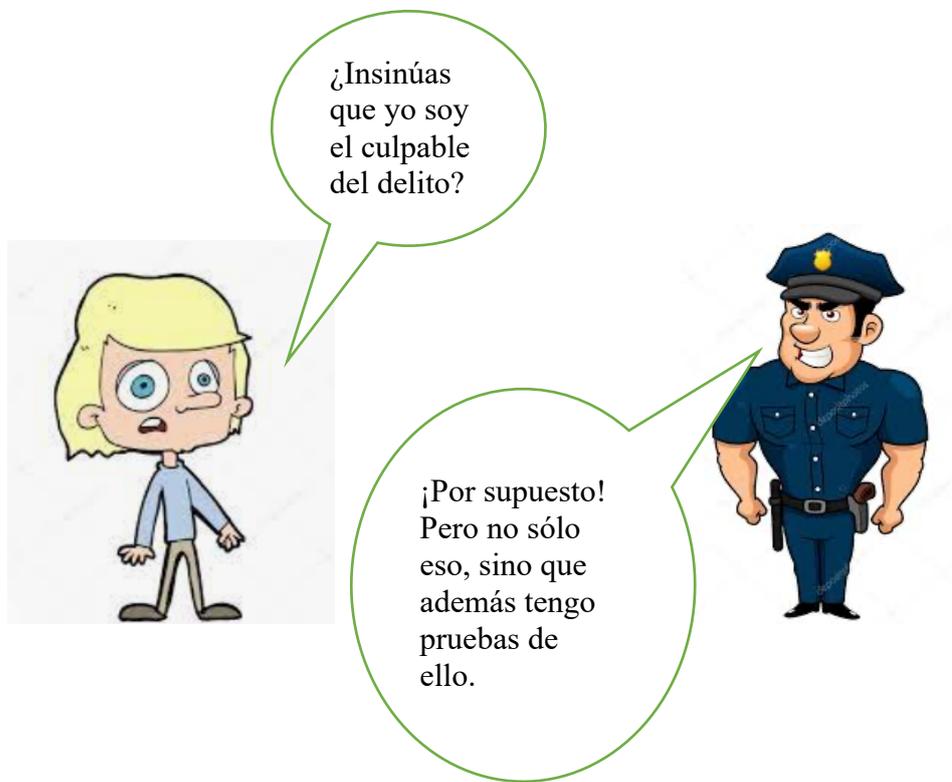
Fuente de la imagen: Apuntes de semántica y pragmática.

Siguiendo con la máxima de cualidad «*Intente que su contribución sea verdadera*», Henk Haverkate, en su estudio pragmalingüístico *La cortesía verbal*, considera que el hecho de incumplir dicha máxima se debe a una intención de cortesía porque hay en ocasiones en las que decir la verdad puede resultar molesto al oyente. Por ello, la estrategia que se utiliza para tal incumplimiento es la llamada *mentira piadosa* (1994: 44). Además de eso, las insinuaciones (que se manifiestan como pensamientos sin fundamento) constituyen una violación de la premisa «*No diga algo de lo que no tenga pruebas suficientes*» que forma parte a su vez de esta misma máxima (Escandell, 1996: 84). Por ejemplo²:

² Las imágenes utilizadas han sido seleccionadas en las siguientes páginas web:

<https://www.google.com/search?q=polic%C3%ADa+dibujo&tbm=isch&ved=2ahUKEwj24LGQ1-XvAhVIwIUKHUYaANsQ2-cCegQIABAA&oq=polic%C3%ADa>

https://www.google.com/search?q=chico+preocupado+dibujo&tbm=isch&ved=2ahUKEwj07IiW1-XvAhWO0YUKHRLuCfoQ2-cCegQIABAA&oq=chico+preocupado+&gs_lcp=CgNpbWcQARgAMgQIIxAnMgIIADICCAAYAggAMgQIABAEogcIIxDqAhAnOgQIABBDOgUIABCxAzoICAAQsQMqgwE6BwgAELEDEENQjrAFWJ7iBWDI7AVoAXAAeACAAZICiAHIDZIBBjE0LjEuMpgBAKABAaoBC2d3cy13aXotaW1nsAEKwAEB&scient=img&ei=Y0NqYLSvE46jIwSS3KfQDw&bih=642&biw=1132



El cambio de tema puede ser un buen ejemplo de violación de la máxima de relevancia «*Diga cosas relevantes*» (Escandell, 1996: 85), frecuentemente utilizado para salir de un asunto que le resulta incómodo a uno de los interlocutores:

—¿Pero tú quieres a Emilio como un amigo o sientes algo más por él?

—Eh... ¡Oye! ¿Tienes hora? Tengo que ir urgentemente a la librería, sé que normalmente suele cerrar pronto.

Pero también puede estar inducido por la presencia de alguien que está a corta distancia de los interlocutores y que no debe escuchar lo que se está hablando (porque puede que, por ejemplo, la conversación tenga que ver con él y lo normal es que, si se corta de tal manera la conversación solo con la presencia, lo que se diga de dicha persona no debe ser nada bueno).

O incluso también para encubrir la culpabilidad de alguien que ha realizado un acto que va a molestar al oyente:

A: ¿Has visto mi sudadera? Me ha parecido ver a mi hermano con ella hace un rato. ¿No me la habrá cogido él?

B: Yo no he visto nada. ¡Por cierto! He visto las notas del examen que hicimos, ¡hemos aprobado! Deberíamos salir esta noche para celebrarlo, ¿no? ¡Es sábado!

O también podemos encontrar el siguiente ejemplo (Haverkate, 1994: 45):

A: *¿Dónde está mi bombonera?*

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

Observamos que lo que pretende el interlocutor B es algo diferente al ejemplo anterior. En este caso, en vez de negar la pregunta en sentido directo (y cambiar posteriormente de tema para hacer que A se olvide de la respuesta que quiere conseguir), lo que trata es de evitar dejar explícita la respuesta: *Puede que te la hayan cogido los niños*, porque pretende que sea el propio interlocutor el que saque sus conclusiones a partir de dicho enunciado y así, no sentirse el otro tan culpable de haberlos delatado.

Por último, tenemos la máxima de modalidad «*Sea claro*» (Escandell 1996: 85). En la teoría de Grice es calificada como una supermáxima ya que se presenta como el principio fundamental que se tiene que cumplir para lograr el éxito en el intercambio comunicativo. Su violación se produce mediante la emisión de excesiva información que provoca en el locutor una sensación de confusión que hace que perciba la información que se emite como algo incomprensible. Esto ocurre frecuentemente con la poesía (pues, en este caso, la gran cantidad de recursos estilísticos que este tipo de género textual utiliza genera un lenguaje excesivo en complicación -no en información-, haciendo difícil algo que resultaría fácilmente comprensible). Ponemos el ejemplo de una estrofa del soneto XXIII de Garcilaso ³:

*coged de vuestra alegre primavera
el dulce fruto antes que el tiempo airado
cubra de nieve la hermosa cumbre.*

A partir de ella, nos damos cuenta de que a primera vista no podemos deducir su significado ya que sólo podemos extraerlo a partir de un estudio riguroso del poema. Así pues, si Garcilaso hubiera sido claro con sus palabras, hubiera escrito: *Aprovechad la belleza de vuestra juventud antes de que el tiempo termine con ella.*

Sin embargo, la violación de esta supermáxima también la podemos encontrar en narrativa (sí en este caso mediante información excesiva). Obsérvese aquí como Juan

³ Tercera estrofa del soneto XXIII de Garcilaso extraída de:
<https://www.letoralibre.es/2009/06/comentario-de-texto-literario-garcilaso.html>

Rulfo en su obra *El llano en llamas*, elabora para uno de sus personajes (el gobernador) un estilo complejo que así mismo sirve para caracterizarlo y darnos una pista acerca de la clase social a la que pertenece:

–«Conciudadanos–dijo–. Rememorando mi trayectoria, vivificando el único proceder de mis promesas. Ante esta tierra que visité como anónimo compañero de un candidato a la Presidencia, cooperador omnímodo de un hombre representativo, cuya honradez no ha estado nunca desligada del contexto de sus manifestaciones políticas y que sí, en cambio, es firme glosa de principios democráticos en el supremo vínculo de unión con el pueblo, aunando a la austeridad de que ha dado muestras la síntesis evidente de idealismo revolucionario nunca hasta ahora pleno de realizaciones y de certidumbre» (2020: 234).

Pero esto no es solo aplicable a la literatura (refiriéndonos especialmente a la poesía) sino que puede ocurrir en cualquier contexto de habla cotidiano:

Preguntado por un periodista sobre la evolución del paro, José María responde: *Mire usted, España va bien. La situación macroestructural está desarrollando unos procesos de evolución económica que, muy probablemente, nos llevarán hacia sendas de desarrollo sostenible en un ámbito de intrarrelación social que se abre a intereses que superan las barreras de una economía pre-establecida según bases equiparables* (Apuntes de *Análisis del Discurso*).

2.2 Robin T. Lakoff

Robin T. Lakoff (nacida en Brooklyn en 1942) es profesora de lingüística en la Universidad de California desde 1972 en Berkeley. Obtuvo una licenciatura en Radcliffe College, una maestría en la Universidad de Indiana y un doctorado. En 1975 publicó su libro *Language and Woman's Place* al que se le atribuye el mérito de establecer el lenguaje y el género como objeto de estudio en lingüística y otras disciplinas⁴.

Su modelo de cortesía parte de las máximas conversacionales del Principio de Cooperación de Grice (anteriormente nombradas y explicadas), sin embargo, considera que el ser humano no está naturalmente predispuesto a cumplirlas en cada uno de los

⁴ <https://peoplepill.com/people/robin-lakoff>

actos comunicativos. Aunque, si se da el caso de que el individuo tiene la voluntad de conseguir la eficacia y claridad en la comunicación, debe comprometerse a lograr el cumplimiento de las mismas (hecho que resulta prácticamente imposible). Pero puede ocurrir que el sujeto no solo busque ser eficiente en la interacción sino también provocar en su interlocutor un efecto positivo, es decir, que pretenda que la información emitida no le resulte perjudicial. Así pues, Lakoff modifica las máximas de Grice en dos reglas formuladas de la siguiente manera:

1. Sea claro.
2. Sea cortés.

La segunda de ellas incluye a su vez una serie de submáximas según Raúl Urbina (2016):

- a) No se imponga. En situaciones de diferencia social entre los interlocutores.
- b) Ofrezca opciones. Cuando hay equilibrio social entre los interlocutores, pero falta familiaridad y confianza. Los posibles rechazos no sitúan a nadie en posición incómoda.
- c) Refuerce los lazos de camaradería. En situaciones en las que la relación entre interlocutores es muy cercana. Se intenta colocar al otro en una posición agradable y mostrar interés por sus cosas (párr.4).

La primera submáxima requiere que el hablante no se entrometa en los asuntos privados de otras personas. Se tiene que dar especialmente este requisito cuando se trata de situaciones en las que hay cierta distancia social o económica entre los interlocutores. Así pues, las preguntas personales serían la principal amenaza de esta regla, sin embargo, se puede ser cortés y pedir permiso para realizar una pregunta privada. Imaginemos que un periodista le pregunta a Blanca Suárez:

—¿Puedo preguntarle cómo le está yendo su relación con Mario Casas?

Sin embargo, tal y como apunta Francisco Javier Díaz Pérez en su trabajo (2001: 105), ya se está pidiendo permiso al mismo tiempo que se está realizando la pregunta, pero se le sigue dando opción al oyente para negarse a responder.

La siguiente submáxima, a diferencia de la anterior, se aplica al trato con personas que poseen un estatus social similar, pero no hay confianza entre ellas y por ello, el hablante no debe estar muy involucrado emocionalmente en el contenido de su enunciado.

Para ello, el emisor utilizará la entonación interrogativa o coletillas interrogativas tales como *¿te parece?* Así pues, imaginemos que un compañero de clase le pregunta a otro:

—Hemos quedado por el grupo de clase para hacer una cena de fin de curso, ¿querrás venirte también?

Observamos que, a partir de la formulación interrogativa, se le da al hablante la opción de negarse. Y, además, el simple hecho de que solo sean compañeros de clase hace que el rechazo sea indiferente para el hablante, pues, al fin y al cabo, él va a contar con otros compañeros con los que también se lleva bien (ya que, sino tuvieran buena relación, no hubieran quedado para cenar). Por ello, la ausencia del oyente no le va a resultar, en principio, ofensiva.

En la última de las situaciones, los interlocutores mantienen una relación de cercanía entre ellos y para mostrar cortesía, el mejor camino a tomar es interesarse por el otro para hacerle sentir bien y hacerle pensar que es considerado un amigo. Por ejemplo:

AMIGO 1: ¿Te gustaría ir al cine conmigo? Sé que te encantan las películas de terror y nada más enterarme de que había una en el cine, no he podido evitar pensar en ti.

AMIGO 2: ¡Me encantaría! La verdad es que me ha gustado mucho que hayas contado conmigo porque eso me hace ver que te importo.

A pesar del alcance notable de su teoría sobre la cortesía, Lakoff señala que una posible objeción a estas reglas podría ser la cultura ya que lo que se considera cortés en una cultura puede no considerarse así en otra distinta⁵.

Antes de terminar este apartado, debo decir que me llamó mucho la atención dos comentarios que apunta Sifianou y que Francisco Javier Díaz Pérez recoge en su tesis sobre cortesía (2001: 109-110):

Por una parte, piensa que la cortesía es un fenómeno muy amplio y complejo y que difícilmente podrá resumirse a partir de una serie de reglas del tipo que propone Lakoff. La verdad es que tengo que decir que coincido absolutamente con esta lingüista,

⁵ Tema que abordaremos más adelante, pues analizaremos cómo es la cortesía en las distintas culturas.

ya que considero que en la cortesía influyen muchos factores como, por ejemplo, culturales, situacionales o temporales (asunto que retomaré más adelante) que la hacen un fenómeno difícilmente sistematizable, y que por ello no debe estar acotado a partir de unas reglas que pretenden ser universalmente aplicadas.

Por otra parte, Sifianou también comenta el principio de claridad que toman como base las máximas conversacionales de Grice. Piensa que el enunciado más apropiado que puede evitar problemas de comprensión es el imperativo. Sin embargo, esta forma verbal suele resultar descortés, por lo tanto ¿es la cortesía una manera de incumplir las máximas griceanas? Yo diría que sí y muchos especialistas, como las profesoras Marta Albeda y M^a Jesús Barros, también, y de esta manera nos lo exponen ellas: “El incumplimiento de las máximas griceanas puede tener como fin producir cortesía, mientras que la falta de observancia de las máximas de cortesía daría lugar a un comportamiento no cortés o, incluso, descortés.” (2013: 49-50).

2.3 Geoffrey Leech

El lingüista Geoffrey Leech, nacido en Gloucester (Inglaterra) llegó en 1969 a Lancaster como uno de los primeros especialistas en idiomas del Departamento de Inglés. Además, en 1974 se convirtió en el primer jefe del nuevo Departamento de Lingüística y en su primer profesor. Hizo importantes contribuciones a campos como la estilística (*A Linguistic Guide to English Poetry*), la semántica y la pragmática (*Principles of Pragmatics* y su libro, *La Pragmática de la Cortesía*). Incluso también contribuyó a las dos principales gramáticas descriptivas del inglés. Quizás ahora lo conozcamos más como uno de los fundadores del campo de la lingüística del corpus (Meys.párr.1-2).

Como ya estableció Lakoff, ser claro (fundamento sobre el que se sustenta el Principio de Cooperación) no es lo único que hay que tener en cuenta a la hora de realizar un intercambio comunicativo, sino que también el ser cortés con el interlocutor es otro factor que juega un papel muy importante dentro de la comunicación. Aunque, tal y como nos dice Haverkate en su libro *La cortesía verbal*, es importante saber que el cumplimiento o incumplimiento de la cortesía depende del interlocutor (no de uno mismo) que es quien interpreta ese acto como cortés o descortés; “es él quien juzga el

efecto perlocutivo del acto de habla independientemente de la intención comunicativa del hablante” (1994: 49).

Así pues, Leech, siguiendo este planteamiento, establece un *Principio de Cortesía* suplementario al *Principio de Cooperación* de Grice para explicar cómo nos podemos comunicar de manera práctica: “el hablante se sirve de la cortesía para adecuar sus enunciados al tipo de relación existente entre los interlocutores, haciendo posible el mantenimiento del equilibrio social y la transmisión efectiva de información” (Albeda y Barros, 2013: 48). El Principio de Cortesía de Leech se manifiesta a través de seis máximas:

1. *Máxima de tacto*: Indica que el hablante debe minimizar el coste emocional que una acción determinada puede representar para otra persona y maximizar el beneficio.
2. *Máxima de generosidad*: se minimiza el beneficio y se maximiza el coste que una acción puede representar para uno mismo.
3. *Máxima de aprobación*: Demanda del hablante que minimice las críticas y maximice los elogios hacia la otra persona.
4. *Máxima de modestia*: Lleva al hablante a minimizar los elogios y alabanzas y maximizar las críticas hacia sí mismo.
5. *Máxima de unanimidad*: El hablante debe minimizar el desacuerdo y maximizar el acuerdo con el otro.
6. *Máxima de simpatía*: Se trata de minimizar la antipatía y maximizar la simpatía con el interlocutor.

Según algunos investigadores, estas máximas de cortesía están asociadas con determinados actos de habla que distribuyen de esta manera:

Las máximas de tacto y generosidad se aplican a los actos de habla exhortativos que son aquellos que pretenden intentar que el receptor haga algo (como el mandato o la solicitud) y comisivos (el acto prototípico es la promesa) los cuales expresan el compromiso en el que se pone el emisor y que le causa hacer algo en el futuro por el receptor. La máxima de aprobación se representa a partir del acto expresivo de felicitar, la máxima de modestia en el acto de pedir perdón, y las máximas de unanimidad y de

simpatía se refieren a los actos asertivos que son aquellos empleados por el hablante para exponer que lo que declara es verdadero, como las descripciones y las explicaciones.

Antes de avanzar, me gustaría hacer un pequeño inciso acerca de los actos de habla representativos de las máximas de tacto y generosidad y es que muchos autores coinciden en que los actos exhortativos, tales como los mandatos o las solicitudes son los más adecuados. Sin embargo, a mí no me convence el hecho de que las órdenes puedan generar beneficio al interlocutor, es más, como veremos a continuación, son actos que están calificados como intrínsecamente descorteses, pues en ocasiones suelen dañar emocionalmente al receptor debido a su brusquedad verbal. Aunque también tengo que decir que los mandatos dependen mucho de la situación en la que se interactúa, y a lo mejor lo que les ha faltado precisar a estos estudiosos es decir en qué contextos se insertan (ya que puede ser que su objetivo sea minimizar el coste del otro).

Francisco Javier Díaz Pérez cuando trata este tema en su tesis *Producción de actos de habla en inglés y español. Un análisis contrastivo de estrategias de cortesía verbal*, considera que sería más conveniente agrupar las máximas en tres grupos en vez de en seis ya que las máximas del tacto y generosidad, y las de aprobación y modestia expresan exactamente el mismo contenido, pero unas desde el punto de vista del hablante y otras desde el del oyente. Así pues, él establecería estos tres grupos: una máxima de tacto/generosidad, otra de aprobación/modestia y, finalmente una de acuerdo/simpatía (2001: 111).

En verdad, coincido con él en su clasificación, ya que en las 4 primeras máximas se dice lo mismo, pero desde distintas perspectivas, aunque, si se me permite hacer una pequeña precisión, no las dividiría en 3 máximas sino en 4, ya que las dos últimas (unanimidad/ simpatía) no expresan exactamente el mismo contenido.

Como se puede observar y tal y como nos dice Elvira Vara Ozores en su trabajo sobre cortesía (2018: 10), Leech enmarca su teoría en un juego coste-beneficio en el que los comentarios no corteses serían aquellos que no favorecen al oyente y que habría que mitigar o en todo caso, evitar para así minimizar el coste emocional (o perjuicio) del interlocutor y maximizar el beneficio de ambos (pues si consigues que el otro se sienta bien, tú también podrás sentirte igual pues pensarás que has hecho las cosas bien).

Leech establece una distinción entre cortesía absoluta y cortesía relativa. La primera de ellas se basa en la consideración de que hay actos intrínsecamente corteses como los ofrecimientos o los cumplidos, mientras que otros como las órdenes son intrínsecamente descorteses (puede considerarse como una escala con un polo positivo y otro negativo). Para establecer el grado de cortesía o de descortesía del acto, el autor se basa en lo siguiente: “cuanto mayores sean los costes para el destinatario del acto y menores sean sus beneficios, más descortés será el acto; y al contrario, cuanto menores sean los costes para el destinatario y mayores sean sus beneficios, más cortés será este” (Albeda y Barros, 2013: 49).

El autor considera que, para atenuar la descortesía inherente de ciertos actos, el hablante puede hacer uso de la *cortesía negativa*, y para intensificar la cortesía de los actos propiamente corteses, puede emplear la *cortesía positiva*⁶. Según esta proposición, el empleo de la *cortesía positiva* es totalmente prescindible para el buen funcionamiento de la comunicación (pues teniendo un acto cortés del que sabemos que ya por naturaleza va a aportar beneficio, no necesitamos una intensificación), sin embargo, la utilización de la cortesía negativa es absolutamente sustancial para el mantenimiento de la buena relación entre los interlocutores. Ejemplifiquémoslo de la siguiente manera:

Si vas a una fiesta con un vestido de lentejuelas y te dicen *¡Qué guapa estás!*, vas a considerar el comentario beneficioso, de la misma manera que si te dicen *¡Estás preciosa!*, por lo que ninguno de los comentarios va a ser perjudicial, sin embargo, se admite que el segundo es el que te va a hacer sentir mejor (por eso decimos que podemos prescindir de la *cortesía positiva* pero no que la debemos ignorar). Por otro lado, si nos ponemos en situación de que tu compañero de piso está estudiando y tú tienes la música a todo volumen, él te dirá *¡Apaga la música, plasta!*, pero tú posiblemente no le hagas caso ya que te lo ha dicho de muy malas maneras y sólo querrás fastidiarle por venganza. Aunque si él emplea el enunciado *¿podrías apagar la música, por favor? Tengo mañana un examen importante y necesito mucha concentración para estudiar*, lo más probable es

⁶ Antecedemos que esta distinción entre *cortesía positiva* y *negativa* también es empleada por Brown y Levinson. Sin embargo, la propuesta de Leech no está vinculada a la protección de la imagen positiva y negativa del interlocutor, como es en este caso y que posteriormente explicaremos de manera más detallada.

que la apagues porque tu compañero te lo ha dicho cortésmente y, además, te ha dado una explicación coherente de la razón por la que la debes quitar.

El segundo tipo que distinguía Leech era la cortesía relativa que, a diferencia de la anterior, estima que un acto de habla aislado no puede considerarse cortés o descortés sino tomamos en cuenta el contexto o la situación determinada en el que dicho acto se efectúa. Haverkate nos da el ejemplo del imperativo *¡Párase!*, forma verbal que, según lo dicho anteriormente, se considera intrínsecamente descortés pues se trata de una orden, sin embargo, si situamos dicho enunciado en un contexto en el que se está acercando un coche a gran velocidad y el destinatario de dicho enunciado no se da cuenta, el hablante lo que pretenderá con ello es que el otro se entere de que va a ser atropellado y por lo tanto, la oración *¿sería capaz de apartarse, por favor?*, no surtiría el mismo efecto que si se lo decimos gritándole, por lo que en este caso, el hablante no estaría actuando descortésmente, sino al contrario.

Del mismo modo, Constanza Moya Pardo aborda este tema de la importancia de adecuarse al contexto comunicativo mediante su artículo *Aproximación pragmática a los conceptos de acto de habla y de acción comunicativa*, donde nos cuenta que John Austin (en su teoría sobre los actos de habla) consideraba que uno de los principios que debía cumplir un enunciado a la hora de emitirse era que se adecuase a las circunstancias del contexto. Con ello, se pretendería que el enunciado pudiera conseguir ganarse su aceptabilidad: “hay que valorar también su grado de adecuación a las circunstancias en que se emiten, es decir, se empiezan a contemplar toda una serie de variables situaciones que determinan las condiciones de adecuación de los enunciados” (2009: 234). También, Francisco Javier Díaz Pérez nos expone en su tesis de cortesía:

Fraser y Nolen consideran que no hay expresiones intrínsecamente corteses o intrínsecamente descorteses. Aunque ciertas expresiones suelen considerarse descorteses, en opinión de estos autores no son las expresiones en sí las que podrían clasificarse de este modo, sino que son las condiciones situacionales en las que se usan dichas expresiones las que determinan el nivel de cortesía (2001: 138).

Lo mencionado anteriormente supone una prueba para demostrar que, tal y como indica a su vez Sifianou, es casi imposible definir una acción como intrínsecamente cortés o descortés fuera de su contexto situacional o cultural ya que este constituye un factor muy influyente a la hora de interpretar una intención comunicativa. Lo hemos visto aquí

con el ejemplo, y lo veremos más adelante cuando pongamos de relieve la gran importancia que tiene la cultura en la cortesía.

2.4 Brown y Levinson

Stephen C. Levinson nació el 6 de diciembre de 1947 en Londres [...] Es jefe del grupo de investigación de antropología cognitiva en el Instituto Max Planck de Psicolingüística (1989-1997), Director y Miembro Científico del Instituto Max Planck de Psicolingüística (desde 1994) y Profesor Radboud Univ.Nijmegen para la ciencia lingüística comparada (desde 1995) (*Max Planck*, párr.1-2).

Penélope Brown (nacida el 2 de noviembre de 1944 en Summit, Nueva Jersey) recibió su licenciatura en psicología en junio de 1965 y su maestría en antropología y lingüística en agosto de 1970. Brown es actualmente una científica líder en el Instituto Max Planck de Psicolingüística en Nijmegen (Países Bajos).

El modelo de cortesía de Brown y Levinson ha sido hasta el momento el más influyente y probablemente también el más coherente.

2.4.1 El concepto o noción de imagen

El término imagen («face») hace referencia a la personalidad individual de un sujeto que forma parte de una sociedad. Dicho con otras palabras, es la esencia de cada persona que tiene la posibilidad de perderse, mantenerse o incrementarse según lo que suceda en la interacción verbal. Normalmente, cada individuo quiere que su imagen pública no se vea dañada ya que es algo que se pretende mantener, pero para ello tenemos que saber respetar la imagen del otro, pues con esto se consigue el beneficio mutuo para ambos participantes.

Así pues, según la teoría de Brown y Levinson, existen dos tipos de imagen: por un lado, la imagen positiva, que está relacionada con la percepción que los demás tienen del interlocutor pues este siempre trata que su imagen sea reconocida y aprobada por los miembros de una comunidad (pues quiere sentirse integrado entre ellos), y por otro,

tenemos su opuesto, la imagen negativa que, a diferencia de la anterior, pretende conseguir la independencia y autonomía personal actuando libremente sin que sus actos se vean impedidos por otros (la protección de su propio territorio).

Un ejemplo de acto que apoyaría la imagen positiva del oyente serían los cumplidos (para demostrarle que te gusta como es), las felicitaciones (por ejemplo, cuando a alguien le felicitas el cumpleaños, le estás dando a entender que te acuerdas de él) o las invitaciones (si invitas a tu interlocutor a una cena con amigos, estás reforzando su imagen positiva porque le estás teniendo en cuenta para celebrar un acontecimiento). Por otro lado, la manera de intentar no limitar la libertad de acción del oyente para no perjudicar su imagen negativa es mediante, por ejemplo, una petición de ayuda que no signifique para el oyente una imposición. Así nos lo ejemplifican las profesoras Marta Albelda Marco y M^a Jesús Barros García en su libro *La cortesía en la comunicación*:

Si tienes tiempo y no te viniera muy mal, podrías pasarte por aquí para echarme una manilla con las cajas, ¿vale? Pero solo si tienes tiempo. No te preocupes si no puedes. Voy a hablar con Paco también para ver si pudiera venir a ayudarme un poco (54).

Como se puede observar a partir de este ejemplo, se le plantean al destinatario de este mensaje alternativas, de tal manera que puede optar por aceptar la petición o negarse a realizarla, ya que, existe la posibilidad de que otra persona venga en su cuenta.

2.4.2 Actos contra la imagen

Así como tenemos actos que fortifican la imagen positiva o negativa de uno o ambos interlocutores (hablante u oyente), podemos encontrar también los que la amenazan (el ser humano por naturaleza no siempre va a respetar la imagen de su interlocutor, sino que en ocasiones va a infringirla, ya sea de manera inconsciente o voluntaria). Así pues, establecemos la siguiente distinción:

Actos que amenazan la imagen negativa del oyente:

Debemos clasificar los actos de esta categoría en 3 tipos:

En primer lugar, se engloban los actos que se caracterizan por predicar algún acto futuro del oyente y, consecuentemente le presionan para que este lleve a cabo o no, dicho acto. Los más relevantes en este sentido serían las órdenes, las amenazas y los desafíos, pues son los actos que más incitan obligación en el oyente y a su vez, los que más limitarían su libertad de acción. Imaginemos, por ejemplo, a un grupo de amigos que están jugando al juego de verdad o reto y al que le toca elige hacer el desafío:

—Te reto a darle un beso a cada una de las chicas que se encuentran jugando a este juego.

A pesar de que el destinatario de dicho mensaje podría negarse a realizar dicho acto (pues al fin y al cabo se encuentra en un juego), el simple hecho de no hacerlo demostraría a todos sus amigos que es un cobarde, por lo que, si el hablante siente la necesidad de mantener su imagen, deberá aceptar el reto (el hecho de querer mantener su imagen positiva, le hace dañar su imagen negativa).

Dentro del segundo modelo se agrupan aquellos actos que predicen un acto futuro positivo del hablante hacia el oyente, tales como ofrecimientos y promesas, ejercen una presión hacia el oyente que le incita a aceptarlos o rechazarlos y eso a veces le puede comprometer a una deuda. Pongamos un ejemplo:

—¿Podrías ayudarme a hacer la cena? La verdad es que me vendría muy bien porque dentro de una hora vienen los invitados y he tenido tantas cosas que hacer esta tarde que no he podido empezar antes. Si me ayudas, ¡seguro que llegamos a tiempo!

En este ejemplo, a diferencia del anterior que he expuesto de las profesoras Marta y M^a Jesús, se ejerce una cierta presión sobre el oyente para que acepte el ofrecimiento ya que el hablante le está diciendo que solo cuenta con él para que le ayude y poder hacer la cena a tiempo. Sin embargo, a diferencia del que hemos visto anteriormente, el emisor de tal ofrecimiento le daba la opción de negarse tranquilizándolo con que contaría con otra persona para realizar la mudanza.

El tercer tipo está formado por los actos que predicen el deseo del hablante hacia alguna posesión del oyente. Por ejemplo, los cumplidos y expresiones de envidia le dan

un motivo al oyente para pensar que tiene que proteger el objeto de deseo del hablante o dárselo:

—¿Ese no es el vestido que llevaste anoche para ir a la fiesta? Me fijé en él desde un primer momento, ¡es precioso! ¡Muy llamativo! ¿Me puedes decir dónde te lo has comprado?

Podemos ver que el cumplido que este hablante le hace sobre el vestido es una manera indirecta de amenazar la imagen negativa del oyente ya que le muestra sus deseos de comprarse el mismo vestido que ella (y copiar sus gustos, cosa que a veces no suele gustar), lo que le limitaría a tener que pensar para la próxima vez qué ponerse (quizá algo más discreto para no llamar tanto la atención).

Actos que amenazan la imagen positiva del oyente

Son aquellos que indican que el hablante no se preocupa por los sentimientos o deseos del oyente (y tampoco quiere que dichos deseos se cumplan), lo que hace que el hablante no se sienta integrado o aceptado dentro del grupo. Podemos mencionar: las expresiones de desaprobación, crítica, desprecio, reprimendas, acusaciones, insultos o desacuerdos. Lo podríamos ejemplificar con una crítica que le hace una persona a su compañero de clase acerca de su trabajo, donde se manifiesta que el hablante no está mostrando su acuerdo con lo que el compañero ha planteado:

Quizá el apartado donde explicas el concepto de metamorfosis podría ampliarse un poco para que quedara más claro (Albelda y Barros, 2013: 54).

Sin embargo, hay actos, como las amenazas, que suponen un daño tanto para la imagen positiva como para la negativa pues, por una parte, tienen un componente de presión y otro de hacerte sentir culpable. Al igual que hay actos como los tratamientos de respeto que no suponen una amenaza para ninguno de los dos tipos de imagen, así lo dice José Portolés Lázaro: “si se utilizan tratamientos de respeto con otra persona, se es cortés de un modo positivo y no descortés de un modo negativo” (237).

Actos que amenazan la imagen del hablante

Acciones como la aceptación de agradecimiento, disculpas al oyente, excusas, aceptación de ofrecimientos o promesas constituyen actos que ofenden la imagen negativa del hablante.

Como podemos observar, el hecho de que la aceptación de agradecimiento (para aclarar, con este acto nos referimos al hecho de decir *de nada, no te preocupes* con una sonrisa) se incluya en esta categoría puede resultar sorprendente; al fin y al cabo, no suele suponer una presión para el hablante el simple hecho de aceptarlo, ya que se le está agradeciendo algún acto que ha hecho por su interlocutor y, además, es algo que hacemos espontáneamente. Sin embargo, hay cierta obligación en el hablante para realizarlo, ya que es como si el simple hecho de no hacerlo produjera en el otro una sensación de preocupación pues puede pararse a pensar que no ha dado las gracias de manera suficientemente merecida.

Así también, las peticiones de disculpas o admisiones de culpa y responsabilidad son actos que van en contra de la imagen positiva del hablante pues son acciones que demuestran que el hablante ha hecho algo que ha molestado al oyente y por lo tanto busca el perdón para evitar la ruptura de su imagen.

2.4.3 Cortesía positiva y negativa

Relacionadas con los componentes de la imagen, se pueden distinguir dos tipos de cortesía: la cortesía positiva y negativa. Así la definen Brown y Levinson:

Positive politeness is oriented toward the positive face of H, the positive self-image that he claims for himself. Positive politeness is approach-based: it 'anoints' the face of the addressee by indicating that in some respects, S wants H's wants (...).

Negative politeness, on the other hand, is oriented mainly toward partially satisfying (redressing) H's negative face, his basic want to maintain claims of territory and self-determination. Negative politeness, thus, is essentially avoidance-based, and realizations of negative-politeness strategies consist in assurances that the speaker

recognizes and respects the addresser's negative-face wants and will not (or will only minimally) interfere with the addressee's freedom of action (citado en Portolés 236).

Según formulan ambos autores, la cortesía positiva trata de reforzar o consagrar la imagen positiva de su interlocutor indicando que en algunos aspectos desea lo mismo que el oyente, tratándolo como un miembro más del mismo grupo.

Al contrario, la cortesía negativa pretende que el sujeto reconozca y respete la imagen negativa de su interlocutor, con esto, nos referimos a que el individuo no deberá interferir en la libertad de acción del otro pues de hacerlo, le podría suponer una total falta de cortesía. Por ello, los actos contra la imagen negativa del hablante podrían repararse por medio de mecanismos como peticiones de disculpas por inferir. Ejemplo: *Perdona si te ha quitado mucho tiempo el haber venido hasta aquí, no quería obligarte a hacerlo.*

Estrategias de cortesía para preservar la imagen

Brown y Levinson consideran que las estrategias de cortesía deben depender de tres factores de naturaleza social: el poder relativo (la posición social o diferencia de poder entre los interlocutores), la distancia social (el nivel de familiaridad entre el hablante y el oyente), y el grado de amenaza de un determinado acto con respecto a la imagen de uno o ambos interlocutores (cuanto mayor sea el grado de imposición del acto contra la imagen, más elevado será el nivel de estrategia que tenderá a elegir el hablante para minimizar el perjuicio de dicho acto).

Brown y Levinson agrupan las estrategias en cinco grupos:

- a) Abierta y sin acción reparadora (*on record, without redress*).
- b) Abierta con acción reparadora, con cortesía positiva (*on record, with redress, with positive politeness*).
- c) Abierta con acción reparadora, con cortesía negativa (*on record, with redress, with negative politeness*).
- d) Encubierta (*off record*)
- e) Evitar el acto amenazante para la imagen (*don't do the FTA*) (citado en Carrasco, 1999: 3).

Para precisar, realizar una estrategia *on record* sería abiertamente, es decir, de la manera en la que los dos interlocutores sean conscientes de la intención comunicativa que

ha llevado el agente a realizar. Pongamos un ejemplo que tenga una acción reparadora sobre la imagen positiva:

— *Te prometo que, cuando acabemos exámenes, te invitaré a algo para agradecerte todo lo que me has ayudado durante este curso.*

Las promesas son una buena manera de expresar la intención abiertamente, y en este caso, el hablante le está mostrando a su interlocutor que piensa en él acordándose de todo lo que le ha ayudado y por ello, se lo quiere agradecer.

La estrategia *off record* sería lo contrario que la anterior, pues la intención comunicativa de dicho acto está encubierta (es confidencial) y, por lo tanto, eso la hace ser muy poco perjudicial para la imagen. Por ejemplo, si decimos *hace mucho calor aquí*, no se está diciendo directamente al oyente que abra la ventana para que entre algo de aire, y por ello, tampoco supone una amenaza directa de su imagen negativa. Aunque también hay que decir que puede que la intención del hablante no sea hacer que su interlocutor haga algo para impedir que haga tanto calor, sino simplemente se trata de un simple comentario y a lo mejor es él quien tiene la intención de levantarse y abrir una ventana.

Para finalizar este apartado, tengo que decir que el modelo de Brown y Levinson ha sido muy criticado ya que son partidarios de la universalidad de la cortesía, destacando que son más las semejanzas que hay entre culturas que las diferencias. Así pues, consideran que es del todo posible establecer un modelo que sea universalmente válido para todas ellas. Retomaré este tema en el siguiente apartado de mi trabajo, demostrando desde mi propio punto de vista y también desde la opinión de otros especialistas que esto no es del todo cierto.

3. ANÁLISIS DE LA CORTESÍA INTERCULTURAL

Tras haber expuesto algunas de las teorías de la cortesía más importantes, me voy a centrar en este apartado en comentar un aspecto que, desde mi punto de vista, no me parece convincente ni acertado: la defensa por parte de Brown y Levinson de la posibilidad de existencia de un modelo de universalización de la cortesía a partir de su concepto de imagen.

Como se puede observar, dichos autores no parecen tener en cuenta la importancia del factor sociocultural, y por ello, en esta parte de mi trabajo pretendo mostrar la gran influencia que ejerce este sobre la cortesía.

Consecuentemente pues, basaré mi postura en un análisis de la cortesía entre las distintas culturas, para así mostrar que hay más diferencias de lo que a simple vista parece. Para elaborar dicho análisis, me centraré especialmente en aquellas que parecen diferir en mayor medida de la cultura española: la china, la japonesa, la inglesa y la holandesa (frente a, por ejemplo, otras culturas mediterráneas). Por último, expondré las distintas percepciones que tienen los extranjeros acerca de la cultura española (mostrando aquellas situaciones donde se produce ese choque cultural), y finalizaré mi trabajo con una conclusión.

3.1 El concepto de imagen china

La imagen china recibe el nombre de *miànzi* y *lian*. La primera de ellas se caracteriza por indicar prestigio o buena reputación, y puede o bien conseguirse por uno mismo al abrirse camino en la vida o bien asignarse por otros miembros de la misma comunidad. Por otra parte, *lian* consiste en el respeto debido por un determinado grupo social a uno de sus miembros, que ha demostrado tener una buena reputación moral (Díaz, 2001: 123).

Según lo expuesto anteriormente, la defensa de la *miànzi* consiste, en parte, en centrarse en conseguir una buena reputación a partir de los actos que haga uno mismo, como el hecho de aprobar el bachillerato y la selectividad obteniendo buenas notas (has

conseguido con ello entrar en la carrera que querías a pesar de que te decían que no tenías muchas posibilidades para hacerlo) lo que coincide con la imagen negativa que propone la libertad de acción para conseguir beneficio propio. Sin embargo, a diferencia de esta, la *miánzi* también depende del reconocimiento de la sociedad, como el hecho de conseguir muestras de respeto y agradecimiento por parte de los miembros de tu comunidad.

Así pues, vemos que la imagen china, más que en la satisfacción de las necesidades y deseos individuales, se centra en la armonía que tiene que haber entre el comportamiento individual y la opinión de la comunidad.

A su vez, también hay que objetar que, a pesar de que la imagen positiva aparentemente pretende conseguir los mismos objetivos que la *lian* (en el sentido de desear ser aceptado y apreciado por la sociedad), Mao considera que las connotaciones morales que se ponen de manifiesto en la *lian* no están presentes en la imagen positiva. Interpreto que a lo que se quiere referir Mao con esto es al hecho de que a los chinos les puede perjudicar cualquier comentario que a nosotros nos puede parecer que no tiene tanta importancia. Por ejemplo, tengo constancia de que ellos consideran el error como algo fatal en su vida y es que conozco casos de chinos que han ido a clases de español y no se han atrevido a participar, pues tienen tanto miedo a equivocarse que prefieren no decir nada (a lo mejor piensan que si se equivocan los profesores les van a castigar severamente).

Por ello, sería recomendable que los profesores de ELE pensasen en estrategias que ayudasen a los alumnos chinos a adquirir la confianza necesaria con el docente como, por ejemplo, hacerles conscientes de que la participación cuenta para nota (sin presionarles tampoco) o intentar también algún tipo de acercamiento que les haga rebajar su pensamiento de autoridad acerca del profesor. Podríamos acudir a la gamificación como principal procedimiento, ya que aportar la dinámica de juego a la enseñanza sería una de las estrategias más favorables para que el alumno perdiera esa timidez (ese temor atroz al error) y, sobretodo, sería mejor si el profesor se hace partícipe en dichos juegos, porque resultaría una manera de mostrarles que te estás poniendo en igualdad con los alumnos y no les estás imponiendo autoridad (se rompe con el tópico de jerarquía entre profesor y alumno).

El enunciado más adecuado (posteriormente explicaremos mediante la cultura japonesa con la que está relacionada la china el por qué es el más acertado) que se debería de emitir para invitarles a jugar y hacerles entender que el profesor también se va a convertir en participante del mismo es el siguiente: *¿Qué tal os viene qué hagamos un juego de adivinanzas? Cuánto más preguntéis acerca de la palabra que hay que adivinar, mejor. Yo también juego con vosotros, ¡a ver quien me gana!*

Obviamente el factor sociocultural será determinante para elegir qué tipos de juegos realizar, pues si les hacemos utilizar, por ejemplo, diversas estructuras sintácticas en forma de pregunta para adivinar famosos, puede que esto no les motive (los orientales no suelen conocer a la mayoría de famosos que en España consideramos como un modelo a seguir).

Otra acción que les aterroriza es ser sinceros. He investigado acerca de profesoras de ELE que aseguraban que sus alumnos chinos no querían decir la verdad si les preguntaban:

— *¿Tenéis frío? Sí es así, ahora cierro la ventana.*

Ellos respondían que no a pesar de que en clase estaban con los abrigos puestos. Deduzco que a lo mejor pensaban que si decían la verdad las profesoras les iban a reprender duramente ya que iban a estar obligadas a cerrar la ventana siendo que la habían dejado abierta por algún motivo (considerar, por ejemplo, que el ambiente es adecuado de esta manera).

Como conclusión, podemos observar que la importancia que tiene el reconocimiento de la sociedad sobre el individuo es absolutamente fundamental y esencial para preservar su imagen china, llegando incluso a casos tan extremos (desde el punto de vista de un español) como los que acabo de señalar anteriormente.

3.2 El concepto de imagen japonesa

Tanto en japonés como en español, lo fundamental en la cortesía es hacer de la conversación fluida y agradable para ambos interlocutores, procurando que las

intervenciones utilizadas no parezcan agresivas al destinatario. Sin embargo, este es un requisito que varía entre culturas y es que el japonés (coincidiendo con el chino) más que preservar su propio territorio (recordemos que es lo que postulaba el concepto de imagen negativa que proponía Brown y Levinson), pretende lograr o mantener la aceptación de los otros miembros de la comunidad. Por lo tanto, se tratará ante todo de no invadir el territorio de privacidad del oyente. Aunque a primera vista esto parezca un principio universal, los japoneses, en comparación con los españoles, tratan este requisito de una manera más acusada y es que sería impensable para ellos utilizar algunas de las expresiones que son consideradas corteses en el ámbito español. Así nos lo comenta Mineko Yamada en su TFM *Aproximación a la sociocultura japonesa en la enseñanza del español como lengua extranjera: cortesía verbal*:

Por ejemplo, una fórmula de petición estereotipada en español, ¿querer + infinitivo? [...] no es una expresión adecuada para pedir algo a una persona mayor o superior de puesto o cargo en la sociedad japonesa aun cuando se conjugue el verbo “querer” para que el estilo de la expresión se quede más formal, ¿querría (condicional del “querer”) + infinitivo? [...] Esta expresión sería inaceptable por parte de los hablantes japoneses pues está vinculada al “*el territorio de la privacidad del oyente*”. (2006: 35-36)

Aquí la autora nos explica que la inadecuación de este enunciado en japonés se debe al hecho de que el verbo *querer* toca directamente los deseos del individuo y es que estos constituyen parte de ese territorio privado del oyente que no se debe penetrar. Igualmente, también nos pone el ejemplo de una clase de español en la que recomienda que el profesor debería cuidar la manera de preguntar a sus alumnos japoneses ya que si les preguntas enunciados como *¿quieres que te ayude?*, les podría resultar absolutamente ofensivo y brusco. Lo que habría que utilizar en este tipo de casos es una pregunta como *¿qué tal viene una ayuda?* usando así una fórmula más indirecta para realizar la petición (2006: 36-37).

Tal es la dureza con la que los japoneses se aferran al requisito de “no invadir el territorio del otro” que incluso prefieren no saludar a los desconocidos, ya que el hecho de saludarlos supondría violar la imagen negativa del interlocutor (pues se vería obligado a devolverle el saludo por educación). En un primer momento, podríamos pensar que esto tampoco se diferencia mucho de los españoles pues, al fin y al cabo, no solemos saludar a todos los desconocidos que nos encontramos por la calle. Sin embargo, sí que saludamos por educación cuando se entra a un sitio (a una tienda, por ejemplo) o también a quienes

te encuentras en el ascensor. No obstante, los japoneses prefieren, además, no mirar a los desconocidos ya que incluso una pequeña mirada puede ser considerada por la sociedad japonesa como molesta. Así pues, puede que con este gesto los japoneses nos resulten fríos, pero ellos en realidad están siendo corteses dentro de su propia cultura.

Llama mucho la atención lo que nos comenta sobre este dato Ji Song Jang acerca de la cultura medellinense, que constituye ser una sociedad más abierta que la española: “En lo que se refiere a las relaciones no solidarias (entre desconocidos), en las calles de Medellín hemos percatado, en diferentes ocasiones, a los transeúntes saludando a otros desconocidos con las expresiones, entre otras, *Buenos días* o *¿Qué más?*” (2011: 133).

En relación con lo dicho anteriormente, hemos observado que el japonés aparte de tener voluntad de preservar la imagen positiva, también lo quiere hacer con la negativa, y es que en las ocasiones de interacción con desconocidos donde se tiene que agradecer un favor los japoneses no solo se conforman con dar las gracias, sino que también acompañan dicho agradecimiento con una disculpa por haber interferido en su libertad de acción. Ellos lo expresarían de esta manera verbalmente: *Gracias y perdón por haberle molestado, no quería quitarle tiempo*. Y muchas veces lo hacen repitiendo doblemente su disculpa, para así demostrar que se sienten verdaderamente culpables por todo lo ocurrido. En este episodio que nos ofrece Ji Song Jang podemos ver reflejada la gran importancia que tiene para un japonés el hecho de disculparse varias veces, ya que esta estrategia de comunicación constituye una manera de demostrar que se sienten verdaderamente arrepentidos:

Un japonés siempre tiene que esperar minutos y hasta horas para encontrarse con un medellinense; éste siempre llega tarde y no ofrece disculpas. Una vez el japonés lo reprochó por ello y, entonces, aquél por fin ofreció la disculpa, pero el japonés quedó descontento todavía y el medellinense dijo: “ya ofrecí la disculpa”. En la actitud de este medellinense, el japonés no captó una disculpa sincera, porque la disculpa la ofrece o la pide el hablante, pero el que la evalúa es el oyente, y éste decide si la acepta o rechaza. (2011: 136)

En la sociedad española solemos justificar nuestras disculpas, sin embargo, los japoneses consideran que el hecho de justificarse no es más que un acto de excusar tus comportamientos, hecho que hay que tener en cuenta a la hora de interactuar con ellos:

Varias expresiones de justificación, para los japoneses, muestran que el hablante se excusa y, por ende, echa la culpa a otras personas u otros objetos y, por ende, se entiende como una actitud irresponsable y la verdad es que no se siente culpable y no es una disculpa sincera. (2011: 136)

Para finalizar este apartado, debemos hablar de cómo actúan los japoneses ante el elogio. En el ámbito español, el elogio es una de las mayores estrategias de cortesía positiva y siempre suele ser aceptado por todos nosotros con gran entusiasmo porque nos hace sentir bien (por supuesto, cuando sabemos que no ha sido ocasionado con intención irónica).

Sin embargo, la recepción del elogio en los japoneses difiere en gran medida de la cultura española ya que ellos no están muy acostumbrados a dar ni a recibir elogios. Es más, Ji Song Jang comenta que siempre que los japoneses son elogiados por parte del hablante, rechazan dicho elogio, de tal manera que parece que están amenazando la imagen positiva que tanta importancia tiene dentro de la sociedad japonesa. Pero, en realidad, esto no supone un acto que viole verdaderamente la imagen positiva, ya que los japoneses consideran que negar un elogio es una acción que indica que no están mostrando una sensación de presunción ni prepotencia, sino que lo que pretenden es hacer entender que con dicha negación no se consideran merecedores de tales elogios. Imaginemos una situación en la que un jefe felicita a un empleado por el gran trabajo que ha hecho durante toda la semana. El destinatario de dicha felicitación reaccionaría de la siguiente manera:

—Ha hecho usted un buen trabajo, le felicito por el esfuerzo que ha realizado durante todo este tiempo. No sé qué haríamos sin usted.

—No tiene por qué decirme esas cosas, tampoco he trabajado tanto, simplemente he hecho lo que se me ha pedido.

Hay que decir que este tipo de situaciones también se dan en España, pero con mucha menos frecuencia que en Japón. Así, con los datos que he expuesto anteriormente, es necesario darnos cuenta de la gran cantidad de particularidades que poseen los japoneses con respecto a los españoles y es que esto explica que la cortesía japonesa haya sido una de las que más ha interesado a los investigadores de sociolingüística.

3.3 El concepto de imagen inglesa

Gran parte de los estudios que se han realizado sobre la cortesía sociocultural revelan que la cultura española constituye un modelo de cortesía positiva ya que tiende a utilizar estrategias de interacción directas con el fin de cumplir con las necesidades del individuo de sentirse aceptado dentro del grupo. Sin embargo, la inglesa se centra en preservar la imagen negativa del oyente, y, por lo tanto, tratará de hacer todo lo posible para no interferir en su libertad ni inmiscuirse en sus asuntos, por lo que utilizará de manera mucho más frecuente estrategias de cortesía indirectas.

En pocas palabras, la cortesía española está basada en la solidaridad, mientras que la cortesía inglesa es una manera de distanciamiento. Estas diferencias culturales explican que se hayan generado estereotipos que califican a los españoles como maleducados y aduladores y a los ingleses como fríos e hipócritas. Para apoyar lo que estoy explicando, vamos a resumir lo anteriormente expuesto con un ejemplo:

Imaginémonos a un grupo de estudiantes (compañeros de clase durante los cuatro años de ESO) que están estudiando en la biblioteca y uno de ellos le va a pedir un lápiz a su compañero. En España, tendemos a utilizar una oración interrogativa con verbo en modo indicativo sin ningún tipo de partícula de cortesía que acompañe dicha oración, ya que normalmente y en este tipo de contextos (pues has adquirido durante todos estos años mucha confianza con tus compañeros) no es una manera muy habitual ver la expresión *por favor* junto con este tipo de peticiones: *¿Me puedes dejar un lápiz?*

En cambio, los ingleses tratan de utilizar oraciones interrogativas más elaboradas para hacer de la pregunta lo menos brusca posible y así dar a entender a tu interlocutor de que tu intención de interferir en su autonomía personal es lo más mínima posible. Se formularía de la siguiente manera: *Would you mind to borrow me a pencil, please?* que traducida al español sería *¿te importaría prestarme un lápiz, por favor?* Francisco Javier Díaz Pérez nos explica el por qué se debe la selección de dichos modos verbales en cada una de las culturas:

Si el ejemplo anterior se tradujese literalmente al inglés, se interpretaría simplemente como una pregunta que solicita una determinada información. El indicativo implica certeza y, consecuentemente, una preferencia por la implicación y no por la indiferencia. Por lo tanto, el uso tanto de imperativos como del modo indicativo en las peticiones en

español puede considerarse una consecuencia de la orientación hacia la imagen positiva de la cortesía en español. (2001: 140)

A lo que se está queriendo referir Francisco Javier Díaz Pérez con este ejemplo es al hecho de que en un contexto como el que acabo de nombrar anteriormente (el grupo de estudiantes que han sido compañeros de clase durante los cuatro años de la ESO y que por lo tanto, se sobreentiende que han adquirido bastante confianza entre ellos como para haber fraguado en una amistad-sino no irían a estudiar juntos a la biblioteca-), el simple hecho de que un español se dirigiese a sus compañeros con una fórmula de cortesía tan acentuada como la modalidad interrogativa inglesa provocaría que la impresión que este diera a sus compañeros fuera de distanciamiento y no de cercanía, ya que está demostrando que su confianza con ellos no es la suficiente como para emitir tales enunciados.

Por lo que se concluye que utilizar demasiadas fórmulas de cortesía en español, sobretodo en este tipo de relaciones, no favorecería la imagen positiva del sujeto (recordemos que se refiere al deseo del hablante de ser aceptado dentro de una determinada comunidad de individuos). Además, desde el punto de vista kinésico, que la interacción verbal directa vaya acompañada de abrazos o palmadas en la espalda es otra de las maneras de reforzar el deseo de aceptación del hablante. En cambio, la expresión corporal se da de manera mucho menos frecuente en los británicos (hay que tener en cuenta que en España esto es referente, especialmente, a las relaciones donde se produce más cercanía entre los interlocutores).

3.4 El concepto de imagen holandesa

En cuanto a la cultura holandesa, Henk Haverkate afirma que (coincidiendo con la inglesa) los holandeses optan por desarrollar fórmulas de cortesía indirectas. A propósito de esto, me gustaría criticar la siguiente afirmación, “En términos generales, la cultura española se muestra reacia al uso indirecto del lenguaje, lo cual no sólo se aplica al empleo de la ironía, sino también a la realización de los llamados actos de habla indirectos” (Haverkate, 1996: 51). Aunque parezca que esta afirmación concuerda absolutamente con lo dicho anteriormente, hay un argumento que me gustaría rebatir y es el de el poco grado de utilización de la ironía dentro de la sociedad española.

La verdad es que, desde mi punto de vista, la ironía es una de las estrategias que más utilizamos los españoles ya que la empleamos con distintas intenciones comunicativas a lo largo de nuestra vida cotidiana:

1. Para reforzar la imagen positiva del interlocutor porque mediante la ironía se suele expresar una valoración negativa o despectiva, pero no se hace bruscamente, sino que es el propio oyente el que tiene que inferir el significado implícito en el enunciado (así se consigue no dañar en gran medida la imagen positiva puesto que no pretendes decirles las cosas de manera directa). Sería una ironía de efecto positivo sobre el interlocutor. M. Belén Alvarado Ortega, basándose en el estudio de Brown y Levinson, lo comenta con estas palabras: “Según estos autores, la ironía ayudaría al hablante a defender su imagen social a través de implicaturas conversacionales, es decir, que el hablante no sería claro en su intervención, puesto que viola la máxima de cualidad, y su oyente debería inferir lo que le está intentando comunicar en un enunciado irónico.” (2005: 37).

Para ejemplificar, imaginemos una situación de tres amigas que se están probando vestidos para ir a una fiesta. Una de ellas se ha comprado un vestido de lentejuelas de propio para dicha fiesta que le ha costado 200 euros y se lo muestra a sus amigas, pero le queda bastante ridículo:

— *¿Qué te parece este vestido para la fiesta?*

— *Creo que te favorece mucho...* (se gira mirando a su otra amiga y ambas se ríen disimuladamente)

Los puntos suspensivos y el inciso explicativo son las marcas lingüísticas que nos indican que se está produciendo un caso de ironía positiva: a la chica le ha costado muy caro ese vestido y, por lo tanto, las amigas no le quieren herir los sentimientos diciéndole que le queda mal, es un acto que se hace por mera cortesía. Probablemente es mínima la posibilidad de que se averigüe el significado implícito de la ironía (solo se puede deducir si los gestos faciales de las personas son muy evidentes).

2. También se puede utilizar la ironía con efecto negativo, donde no se pretende alabar al interlocutor sino conseguir la acción contraria, burlarse de él. Expongo el ejemplo de un grupo de jóvenes que va a una fiesta y uno le comenta a otro:

— *Con esos zapatos de abuelo que llevas puestos, seguro que consigues ligarte a todas las tías de esta discoteca* (risas).

Podemos observar que el significado implícito dentro de la oración es fácilmente deducible, ya que es evidente que en tono burlón le está diciendo que va tan mal vestido, que seguro que no se liga a ninguna de las chicas de la discoteca.

Así pues, no sería correcto decir que los españoles nos mostramos reacios a utilizar ironías (pues se afirma que utilizamos preferentemente expresiones de interacción directas) sino que en todas las situaciones comunicativas y además de manera reiterada empleamos este mecanismo con las dos intenciones que acabo de explicar anteriormente.

Para finalizar este análisis de culturas, debemos retomar el tema de los agradecimientos, haciendo una comparativa entre los holandeses y los españoles. Haverkate nos informa que, en Holanda, el cliente debe dar las gracias al camarero por realizar el trabajo de servirle comida y bebida. Sin embargo, desde el punto de vista español este acto, rutinario en los holandeses resulta extremadamente exagerado ya que “las reglas normativas que determinan la interacción entre camarero y cliente no prescriben que el cliente dé las gracias al camarero al servirle éste comida o consumición. Del mismo modo el camarero suele abstenerse de acompañar verbalmente el acto de servir con fórmulas de cortesía prefijadas” (1996: 55). Para los holandeses el acto de no agradecer a los camareros sus acciones resulta descortés, puesto que el simple hecho de no hacerlo supondría para ellos que no se les está dando gracias por los actos que realizan por sus clientes. Aunque visto esto desde la perspectiva de un español resulta una acción totalmente normal ya que el camarero está solamente haciendo su trabajo, no está realizando dichos actos por voluntad propia (por el simple hecho de que le importen sus clientes).

Así pues, a partir de este análisis entre culturas hemos podido observar que el aspecto sociocultural tiene más importancia de lo que aparenta, y es que en lo que concierne al fenómeno de la cortesía, supone un factor determinante, puesto que es algo que hay que tener en cuenta, ya que, si no somos conscientes de cómo es la cortesía en cada país (comunidad o área), no podremos evitar que se produzcan malentendidos culturales que puedan afectar de manera considerable al principal principio de la comunicación (entenderse). Por lo que concluyo que la posibilidad que postulan Brown y Levinson de que haya un modelo de cortesía universal es, en mi opinión, muy poco factible.

3.5 Percepciones sobre estudiantes extranjeros acerca de la cultura española

He dedicado el apartado anterior a realizar un análisis entre culturas desde mi perspectiva como española y ahora, a continuación, procederé a exponer algunas de las percepciones que han tenido alumnos extranjeros de español a la hora de venir a España. A partir de estos ejemplos se puede ver reflejado ese choque cultural que tan problemático puede ser para lograr esa relación afectiva que se pretende entre los interlocutores:

Estudiante alemana

1. *Lo que sí he notado y que me ha hecho difícil el tener un contacto más estrecho con la gente aquí es que no están acostumbrados a que alguien no hable, enseguida piensan o que estás triste, o que tienes un problema, o que no les entiendes, es decir, que no es normal que alguien no hable y no haga chistes y se ría todo el tiempo y eso, por ejemplo, en Alemania es realmente distinto, la gente habla menos y cuando alguien no habla, yo no me preocupo; por ejemplo, cuando voy en coche al lado del conductor, no me gusta nada hablar, me gusta ir mirando y ese amigo de Madrid cuando fui a verle...Yo le dije muchas veces, todo está bien, estoy disfrutando sencillamente del paisaje, de estar callada y además no me apetece hablar en español, pero no obstante él pensó que algo no iba bien...(citado en Iglesias Casal, 2021: 16).*

Estudiante irlandesa

2. *Tengo una amiga que vive con dos chicas españolas, y tiene su propia habitación. Y muchas veces la chica española abre la puerta sin llamar. Y eso le molesta mucho. Porque en Irlanda nadie hace eso. Todo el mundo tiene que llamar antes de entrar. Y*

no sé si es una cosa que en España no tiene que hacerlo (citado en Iglesias Casal, 2021: 16).

Estudiante rumana

3. *Otra cosa que me sorprendió fue oír a los estudiantes llamar de “tú” a los profesores. La verdad es que yo, por ejemplo, no puedo tratarles de tú. En Rumanía esto sería inadmisibile, los profesores lo considerarían falta de respeto* (citado en Iglesias Casal, 2021: 16).

Estudiante irlandés

4. *Otra situación: fui a una fiesta con algunos españoles (chicos y chicas) de veintitantos años. Empezaron a hablar de sexo de una manera muy seria. La conversación se hizo muy gráfica y el anfitrión sacó varios manuales de su estantería. Yo no dije nada al encontrar la situación muy violenta. La gente irlandesa rara vez habla de sexo, y cuando lo hace casi siempre es en el contexto de un chiste y siempre de forma muy vaga. Mencioné el incidente a un amigo irlandés que también vive en España y me comentó que él también había notado que los jóvenes españoles hablan muy abiertamente del sexo con la misma naturalidad como si estuviesen hablando de deportes o ir de compras* (citado en Iglesias Casal, 2021: 17).

4. CONCLUSIÓN

El haber realizado este Trabajo Fin de Grado me ha ayudado a conocer un poco más a fondo el fenómeno de la cortesía y de la comunicación, ya que he podido investigar acerca de las distintas teorías que se han expuesto sobre ella gracias a Lakoff, Leech y Brown y Levinson.

Pero a la vez, a partir de este análisis, he podido aprender acerca de lo grande que es la influencia que ejerce la cultura sobre la cortesía y es que el factor sociocultural hay que tenerlo muy en cuenta a la hora de enfrentarse a cualquier situación comunicativa en la que se interactúe con otra persona procedente de otro país (o incluso de otra área de España). Por lo tanto, a quienes hayan sido lectores de esta investigación que he realizado, recomendaría que se informaran más (aparte de ser muy conscientes de lo que he expuesto

en este trabajo) acerca de este ámbito, ya que conocer la cortesía sociocultural constituye un punto clave para no dificultar el objetivo de conseguir la mayor efectividad en la comunicación.

BIBLIOGRAFÍA

ALBELDA MARCO, Marta y BARROS GARCÍA M^a Jesús, “La cortesía en la comunicación”. CUADERNOS DE LENGUA ESPAÑOLA, Madrid: Arco Libros, S.L., 2013.

ALVARADO ORTEGA, M. Belén. “La ironía y la cortesía: una aproximación desde sus efectos”. Universidad de Alicante. *ELUA*, 19, 2005, pp. 33-45. Disponible en <HTTPS://RUA.UA.ES/DSPACE/BITSTREAM/10045/6090/1/ELUA_19_02.PDF> [Consultado el 21/6/2021]

CARRASCO SANTANA, Antonio. “Revisión y evaluación del modelo de cortesía de Brown y Levinson”. *Pragmalingüística*, nº 7, 1999, pp. 1-44. Disponible en <<HTTPS://REVISTAS.UCA.ES/INDEX.PHP/PRAGMA/ARTICLE/VIEW/499/433>> [Consultado el 18/ 5/ 2021].

DÍAZ PÉREZ, Francisco Javier. *Producción de actos de habla en inglés y en español. Un análisis contrastivo de estrategias de cortesía verbal*. Tesis. Universidad de Jaén. 2001. Disponible en <<http://dspace.ujaen.es/bitstream/10953/322/1/8484391442.pdf>> [Consultado el 4/1/2021]

ESCANDELL VIDAL, Victoria. *Introducción a la pragmática*. Barcelona: editorial Ariel. S.A. 1996. Disponible en <http://www.hugodelcastillo.com/Documentos/Escandell_Vidal_Introduccion_a_la_pragma_completo.pdf> [Consultado 3/4/2021]

HAVERKATE, Henk. *La cortesía verbal: estudio pragmalingüístico*. Biblioteca Románica Hispánica. Madrid: editorial Gredos. 1994.

- HAVERKATE, Henk. *Estrategias de cortesía. Análisis intercultural*. Universidad de Amsterdam, ASELE, Actas VII, 1996, pp. 45-57. Disponible en <https://cvc.cervantes.es/Ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/07/07_0043.pdf> [Consultado el 20/6/2021]
- IGLESIAS CASAL, Isabel. *De las culturas en contacto al reto de construir la competencia intercultural en el aula de E/LE: comparar, inferir, interpretar y discutir*. Universidad de Oviedo. 2021.
- MOYA PARDO, Constanza. “Aproximación pragmática a los conceptos de acto de habla y de acción comunicativa”. *Desde el jardín de Freud*, nº 9, 2009, pp. 229-244. Disponible en <<https://dialnet.unirioja.es>> [Consultado el 30/5/2021].
- MYERS, Greg. “En memoria de Geoffrey Leech”. Departamento de lingüística e idioma inglés. Universidad Lancaster. 2014. Disponible en <<http://wp.lancs.ac.uk/geoffreyleech/>> [Consultado el 21/4/2021]
- PORTOLÉS LÁZARO, José. “Cortesía pragmática e historia de las Ideas: Face y freedom”. *Onomázein*, nº 24/2, 2011, pp. 223-244. Disponible en <http://onomazein.letras.uc.cl/Articulos/24/10_Portoles.pdf> [Consultado el 3/5/2021]
- RULFO, Juan. *El llano en llamas*. Edición de Françoise Perus. Madrid: Cátedra, 2020.
- SONG, JANG, Ji. “Cortesía sociocultural en las sociedades medellinense y japonesa: una introducción”. *Íkala, revista de lenguaje y cultura*, vol.16, nº 28, 2011, pp. 119-157. Disponible en <<http://www.scielo.org.co/pdf/ikala/v16n28/v16n28a06.pdf>> [Consultado el 7/6/2021].
- URBINA, Raúl. *Principios teóricos de la cortesía. Lakoff*. Pragmática. Universidad de Burgos. 2016. Disponible en <<http://urbinavolant.com/pragmaubu/2016/05/13/principios-teoricos-de-la-cortesia-lakoff/>> [Consultado el 23/4/2021].

VARA, OZORES, Elvira. *La teoría de la cortesía de Brown y Levinson en la mediación intercultural inglés-español*. TFG, Universidad pontificia de Comillas, Madrid, 2018. Disponible en < <https://1library.co/document/qod4v35z-teoria-cortesia-brown-levinson-mediacion-intercultural-ingles-espanol.html> > [Consultado el 4/5/2021].

YAMADA, Mineko. *Aproximación a la sociocultural japonesa en la enseñanza del español como lengua extranjera: cortesía verbal*. TFM. Universidad de Salamanca. 2006. Disponible en <<https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/78225/00820103007646.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> [Consultado el 7/6/2021].