

La cortesía

Objektyp: **Chapter**

Zeitschrift: **Hispanica Helvetica**

Band (Jahr): **26 (2014)**

PDF erstellt am: **01.09.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrücke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

5. La cortesía

El concepto de cortesía se ha ido integrando progresivamente en el ámbito de la Pragmática. En el capítulo 3, relativo a los actos de habla, hemos observado que Searle veía en los actos de habla indirectos las variantes corteses de sus respectivas realizaciones directas. En el apartado 6, dedicado al Principio de Cooperación (1975), veremos que también Grice evoca la existencia de un principio de cortesía paralelo al de cooperación (véase §6.1.4, nuestra nota n°134): el Principio de Cooperación, cuyo objetivo es asegurar la transmisión eficaz de la información, queda vinculado (desde la perspectiva pragmática) al de la cortesía, cuya meta es el mantenimiento de las relaciones sociales. Así, se entiende la cortesía como un mecanismo regulador de las relaciones interpersonales y es la principal encargada del mantenimiento, refuerzo o fracaso de la comunicación verbal.

5.1. BREVE PANORAMA DE LAS DEFINICIONES

Si convenimos en que la comunicación verbal es una actividad dirigida a lograr un determinado objetivo en relación con otras personas, resulta lógico pensar que el uso adecuado del lenguaje constituye un elemento fundamental para el éxito del objetivo perseguido. El hablante debe tener en cuenta que su enunciado se tiene que adaptar no solo a sus intenciones y objetivos comunicativos propios sino también a la categoría y al papel social del destinatario. En este sentido, la cortesía puede entenderse como un conjunto de estrategias conversacionales destinadas a mantener las buenas relaciones interpersonales o a evitar y mitigar los eventuales conflictos. Para decirlo de otra manera, es un recurso al servicio de las relaciones sociales.

En opinión de varios autores como, por ejemplo, Escandell Vidal (1998), Briz (2003, 2004, 2005, 2007) o Hidalgo Navarro (2006a, 2011), se trata de un fenómeno al que uno se puede acercar de dos maneras. He aquí la descripción de los dos enfoques por Hidalgo Navarro (2006a: 957-958):

1. Entendida la cortesía como conjunto de normas sociales, convencionales y peculiares para cada sociedad o cultura, que determinan y controlan el comportamiento correcto de sus miembros, y los mueven a evitar ciertas formas de conducta, favoreciendo, en cambio, otras. Esta cortesía afecta parcialmente al empleo de determinadas formas lingüísticas como las de *tratamiento* (*tú/usted*) o los *honoríficos*. [...] Es esta, en todo caso, una cortesía más «extralingüística», ya que suele dar cuenta «de las formas de vida predominantes en una época, normalmente asociadas a un modelo dominante de educación, modales y protocolos» (Calsamiglia y Tusón 2002: 161).
2. Entendida la cortesía como estrategia conversacional, comprometida con la eliminación o mitigación de conflictos, motivo por el cual los interlocutores se interesan en buscar y seleccionar aquellas formas lingüísticas que mejor se acomodan al mantenimiento de la relación establecida; en caso contrario, los interlocutores optarán por una ruptura directa o indirecta de dicha relación conversacional. Es esta, pues, una cortesía «estratégica», más «intralingüística».

Del mismo modo, Escandell Vidal (2002: 136) tiene una doble concepción de la cortesía. Por un lado, se trata de «un conjunto de normas sociales» propias de cada sociedad o cultura que regulan los comportamientos de sus miembros. Por otro lado, se define el fenómeno como «un conjunto de estrategias conversacionales» destinadas a evitar o atenuar los conflictos que pueden surgir en una interacción si los objetivos conversacionales de los interlocutores no se corresponden ya que «el uso adecuado del lenguaje puede constituir un elemento determinante para el éxito» de las metas fijadas en la conversación.

A su vez, Briz (2007: 6) entiende la cortesía como un mecanismo de acercamiento entre los interlocutores, si se la considera una actividad social. Es posible, pues, acercarse al otro «con fin cortés» porque así lo exige la norma de la conducta social o la cultura. También podemos aproximarnos a alguien cortésmente con el objetivo de

«lograr un fin distinto del de ser cortés»; en esta ocasión, uno es cortés *estratégicamente*. En el primer caso, nos encontramos ante la cortesía *valorizante* que, por cierto, con frecuencia es intensificadora o realizadora (halagos, cumplidos, agradecimientos, etc.). En el segundo, la manifestación de la cortesía es *atenuadora* o *mitigadora*.

Hoy en día sabemos que la cortesía, vista desde una óptica social, existe en todas las lenguas y culturas pero sus diferentes manifestaciones dependen de las creencias, valores y supuestos de cada sociedad, es decir, de las convenciones socioculturales que esta tenga (Haverkate 1994: 12).

También es muy interesante la definición de la cortesía que da Fraser, recogida por Haverkate (1994: 16). Para Fraser, la cortesía verbal hace referencia a lo que denomina «contrato conversacional», esto es, a los derechos y obligaciones mutuas de las personas que mantienen una conversación:

Según la noción del contrato conversacional, podemos decir que un enunciado es cortés en el sentido de que el hablante, a juicio del oyente, no ha violado los derechos u obligaciones vigentes en el momento en que lo profiere.

Recordemos que también Grice (1975) se refería al principio de cortesía al establecer su clasificación de las implicaturas.⁹⁷

5.2. PROPUESTAS TEÓRICAS CLÁSICAS ACERCA DE LA CORTESÍA

5.2.1. Las reglas de cortesía de Lakoff (1973)

Es Lakoff, en los años 1970, la primera autora en aplicar el principio de las reglas gramaticales (sintácticas, fonéticas y semánticas) a la pragmática. A partir de las máximas de Grice (1975) y de su Principio de Cooperación (véase §6.1), la autora ([1973] 1998: 265) establece dos reglas de competencia pragmática:

- *sea claro*, esto es, sea eficaz en la transmisión de la información (se trata aquí de las reglas conversacionales ya presentadas por Grice)

⁹⁷ Véase §6.2.

- *sea cortés*, es decir, atenúe las posibles tensiones que pueden surgir en una interacción. Estamos, pues, ante la problemática de las relaciones interpersonales en un intercambio.

Esta segunda regla de cortesía se subdivide en tres modalidades ([1973] 1998: 268):

1. *no se imponga*
2. *ofrezca opciones*
3. *refuerce los lazos de compañerismo*

La primera regla, *no se imponga*, supone evitar o mitigar la imposición al interlocutor a través de diferentes estrategias como las formas indirectas o la petición; por ejemplo, en la sala de espera del médico, donde los interlocutores no se conocen, una petición se podría expresar así: *¿Le importaría cerrar la ventana, por favor?*

La segunda, *ofrezca opciones*, se aplica a situaciones donde existe un equilibrio social entre los interlocutores pero falta familiaridad y confianza. Ofrecer opciones equivale a presentar las cosas de manera que el rechazo no se sienta como algo polémico y ponga incómodo a alguno de los conversadores. El interlocutor intenta no crear tensiones si se rechaza su opinión; es decir, un enunciado como *¿Te parece bien que tú bajes la basura mientras yo friego los platos?* serviría para no dañar a la imagen del emisor si el interlocutor no aceptase la opción que le propone, ya que con esta formulación deja abierta otra posibilidad.

Finalmente, la última modalidad, *refuerce los lazos de camaradería*, se utiliza cuando ya existe una relación de familiaridad con el interlocutor y la intención es estrecharla más a través de determinadas estrategias, como mostrar interés por el interlocutor, ponerse en su lugar, etc., por ejemplo, cuando en clase el profesor pregunta *¿Hemos hecho hoy los deberes?*

Para Lakoff, estas reglas de cortesía son universales en su esencia aunque su aplicación difiere de una cultura a otra e, incluso, de un entorno a otro.

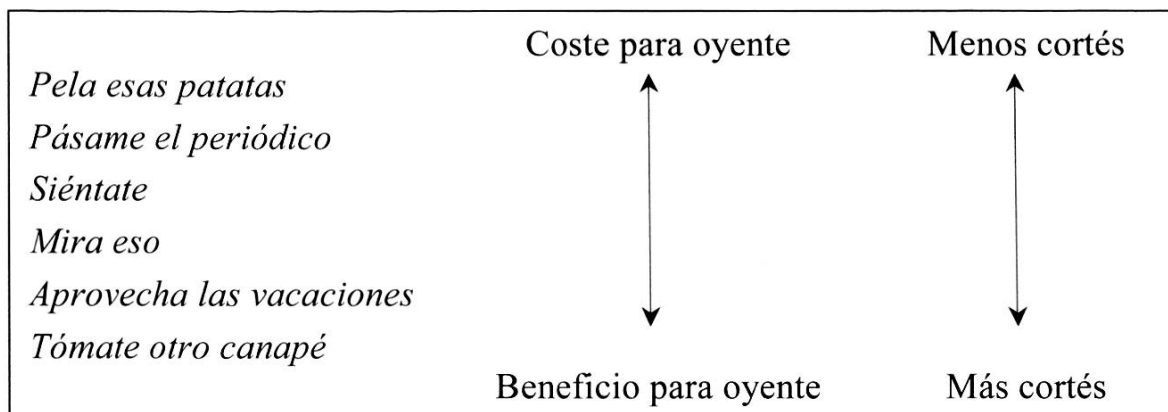
5.2.2. El principio de cortesía de Leech (1983)

En la investigación de Leech (1983), las estrategias de cortesía sirven para buscar la armonía conversacional entre los hablantes siguiendo este principio: *la persecución del máximo beneficio tanto para el emisor como para el receptor al coste mínimo.*

Según Leech, la relación existente entre los interlocutores impone una serie de opciones que determinan la forma del enunciado y matizan su significación. Los objetivos de la comunicación se pueden manifestar en dos fenómenos: o bien se trata de mantener el equilibrio existente o bien de modificarlo (para mejorar la relación o para aumentar la distancia entre los interlocutores). La cortesía es, precisamente, el principio regulador de la distancia social y de su equilibrio.

El autor distingue dos importantes tipos de cortesía: la *negativa*, que consiste en minimizar la descortesía de las ilocuciones descorteses, y la *positiva*, que maximiza la cortesía de los actos corteses. De esto resulta que la cortesía negativa puede ser imprescindible para mantener las buenas relaciones dentro de una interacción, mientras que la positiva no es tan importante.⁹⁸

Leech (1983) construye su teoría sobre los conceptos de coste y beneficio. Así, la cortesía se evalúa en una escala: una acción es menos cortés si supone un gran coste para el destinatario y más cortés cuanto mayor sea el coste para el emisor y el beneficio para el destinatario. En el esquema presentado a continuación se puede observar cómo se establece la escala coste-beneficio, según Leech (1983: 107):



⁹⁸ Kerbrat-Orecchioni (2004, 2005) emplea otros calificativos para los dos tipos de cortesía de Leech. Así, la autora denomina *cortesía mitigadora* a la cortesía de carácter negativo, es decir, aquella que interviene con un posible riesgo de amenazas y se dirige a evitarlas o repararlas. A la cortesía de carácter positivo, en la que no existe riesgo de amenazas, le corresponde la *cortesía valorizante*, puesto que apunta a producir actos corteses.

Todas las expresiones en este esquema están formuladas en forma imperativa. No obstante, según el contexto comunicativo, el grado de cortesía hacia el oyente crece a medida que aumenta el beneficio para el mismo. Así, en un extremo de la escala el acto verbal (*tómate otro canapé*) expresa el grado máximo de generosidad, y en el otro (*pela esas patatas*) supone coste para el oyente y, por tanto, menor grado de cortesía. Dicho de otro modo, la relación entre el coste para el oyente y el grado de cortesía es inversamente proporcional: a mayor coste para el oyente corresponde menor cortesía. Por el contrario, la relación entre beneficio y cortesía es directamente proporcional: a mayor beneficio para el oyente corresponde mayor cortesía: una promesa (acto cortés) implica beneficio para el oyente mientras que la amenaza (acto descortés) constituye un coste (Níkleva 2010: 67).

Los actos descorteses pueden sustituirse por otras formas, menos directas. Así, una frase de tipo *Te importaría contestar al teléfono* es menos directa y más cortés que un simple directivo *Contesta al teléfono*. En este ejemplo, la primera frase es más cortés porque no impone obligación sino que deja al hablante la libertad de realizar lo solicitado o no.

5.2.3. El Principio de Brown y Levinson (1987)

La teoría sobre el concepto de la cortesía desarrollada por la antropóloga P. Brown y el lingüista S. Levinson sobresale especialmente y sus aportaciones han gozado de un enorme impacto, razón por la que no pueden dejarse de lado a la hora de considerar el fenómeno de la cortesía.

Según Brown y Levinson ([1978] 1987), el origen del comportamiento cortés es el deseo de los participantes de mantener sus imágenes pública y privada. Los autores parten del presupuesto de que toda actividad lingüística es potencialmente agresiva, por lo que los hablantes tienen que controlar esa agresividad para evitar la degradación de su imagen social. La cortesía consiste, pues, en evitar o atenuar dicho conflicto interpersonal para establecer buenas relaciones sociales.

También consideran estos autores que la comunicación es un tipo de discurso racional que busca la máxima eficacia (este postulado está ligado al Principio de Cooperación de Grice).

Asimismo, Brown y Levinson (1987) defienden la idea de la universalidad de la cortesía lingüística como principal mecanismo regu-

lador del equilibrio social en una interacción. Para ellos, los principios reguladores de las relaciones sociales entre individuos están presentes en todas las culturas.

5.2.3.1. Conceptos básicos: nociones de imagen y de territorio

Ahora bien, dos nociones fundamentales intervienen de manera decisiva a la hora de explicar el funcionamiento de la cortesía en la propuesta de Brown y Levinson. Se trata de la noción de *imagen* y de la de *territorio* que provienen de los estudios de Goffman (1967) quien concibe la actividad comunicativa como una obra de teatro donde los participantes interpretan un papel que se va definiendo a medida que avanza la interacción. La *imagen* no es lo que realmente somos, sino más bien la representación que creamos de nosotros mismos y que mostramos a los demás. En torno a ella, se establece una serie de operaciones que permiten evitar deteriorar la imagen de los participantes, repararla o compensarla, en caso en que se haya producido el daño.

El segundo concepto clave es el de *territorio*. Esta noción, ligada en principio al espacio, adquiere aquí un sentido psicológico y simbólico, de modo que pasa a referirse a todo aquello que una persona considera propio y que, en caso de ser invadido, puede generar un conflicto. Así, hay determinados temas que uno siente como personales y privados y que prefiere no abordar porque ello supondría, de algún modo, una intromisión en su intimidad.

Pues bien, en estas nociones se basa la propuesta teórica sobre la cortesía verbal de Brown y Levinson (1987). Según los autores, todo miembro de una sociedad posee una imagen pública, y de la necesidad de salvaguardarla nacen todas las estrategias de cortesía. Esta imagen pública tiene dos aspectos:

- *imagen negativa*: se refiere al deseo de cada individuo de que sus actos no se vean impedidos por otros, de libertad de acción, de estar exento de imposiciones, de controlar su propio territorio;
- *imagen positiva*: designa el concepto favorable que el individuo tiene de sí mismo y la aspiración a que este concepto sea reconocido y reforzado por los demás miembros de la sociedad; es la voluntad de ser apreciado y aceptado, de que los otros compartan los deseos de uno.

5.2.3.2. Tipos de cortesía

En la teoría de la cortesía elaborada por Brown y Levinson ([1978] 1987) se advierte que los interlocutores hacen uso de estrategias corteses si, y solo si, hay riesgos de amenaza de la imagen. La cortesía es, para estos autores, lo que evita, compensa o repara la amenaza.

Face Threatening Acts

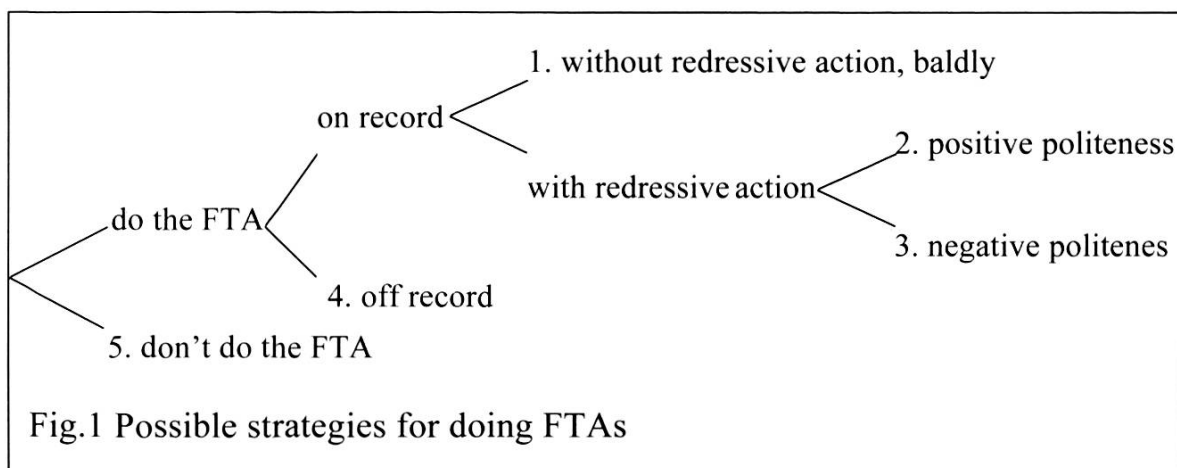
Hemos dicho que el principio de la cortesía de Brown y Levinson ([1978] 1987) se orienta hacia la necesidad de facilitar las relaciones sociales y compensar la agresividad o la amenaza de las imágenes de los participantes. En efecto, algunos tipos de actos como órdenes, solicitudes, críticas, reproches, etc. ponen en peligro o dañan las imágenes de los hablantes. Estos actos se denominan *Face Threatening Acts* (o FTAs), es decir, *actos amenazadores de imagen*.

La cortesía interviene, pues, como una medida correctora para mantener el equilibrio social y evitar el conflicto. Según la imagen pública que favorece, se habla de *cortesía positiva*, orientada hacia la imagen positiva del interlocutor: mostrar empatía, confianza, etc., o de *cortesía negativa* que vela por su imagen negativa y es de naturaleza abstencionista: se trata de no imponer nada, no dar por consabidos los deseos del otro, en definitiva, mitigar sus propias palabras y no invadir el territorio ajeno.

También postulan los autores que el nivel o grado de cortesía depende de tres factores: del poder del destinatario con respecto al emisor, de la distancia social (grado de familiaridad que existe entre los interlocutores) y del grado de imposición de un determinado acto con respecto a la imagen. Así, cuanto más distancia haya entre los interlocutores, más poder tenga el oyente sobre el hablante y mayor imposición suponga el enunciado, más necesidad habrá de usar una estrategia de cortesía que mitigue el FTA.

Brown y Levinson (1987: 164) parten de la idea de que la cortesía debe entenderse como una desviación de las máximas de Grice y del Principio de Cooperación, en un intento de salvaguardar la imagen de los interlocutores. De ahí que, en opinión de estos autores, cualquier intercambio comunicativo (esto es, acto verbal que afecte a la relación de los interlocutores) es potencialmente peligroso para la imagen, y la misión de la cortesía es evitar, mitigar o reparar esas amenazas. Así pues, tenemos por un lado, actos amenazantes y, por

otro, estrategias atenuadoras. Por ello, establecen un sistema de estrategias corteses como resultado del análisis de las distintas amenazas que pueden constituir los actos verbales (y no verbales). Así pues, obtenemos la siguiente clasificación de las formas destinadas a atenuar el peligro de la imagen, en que se pueden realizar los *FTAs* (Brown y Levinson [1978] 1987: 68-71):



1. *estrategias abiertas directas (do the FTA on record, without redressive action, baldly)*: no se minimiza la amenaza de la imagen del interlocutor o bien porque se la quiere dañar, o bien porque la situación en que se realiza el acto neutraliza la cortesía. La persona se expresa de manera clara y precisa. Esto suele ocurrir cuando el hablante está más preocupado por otras consideraciones que por la imagen, por ejemplo, en casos de urgencia, donde priman la eficacia y la rapidez, o también en actos rutinarios.
2. *estrategias abiertas indirectas con cortesía positiva o negativa (do the FTA on record, with redressive action, positive/negative politeness)*: en estos casos, el emisor muestra claramente su intención pero, esta vez, tratando de compensar o atenuar un posible daño a la imagen. La cortesía positiva va dirigida hacia la imagen positiva del oyente, por lo que existe cierta valoración del otro. Estas estrategias se basan en la expresión de la solidaridad, del aprecio mutuo, de la cooperación, de los deseos compartidos, etc. Se intenta, a través de estos mecanismos, aproximarse al otro. La cortesía negativa es una acción reparadora dirigida a la imagen negativa del destinatario. Se pretende no invadir el terreno ajeno. Se usa en situaciones donde no hay familiaridad o igualdad. La cortesía negativa es la esencia del comportamiento respetuoso.

3. *la realización encubierta de FTA (do the FTA off record)*: en estos casos el hablante pretende encubrir su verdadera intención -usando preguntas retóricas, ironía, metáforas, ambigüedad, etc.-, para evitar que se le atribuya la realización de un acto amenazador. El destinatario puede interpretar el enunciado de varias maneras, lo que permite al emisor no comprometerse con la interpretación más amenazadora y poder refugiarse en otra, usando implicaturas. Para ilustrarlo, citamos un ejemplo de Escandell Vidal (1995: 152): *La basura está empezando a oler mal*. El enunciado se presenta como una descripción de un hecho pero puede enmascarar una petición de sacar la basura o un reproche por no haberla sacado el receptor.
4. *Evitar un FTA (Don't do the FTA)*.
A continuación se muestran algunos tipos de FTAs para cada uno de las cuatro clases de imagen (Brown y Levinson [1978] 1987: 65-68; Calsamiglia y Tusón 2002: 164):
- a. amenazas a la imagen positiva del hablante: confesiones, auto-críticas, contradecirse uno mismo, disculpas, autoinsultos, subestimación de lo propio, aceptación de un cumplido, etc.
 - b. amenazas a la imagen negativa del hablante: oferta, compromiso, promesa, invitación, garantía, excusas, expresar agradecimiento, etc.
 - c. amenazas a la imagen positiva del oyente: insulto, reproche, crítica, burla, ironía, sarcasmo, refutación, desacuerdo, desprecio, quejas, acusaciones, dejarlo en ridículo.
 - d. amenazas a la imagen negativa del oyente: prohibición, petición, orden, consejo, advertencia, recomendación, sugerencias, recordar algo, etc.

En general, los actos amenazadores de la imagen en la cultura española son aquellos que dañan el prestigio público de la persona a la que van dirigidos, que le hacen quedar mal, la critican o insultan, en definitiva, que la humillan o la empujan a desempeñar alguna tarea sin contar con su voluntad. Lingüísticamente se pueden manifestar de muchas formas como, por ejemplo, a través de imperativos, insultos, reprimendas, por medio del énfasis prosódico, con apelaciones directas al *tú*, etc., siempre que afecten o impliquen la esfera personal del *tú*.

Por otra parte, cuando se produce una amenaza a la imagen del hablante o a la del oyente no se ataca la imagen de uno solo de los

dos interlocutores, puesto que las imágenes de ambos están expuestas a influencias exteriores desde el momento en que se entabla un diálogo. En muchas ocasiones, cuando se amenaza al *tú*, se está produciendo simultáneamente una amenaza al *yo*; también las amenazas a la imagen del *yo* pueden poner en peligro potencialmente la imagen del *tú*. De igual forma que con las amenazas, oyente y hablante se benefician de los efectos de un acto cortés. En la cortesía siempre quedan bien las dos partes, pues será bien visto por el oyente el deseo y/o interés del hablante por ser cortés (Hernández Flores 2004b: 99). Es decir, el hablante es cortés porque no desea dañar la imagen del otro y, a la vez, con ese intento está forjando una buena imagen de sí mismo ante el oyente, quien le valorará por haberse mostrado cortés.

5.2.3.3. *Críticas al modelo de Brown y Levinson*

La propuesta de Brown y Levinson sirvió de base para los estudios sobre la cortesía en distintas lenguas. En cuanto al español, se generaron una serie de aproximaciones y reflexiones de gran importancia acerca de los fenómenos de cortesía y descortesía. No obstante, el modelo también ha recibido varias críticas, y ciertos aspectos del mismo han sido reelaborados.

Así, se le reprocha presentar la cortesía solo desde la perspectiva del hablante y no como parte de un evento comunicativo con su propia dinámica y donde los significados van negociándose a lo largo de la conversación (Watts 1992: 11).

Asimismo, se pone en duda el universalismo del modelo: el concepto de la cortesía amenazante no funciona de la misma manera en la cultura española que en otras (Bravo 2004; Hernández-Flores 2002; Briz 2004, 2005). Por ejemplo, los frecuentes solapamientos de turnos que los extranjeros interpretan a veces desde su propia perspectiva cultural, como interrupciones descorteses del interlocutor, son para los españoles, en muchos casos, estrategias de cortesía destinadas a demostrar interés y a intensificar el acuerdo, lo que implícitamente refuerza la imagen afiliativa de los interlocutores (véase Briz 2005: 70).⁹⁹ Es decir, se han constatado variaciones culturales de los efectos (des)corteses y, por ende, resulta necesario tomar en consideración la cultura, el contexto en que se desarrolla la interac-

⁹⁹ Véase el capítulo 10.

ción e incluso la evaluación realizada por los interlocutores de la misma a la hora de interpretar determinados actos como FTAs.

Se ha destacado igualmente la omisión de los actos que realzan la imagen (Kerbrat-Orecchioni 1996, 2004; Hernández-Flores 2002, 2003, 2004a, 2004b; Briz 2005; Albelda 2005), así como el olvido del fenómeno considerado tradicionalmente opuesto, la descortesía (Culpeper 1996, 2005; Kienpointer 2008).

También la distinción propuesta por Brown y Levinson entre imagen positiva (necesidad de ser aprobado y aceptado por los otros) y negativa (deseo de no sufrir imposiciones) por un lado, y la cortesía positiva y negativa por otro, ha sido criticada por diversos autores como Bravo (2001, 2008), Albelda (2005, 2008a), Culpeper (1996, 2005), Blas Arroyo (2010), Bernal Linnersald (2007), etc.

Nos detendremos, en los párrafos siguientes, en algunas cuestiones relativas a la imagen y a la cortesía en general.

Actividades de cortesía y actividades de imagen

Diferenciamos, siguiendo a Kerbrat-Orecchioni (2004), Bravo (2003) y Hernández Flores (2002, 2004b), las oposiciones:

1. cortesía positiva vs. cortesía negativa
2. imagen positiva vs. imagen negativa

1. Cortesía positiva vs. cortesía negativa

La oposición de estos conceptos permite identificar como cortesía positiva las estrategias que buscan reforzar la imagen sin que sean llevadas a cabo por motivos negativos, es decir, sin posibles amenazas (por ejemplo, los cumplidos, los agradecimientos, los halagos, etc.). Por otro lado, se denomina cortesía negativa a la que se origina por la existencia de posibles daños. De este modo, se realizan actos dirigidos a evitar, mitigar o reparar el posible deterioro de la imagen positiva (por ejemplo, *creo que te equivocas en esto*) o de la imagen negativa (por ejemplo, *lo siento, pero hoy no os puedo llevar en coche*). Entendemos, entonces, que no hay una correlación entre imagen positiva y cortesía positiva, e imagen negativa y cortesía negativa. Ambos tipos de cortesía 1) pueden referirse a ambos tipos de imagen 2).

Hernández Flores (2005) y Bravo (2003: 101) piensan que son distintas las actividades de imagen de las de cortesía, dado que sus efectos pueden ser diferentes. Por un lado, la actividad de imagen

afecta al prestigio o a la buena fama que el hablante pretende y/o consigue para sí mismo y para el oyente y, por otro lado, está el acto de cortesía realizado, de cuyo efecto social solo se beneficia el oyente. Estos dos efectos pueden coincidir, o puede lograrse solo uno de ellos de modo autónomo (Bravo 2003: 101): «si bien las actividades de cortesía son actividades de imagen, no necesariamente todas las actividades de imagen son de cortesía».

2. Imagen positiva vs negativa

A su vez, Blas Arroyo (2010) señala que a la hora de analizar los datos es difícil distinguir entre ambas imágenes. En su análisis del comportamiento descortés en un concurso televisivo, el autor encuentra pruebas (2010: 198) de que el ataque a una faceta tiene a menudo repercusiones en la otra. Culpeper (2005: 42) comparte este mismo punto de vista.

Reconociendo el adelanto que supone la teoría de Brown y Levinson (1987) en identificar las dos caras de la imagen social, Bravo (1999) propone las categorías de *autonomía* y *afiliación* como alternativas a las de *imagen positiva* y *negativa*. Son dos categorías vacías de contenido pero que pueden llenarse con los valores que los miembros de grupo consideren que los une o los separa. Según la autora (1999: 160 y ss.), la *afiliación* es el deseo de imagen que permite identificarse con el grupo, el verse y ser visto por los demás en relación con él, mientras que la *autonomía* alude al hecho de que la persona desea ser vista con un contorno propio dentro del grupo.¹⁰⁰ Para poder evaluar un comportamiento como cortés o descortés, los hablantes deben conocer las normas y códigos que constituyen la imagen social, y saber cómo se conciben las relaciones sociales interpersonales en una sociedad o grupo al que pertenecen los interlocutores.

También Haverkate (1996) matiza el concepto de imagen positiva y negativa afirmando que la cortesía positiva apunta a reforzar la imagen positiva del interlocutor: el emisor manifiesta solidaridad y señala que forman parte de un mismo grupo. El autor propone sustituir las denominaciones de cortesía *positiva* y *negativa* por cortesía *de solidaridad* y cortesía *de distanciamiento*, respectivamente.

¹⁰⁰ En España, por ejemplo, un componente importante de la imagen de afiliación es la confianza, y un componente definitorio de la imagen de autonomía es la originalidad (Dumitrescu 2009: 81).

Aunque criticadas tal como están presentadas en los trabajos de Brown y Levinson, no por ello se abandonan las nociones de imagen. Culpeper (2005) reconoce la importancia de la noción de imagen a la hora de identificar una ofensa verbal.

FTAs vs FFAs

Los grandes especialistas de la cortesía como Bravo (1999, 2000, 2001, 2003, 2005), Hernández-Flores (2002, 2003, 2005, 2008), Haverkate (1994), Kerbrat-Orecchioni (2005, 2005), etc., reconocen la existencia de estrategias corteses en actos donde no hay amenazas ni pérdida de imagen: son actos en los que los procedimientos de la cortesía sirven para realzar la imagen del otro con el fin de mejorar o mantener las buenas relaciones sociales. Así, Kerbrat-Orecchioni (2004: 43, 2005: 196), junto a los *FTAs*, propone la existencia de *FFAs* (*face flattering acts*, esto es, actos «halagadores» de la imagen o actos de refuerzo de la imagen), los cuales no funcionan a modo de reparación o compensación del daño y agresión a la imagen, sino que son un comportamiento estimulante y positivo para la relación interpersonal. Tal punto de vista lleva a la autora a ampliar la definición de los parámetros de la cortesía. Así, la cortesía negativa se presenta como un fenómeno de naturaleza compensatoria que consiste en evitar los *FTAs* o en suavizarlos; y la cortesía positiva es una cortesía de carácter produccionista que valoriza al otro dirigiéndole un *FFA*, que, a veces, puede ser intensificado. De este modo, todo acto de habla puede ser descrito como *FTA* o *FFA* o un complejo de ambos. Por tanto, el desarrollo de una interacción se puede identificar como un juego incesante entre los *FTAs* y los *FFAs* (Kerbrat-Orecchioni 2004: 44, 2005: 198). A modo de ejemplo, imaginémos las siguientes situaciones: A ofende a B (*FTA*) pero lo repara inmediatamente con una excusa (*FFA*); o A hace un favor a B (*FFA*) y B tiene que devolver un *FFA* a A (dar las gracias o hacer otro comentario agradable) para restablecer un equilibrio entre los interactuantes.

También Leech (1983: 104-105) se había referido a los actos corteses en contextos en los que no hay amenazas. El autor defiende que, según su fuerza ilocutiva, un enunciado contendrá diferentes grados de cortesía y propone cuatro tipos de actos según su relación con los objetivos sociales y la cortesía:

1. actos competitivos (ingl. *competitive acts*): entran en conflicto con la cortesía (el objetivo social); es decir, se realizan acciones que amenazan la cortesía: ordenar, pedir, etc. Estos actos requieren el uso de la cortesía negativa (necesitan ser mitigados) con el fin de reducir el desajuste entre lo que el hablante pretende conseguir del oyente y lo que este puede o quiere realizar,
2. actos conviviales (ingl. *convivial acts*): son aquellos que apoyan la cortesía: ofrecer, invitar, agradecer, etc., que suponen un beneficio para el receptor y un coste para el emisor (se utiliza cortesía positiva),
3. actos colaborativos (ingl. *collaborative acts*): son indiferentes a la cortesía: afirmar, anunciar, informar, etc. En estos actos no hay desequilibrio entre coste y beneficio para los interlocutores.
4. actos conflictivos (ingl. *conflictive acts*): se dirigen contra el mantenimiento de la relación interpersonal entre los interlocutores, pretenden amenazar, acusar, ofender. Aquí desaparece la cortesía, aumentando la distancia entre los interlocutores y/o destruyéndose las relaciones sociales.

Así pues, tal y como observamos en las acciones del tipo (2), la cortesía no es siempre el resultado de un intento de evitar o reparar amenazas. De hecho, Leech (1983: 83-84) plantea la cortesía positiva como la que realiza actos intrínsecamente corteses. También Bravo (2000: 1504-1505) señala que existen otras estrategias que tienen que ver con la cortesía y que no son atenuadoras: «[...] para nosotros el ser consistente con la imagen no se limitaría solo a establecer la relación entre amenazas y atenuaciones, sino que buena parte de los esfuerzos comunicativos están dedicados a la confirmación de la imagen social de los participantes».

Esa misma función de la cortesía es destacada por Hernández Flores (2002, 2003, 2004b): en vez de emplearse por razones conflictivas, la cortesía puede ser usada para alcanzar una interacción amistosa y agradable. En la misma línea, se encuentran los trabajos de Haverkate (1994) o de Albelda (2005, 2006).

5.2.4. La cortesía verbal según Haverkate (1994)

Henk Haverkate (1994) ha dedicado parte de su obra al estudio de los actos de habla en relación con la cortesía verbal, desde una perspectiva pragmalingüística. El lingüista basa su modelo en los actos de habla de Austin ([1962] 1990) y Searle ([1969] 1970), las máxi-

mas conversacionales de Grice (1975), la cortesía verbal de Leech (1983), el concepto de imagen y de cortesía verbal de Brown y Levinson (1987) y la teoría de la relevancia de Sperber y Wilson (1989). Concretamente, apoyándose en la clasificación de Searle, Haverkate (1994) hace la siguiente distinción entre los actos corteses y no corteses:

1. Actos corteses:
 - 1.1. actos expresivos (agradecimientos, cumplidos, dar la bienvenida)
 - 1.2. actos comisivos (invitaciones, promesas)
2. Actos no corteses:
 - 2.1. actos descorteses (insultos)
 - 2.2. actos no descorteses:
 - 2.2.1. actos asertivos
 - 2.2.2. actos exhortativos:
 - 2.2.2.1. actos impositivos (ruego, súplica, mandato)
 - 2.2.2.2. actos no impositivos (consejo, recomendación, instrucción).

Por una parte, los actos de habla corteses cuya realización beneficia intrínsecamente al interlocutor¹⁰¹ se clasifican en *expresivos* y *comisivos*. Los primeros tienen como intención «la expresión de un estado psicológico del hablante causado por un cambio que atañe al interlocutor o a él personalmente» (Haverkate 1994: 80). Los actos expresivos constituyen, en general, manifestaciones prototípicas de una conducta cortés. Dentro de los ejemplos paradigmáticos de estos actos se incluyen *agradecer*, *felicitar* y *dar el pésame*. Los actos expresivos tienen en común denotar una emoción positiva del hablante hacia el oyente. Su realización es vista como un gesto de cortesía convencional ante un suceso que afecta personalmente al interlocutor. Entre los más frecuentes están *el saludo*, *el cumplido*, *el agradecimiento* y *la disculpa*.

Los actos comisivos, a su vez, tienen como objeto ilocutivo «la expresión de la intención del hablante de realizar, en beneficio del oyente, la acción descrita por el contenido proposicional» (Haverkate

¹⁰¹ Basándose en la escala coste-beneficio de Leech (§5.2.2), todo lo que va en beneficio del oyente y que refuerza su imagen positiva implica cortesía positiva. Todo lo que va en su perjuicio o que afecta negativamente a su imagen es considerado acto descortés o no cortés.

1994: 106). Estos, a diferencia de los primeros, se refieren a una situación futura y sus manifestaciones prototípicas son *la promesa, la oferta y la invitación*.

Por otra parte, tenemos los actos de habla *no corteses*, es decir, los que no benefician al interlocutor, divididos, a su vez, en actos *descorteses y no descorteses*. Los primeros muestran una reacción negativa frente al destinatario como, por ejemplo, *insultar, amenazar* o *agraviar*, por lo que no pueden unirse a la expresión de cortesía. Los actos no descorteses no muestran ningún tipo de cortesía, pero tampoco lo contrario, es decir, son neutros; los más representativos son *la aserción y la exhortación*.

En la aserción, el emisor del acto tiene como intención convencer a su interlocutor de que lo que está expresando corresponde a un estado de cosas real. Ejemplos prototípicos de esta clase son *afirmar, negar, señalar, informar*, etc. En aquellos actos que pueden afectar a la imagen negativa del interlocutor, el hablante puede usar ciertas estrategias como, por ejemplo, expresar incertidumbre (*creo que, pienso que, me parece que, puede ser que me equivoque, si no me engaño*, etc.), dar un punto de vista impersonal (*se comenta que, la gente dice que*, etc.) o no imponerse al destinatario (*en mi opinión, tienes razón pero*, etc.).

Los actos exhortativos, a su vez, tienen como objeto ilocutivo influir en el destinatario para que realice la acción expresada por el emisor. Estos actos llevan intrínseca una amenaza a la imagen negativa, ya que cohíben la libertad del destinatario. El resultado de la acción que se pide que se realice no beneficia en primer lugar al oyente sino al hablante. Dentro de este último tipo de actos de habla, Haverkate introduce una subdivisión: *impositivos y no impositivos*. En los primeros, el beneficio es para el hablante, y los actos hacen referencia, principalmente, al *ruego*, a la *súplica* o al *mandato*. En cambio, en los segundos, el beneficio es para el oyente (el hablante intenta que el favorecido sea el oyente). En este caso, los actos prototípicos son *el consejo, la recomendación y la instrucción*.

Es en los actos exhortativos donde el concepto de cortesía negativa cobra especial relevancia. Así, en el caso del ruego, si alguno de los interlocutores ocupa una posición de poder o autoridad sobre el otro o si no hay relación de poder establecida entre ellos, el hablante aplicará las estrategias necesarias para lograr lo que espera obtener del interlocutor. La cortesía negativa se manifiesta en la utilización

de mecanismos de diversa índole para atenuar los efectos de la fuerza ilocutiva de la acción descrita en el contenido proposicional.

En el plano de la expresión formal, se destaca una diferencia notable entre la cortesía positiva y la negativa. La primera categoría se expresa, en general, por medio de fórmulas más o menos lexicalizadas, por lo que constituye un contraste con la cortesía negativa, ya que esta se distingue por un amplio inventario de expresiones entre las que el hablante escoge, en cada caso concreto, la que le parece más adecuada para maximizar los efectos del acto verbal. La cortesía positiva se manifiesta en los actos expresivos y comisivos, mientras que la cortesía negativa se realiza en los actos exhortativos.

5.3. POSTURAS TEÓRICAS RECIENTES

Como hemos mencionado, Bravo (1999), al adentrarse en el comportamiento cortés en la cultura española, propone dos categorías vacías: la de *autonomía* y la de *afiliación*, como alternativa a la noción de imagen positiva y negativa de Brown y Levinson. Distintos investigadores en el ámbito hispano como Albelda (2005, 2006, 2008b), Hernández-Flores (2002, 2003, 2005), Bernal (2007, 2008)), etc., han adoptado esta perspectiva.

Albelda (2005) distingue dos actividades de cortesía: cortesía positiva y cortesía negativa. En el primer caso, se trata de actividades con el propósito de reforzar la imagen del interlocutor y en las que no hay amenazas y, en el segundo, por el contrario, las actividades corteses se originan por la existencia de eventuales peligros que deben ser evitados, atenuados o reparados. La cortesía positiva es valorizante¹⁰² e interviene gracias a los mecanismos de intensificación de los actos destinados a reforzar la imagen del otro (los denominados

¹⁰² Cortesía valorizante (Albelda 2004: 378-379):

- 2.A. se refuerza la imagen del otro directamente, es decir, realizando FFAs (halagos, alabanzas, cumplidos, etc.)
- 2.B. se refuerza la imagen del otro interlocutor indirectamente, apoyando lo dicho por este último:
 - 2.B.1. colaborando en el tema: proargumentos, intervenciones colaborativas, afirmaciones, ratificaciones
 - 2.B.2. manifestando el acuerdo
 - 2.B.3. colaborando a la producción del enunciado del *tú*

FFAs por Kerbrat-Orecchioni). A su vez, la cortesía negativa es mitigadora y se realiza principalmente mediante diversos recursos atenuadores de los actos que amenazan la imagen del interlocutor (*FTAs* de Brown y Levinson, §5.2.3.2.). Asimismo, Albelda (2005), Hernández-Flores (2002, 2004, 2005) o Bravo (2001) ponen de relieve que la utilización deliberada de elementos lingüísticos corteses o descorteses, a la vez que modifica la imagen del receptor, da una determinada imagen del emisor.¹⁰³ Es más, Brenes Peña (2011: 59) afirma que la cortesía verbal no implica que los objetivos perseguidos por su uso sean altruistas o bondadosos: su motivación puede residir en fines argumentativos o persuasivos que buscan el propio interés del hablante. Lo mismo sucede en el caso de la descortesía: su uso puede redundar en beneficio del emisor. Particularmente en el caso de los *talk shows*, los comportamientos lingüísticos descorteses atraen al público.

También se distingue entre cortesía *normativa* (llamada igualmente *ritual* o *codificada*) y cortesía *estratégica* (o *interpretada*) (Bravo 2005; Briz 2004). La primera se realiza a través de recursos lingüísticos codificados como corteses / descorteses y compartidos por todos los usuarios de una lengua como, por ejemplo, las fórmulas de cortesía tradicionales *gracias* o *por favor*. El segundo tipo es menos convencional aunque los hablantes también lo reconocen fácilmente y lo evalúan como cortés / descortés en el transcurso del intercambio verbal a partir de las reacciones de los participantes, en relación con las normas de comportamiento de una conversación concreta. Así, según Albelda (2008a) –quien toma como base las propuestas de Briz (2004)– se puede hablar de (des)cortesía codificada cuando se analiza de modo teórico y de (des)cortesía interpretada cuando se analiza en una situación comunicativa determinada. De este modo, ocurre que un elemento lingüístico codificado como descortés fuera del contexto, sea interpretado como cortés o neutro en unas circunstancias determinadas, entre interlocutores particulares (véase Zim-

¹⁰³ Observemos que un enunciado descortés no genera necesariamente una imagen negativa de su emisor: en el caso de *DP*, al contrario, la actitud descortés de la presentadora, de manera general, realza su imagen dado que tal comportamiento es lo esperable y va unido con su papel de conductora del programa autoritaria, segura y algo agresiva. Se ilustra este hecho en la parte dedicada al análisis de los datos, en este mismo capítulo.

mermann 2003, 2005), o viceversa, un elemento convencionalmente cortés puede resultar descortés. En opinión de Brenes Peña (2011: 47-48), se trata de «una ruptura de expectativas» y los distintos valores de un elemento lingüístico pueden provocar efectos sociales muy diversos según los parámetros comunicativos con los que se combina.

Por otra parte, Escandell Vidal (1998: 15) propone un enfoque cognitivo de la cortesía verbal, basado en el modelo de Sperber y Wilson (1989):¹⁰⁴

[...] la cortesía es un efecto que depende decisivamente de los supuestos previos que un individuo haya adquirido sobre cuál es el comportamiento socialmente adecuado [...] El efecto cortés dependerá de la existencia de una norma social específica, relativa a la forma o al contenido del enunciado, y al grado de ajuste del enunciado con respecto a dicha norma.

Dicho de otro modo, para poder considerar un enunciado cortés o descortés, el individuo debe haber aprendido qué es cortés o descortés en su cultura. Así pues, comportarse cortésmente no es una capacidad natural sino una facultad que se desarrolla en el proceso de socialización. También Watts (2003: 9-10) señala que un comportamiento cortés no es innato sino que se aprende. Así, la cortesía, al ser un saber social, activa los supuestos¹⁰⁵ almacenados a la hora de la interpretación relevante: se adoptará un comportamiento cortés que se considere relevante, y un exceso de cortesía se considerará, en ciertos contextos, como innecesaria y, por ello, irrelevante. Asimismo, subraya Escandell Vidal (1998) que la cortesía desde esta perspectiva es un proceso automático: un comportamiento adecuado pasa desapercibido mientras que cuando alguien se aleja de las normas, enseguida es advertido y produce efectos negativos (conflictos, malentendidos, incorrecciones, etc.).

Veremos en la parte destinada al análisis de nuestro corpus (§5.7), cómo se llevan a cabo y cómo funcionan los diferentes tipos de cortesía en el *DP*. Podemos adelantar que en *DP* la cortesía ritua-

¹⁰⁴ Véase el capítulo 7.

¹⁰⁵ Recordemos que los supuestos constituyen el contexto en la teoría de Sperber y Wilson: el oyente utiliza estos supuestos para interpretar un determinado enunciado, §7.7.

lizada o normativa es más bien escasa y lo que prevalece es una actividad afiliativa y valorizante. También abundan ejemplos de un comportamiento descortés, en general, por parte de la presentadora. Diferentes estructuras corteses son, unas veces, de uso automático y, otras veces, se deben a una evaluación estratégica del emisor. Es decir, la cortesía verbal tiene varios grados de codificación lingüística: desde convenciones más o menos ritualizadas hasta estrategias conversacionales más creativas.

En un primer momento, en las investigaciones centradas sobre todo en las actividades corteses, realizadas por autores como Bravo (1999, 2004, 2005), Escandell Vidal (1998, 2002), Calsamiglia y Tusón (2002) o Briz (2004), se enfatizaba el mantenimiento de un clima armonioso en la conversación como objetivo último. La situación ha ido cambiando y, a su vez, otros autores como Culpeper (1996, 2005), Albelda (2008a), Bernal (2010) o Blas Arroyo (2010) se han dedicado al fenómeno de la descortesía (como parte de la teoría de la cortesía) y han demostrado que, en ciertos contextos,¹⁰⁶ no es este el fin de la comunicación y que la regla es más bien un comportamiento descortés o un comportamiento no cortés que no daña, necesariamente, las relaciones interpersonales. Esto es, existe un falso efecto de descortesía en algunos actos de habla codificados *amenazantes* pero no interpretados como tales en una situación comunicativa concreta.

Watts (2003) alude al hecho de que la concepción de la (des)cortesía que tienen los investigadores en lingüística no coincide con la que tiene la gente corriente en su uso cotidiano. Así, distingue este científico entre la cortesía de primer orden (*first-order politeness*) –que corresponde a la percepción de la cortesía por los miembros de un determinado grupo sociocultural– y la cortesía de segundo orden (*second-order politeness*) –que se refiere a una concepción teórica dentro de los estudios del comportamiento social y del uso del lenguaje, es decir, la noción usada por los lingüistas. Desde tal perspectiva, para hacer coincidir ambas concepciones, la de los hablantes y la de los científicos, conviene tener en cuenta las interpretaciones o reacciones de los participantes en una interacción (Bernal 2007).

¹⁰⁶ Juegos y concursos televisivos, conversaciones entre jóvenes, situaciones de igualdad social o entre hablantes próximos, etc.

5.4. CORTESÍA Y CONTEXTO

La mayor parte de los estudios consultados para la presente investigación destacan la gran importancia del contexto en el análisis de los mecanismos de la cortesía. Haverkate (1994) señala que el grado de cortesía de un acto de habla no se puede medir de forma aislada, pues está determinado por el contexto o la situación en que se efectúa. Remitimos a sus propias palabras: «la cortesía no es propia de determinadas clases de oraciones, sino de locuciones emitidas en una situación comunicativa específica» (Haverkate 1994: 38). Otros autores como Escandell Vidal (1998), Hernández-Flores (2002), Bravo (2004), Culpeper (2005), Bernal (2005b, 2010), Albelda (2008a) o Blas Arroyo (2010), etc. comparten esta visión. Así pues, se deben tener en cuenta ciertos factores a la hora de determinar el carácter cortés o descortés de un acto, partiendo del hecho de que los actos corteses y descorteses varían en función de los distintos contextos, culturas y/o sociedades.

Es necesario, pues, reparar en los factores sociosituacionales: el tipo de relación existente entre los interlocutores (distancia social, poder, familiaridad, etc.), el tipo de temática que se está desarrollando así como la finalidad discursiva del intercambio. Las distintas combinaciones de estos factores determinarán el nivel y el tipo de cortesía. Briz (2004: 79) afirma que «la evaluación de la cortesía verbal solo es posible en el proceso de interacción mismo; entendida como efecto, solo puede ser evaluada contextualmente».

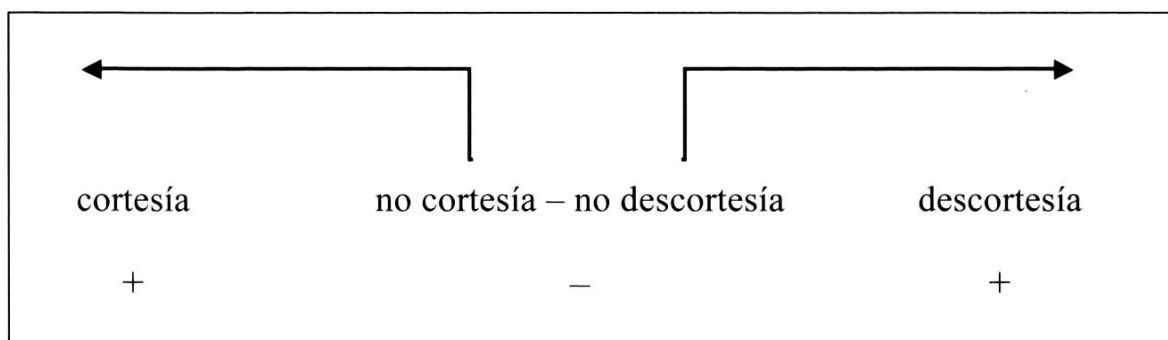
Asimismo Bravo (2004: 114) observa que no solo la cortesía se crea en el contexto sino que cada contexto configura la cortesía de una determinada forma, en función de su objetivo; por ende, su función es diferente en cada caso.

5.5. DESCORTESÍA

Como ya hemos mencionado, en la actualidad, el interés de varios investigadores se ha desplazado hacia otro enfoque del tema que aquí tratamos, el de la descortesía. Últimamente, la producción de estudios sobre este fenómeno es muy prolífica. Por ello y porque en nuestro corpus las muestras de descortesía son abundantes, nos de-

tendremos en este asunto y revisaremos algunas propuestas teóricas relativas a él.

Hemos visto que, desde la perspectiva social, se reconoce en la cortesía una determinada actitud, un modo de comportarse que se refiere a cómo deseamos que se nos vea y a cómo se nos ve. La cortesía se concibe también como una herramienta de relación social y su empleo suele poseer fines estratégicos en la comunicación, en función de los intereses de los interlocutores. En consecuencia, la descortesía, en cuanto la otra cara de la moneda, también es un fenómeno de carácter social dado que sus efectos pueden influir en las relaciones sociales entre los interlocutores afectados. La diferencia entre ambos fenómenos reside en los efectos que provocan: la cortesía permite mantener una comunicación agradable y sin tensiones, respetar o realzar las imágenes públicas de los interlocutores, mientras que la descortesía perjudica las relaciones sociales y degrada las imágenes de los hablantes. No obstante, en el nivel verbal, estos fenómenos no se presentan como meros mecanismos opuestos sino que su interpretación depende, en gran medida, de los factores contextuales. Algunos investigadores como Brenes Peña (2011: 50) proponen considerar el mecanismo de la (des)cortesía verbal como un *continuum*:



Representación del continuum cortesía-descortesía

Así, encontramos en los extremos los fenómenos de cortesía / descortesía y en el medio se sitúa un comportamiento neutro (no cortesía – no descortesía), no marcado y que corresponde a una actitud comunicativa adecuada a la situación interactiva, esto es, el hablante se somete a las normas esperadas y dictadas por el contexto con el objetivo de permitir y no estorbar el desarrollo de la conversación y tampoco afectar de manera positiva o negativa a la imagen del otro. Solamente cuando uno se desvía de la conducta social (predecible)

en sentido positivo o negativo con la intención de realzar o deteriorar la imagen de un interlocutor, se considera una actuación cortés o descortés. Y en la medida en que nos acercamos a un extremo del *continuum*, el grado de cortesía o descortesía va aumentando.

Ahora bien, los primeros trabajos sobre la descortesía verbal tomaron como punto de partida la teoría fundamental sobre la cortesía de Brown y Levinson.¹⁰⁷ Así, por ejemplo, Culpeper (1996, 2005) propone una visión de la descortesía como fenómeno contrario al de la cortesía, es decir, invierte el modelo propuesto por Brown y Levinson. Tal posición, criticada por otros investigadores, ofrece una visión de la descortesía concebida como violación de las normas corteses. No obstante, el autor no se limita a la inversión de los términos del modelo clásico sino que aporta elementos importantes a la definición y al análisis de este fenómeno, detalles que veremos más adelante.

Por otra parte, se han estudiado las motivaciones que llevan al uso de la descortesía: la consolidación de la pertenencia a un grupo (Zimmermann 2003, 2005), la amistad y los lazos familiares (Briz 2004; Bernal 2007), la obtención de ciertos objetivos en debates políticos (Mapelli 2010), el espectáculo y entretenimiento de la audiencia televisiva (Culpeper 2003; Bousfield 2008; Brenes Peña 2011), etc.

Así pues, del mismo modo que la cortesía, la descortesía puede ser no deliberada o, por el contrario, deliberada, cuando su uso se dirige a un fin estratégico. Ya Goffman (1967: 14) señalaba que existen tres niveles de responsabilidad a la hora de producirse un acto amenazante: la ofensa puede ser accidental (o involuntaria), no intencional o deliberada. La intencionalidad como característica de la descortesía (así como de la cortesía) es destacada en varios estudios aunque algunos autores se preguntan si la descortesía depende solo de la intención del hablante de proferir una ofensa o si se requiere su reconocimiento como tal por parte del oyente. Así, en la opinión de Culpeper (2005: 4), puede haber descortesía en varias situaciones: «(1) the speaker communicates faceattack intentionally, or (2) the hearer perceives and/or constructs behavior as intentionally face-attacking, or a combination of (1) and (2)». Esto es, un comportamiento verbal se puede considerar descortés solamente tomando en

¹⁰⁷ Véase §5.2.3.

cuenta la intención del hablante de dañar la imagen del interlocutor, independientemente de si dicho interlocutor se siente agredido o no. Y, por otro lado, si el receptor considera que su interlocutor ha querido deteriorar su imagen, se puede hablar de comportamiento descortés, independientemente de que esta apreciación sea cierta o no.

En cambio, Mills (2009: 1048) y Bernal (2007: 86) insisten en que es necesario tener en cuenta la percepción y la reacción del oyente a la hora de determinar si una conducta es descortés. También Bravo (2008: 577) comparte esta posición:

Los actos de amenaza a la imagen (Face Threatening Acts) no lo son en forma intrínseca, sino que están sujetos a la evaluación de los hablantes en el aquí y el ahora de la interacción. Así que saber quiénes hablan de qué, cuándo y dónde y aun por qué, parece ser un punto de partida ineludible para la interpretación de sus manifestaciones.

Asimismo, Haverkate (1994: 49) subraya el carácter subjetivo de la (des)cortesía verbal: «hay que tener en cuenta que la interpretación de cortesía o descortesía es siempre la interpretación del interlocutor; es él quien juzga el efecto perlocutivo del acto de habla independientemente de la intención comunicativa del hablante».

Pero, por otra parte, para autores como Culpeper (2005: 39) o Bernal (2007) está claro que reconocer las intenciones es problemático: estas tienen que ser inferidas en la comunicación.

Estamos de acuerdo con la idea de que las reacciones de los oyentes son importantes a la hora de acercarse al estudio de la descortesía. Sin embargo, pensamos que son relevantes no tanto para calificar una conducta de descortés, sino, más bien, para medir los efectos que produce tal comportamiento. Es decir, aunque el oyente no se sienta herido y no interprete un comportamiento como descortés sea porque su uso es permitido por el contexto, sea porque se trata de personas próximas, esto no quita el carácter descortés del enunciado que se le ha dirigido. Por esta razón, consideramos necesarias las reacciones para describir los efectos de la descortesía y no, simplemente, para identificarla.

5.5.1. Definiciones acerca de la noción de descortesía

Se han propuesto diferentes definiciones del fenómeno de la descortesía. Veamos algunas que nos parecen interesantes.

Bernal (2007: 86) propone la siguiente, invirtiendo simplemente los rasgos básicos de la definición de la cortesía de Bravo (2005):

[es] una actividad comunicativa a la que se le *atribuye* la finalidad de dañar la imagen del otro y que responde a códigos sociales *supuestamente* compartidos por los hablantes. En todos los contextos perjudica al interlocutor. El efecto emergente de esta actividad es interpersonalmente negativo, de lo cual se deduce que se ha producido una interpretación de la actividad como descortés en ese contexto.¹⁰⁸

Esta definición incluye tanto la descortesía intencionada como la inconsciente y se refiere a su percepción por el oyente. También asocia la descortesía a la transgresión de normas sociales.

La definición de Culpeper (2010: 3233) es más extensa e integra nuevos elementos como la dimensión emocional, por ejemplo:

Impoliteness is a negative attitude towards specific behaviours occurring in specific contexts. It is sustained by expectations, desires and/or beliefs about social organisation, including, in particular, how one person's or group's identities are mediated by others in interaction. Situated behaviours are viewed negatively when they conflict with how one expects them to be, how one wants them to be and/or how one thinks they ought to be. Such behaviours always have or are presumed to have emotional consequences for at least one participant, that is, they cause or are presumed to cause offence. Various factors can exacerbate how offensive an impolite behaviour is taken to be, including for example whether one understands a behaviour to be strongly intentional or not.

Ahora bien, diferentes estudios realizados sobre la descortesía destacan la importancia fundamental del contexto en el que se desenvuelve. Se ha llamado la atención sobre la existencia de diversos tipos de discurso en los que el comportamiento esperable por parte de los participantes es justamente la agresividad verbal y descortesía: este es el caso de los debates políticos (Blas Arroyo 2001, 2011; Flores Treviño e Infante 2010; Mapelli 2010), de juicios (Bernal 2010) o de algunos contextos mediáticos como diferentes *talk shows* o juegos y concursos televisivos (Blas Arroyo 2010; Culpeper 2005; Bousfield 2007; Brenes Peña 2011).¹⁰⁹ En los últimos años, las programaciones

¹⁰⁸ Las cursivas son del texto original.

¹⁰⁹ Zimmermann (2003, 2005) analiza las conversaciones entre jóvenes y concluye que la descortesía que manifiestan entre sí no es considerada

televisivas abundan en formatos en los que predominan comportamientos abusivos y de enfrentamiento, la búsqueda del conflicto interpersonal y otras prácticas provocadoras. En tales casos, la descortesía parece desempeñar una función de entretenimiento (Culpeper 2005).¹¹⁰ De esta manera, pese al carácter perturbador y agresor de la descortesía, en ciertos contextos comunicativos este comportamiento es, justamente, esperable y *DP* forma parte de ellos, en cierta medida. Cada tipo de discurso está diseñado para cumplir determinados objetivos y la retórica que se aplica en cada uno de ellos está al servicio de estas finalidades. No obstante, Blas Arroyo (2010) señala que, aparte del contexto social, discursivo o cultural en el que cierto comportamiento es esperable por parte de los participantes, al mismo tiempo los hablantes se mueven impulsados por sus deseos más íntimos. Esto es, aunque el contexto permita transgresiones y que los participantes sean conscientes de ello, pueden sentirse dañados por los ataques descorteses. El trabajo relacional depende de la sensibilidad de cada uno.

Esto nos lleva a otra característica vinculada con la descortesía que es, como señala la definición de Culpeper antes reproducida, su dimensión emocional. Las emociones afectan al comportamiento descortés, es decir, condicionan actividades descorteses que, a su vez, provocan consecuencias emocionales. Así, alguien que está enfadado estará más predispuesto a realizar un acto descortés, del mismo modo que un reproche puede provocar un sentimiento de culpabilidad o vergüenza en la persona a quien se dirige. Consideramos este rasgo importante para nuestra investigación, dado que el corpus está constituido por unos datos en los que las emociones están en el primer plano: se habla de sentimientos, de relaciones interper-

agresiva sino que funciona como una marca de familiaridad, de proximidad y de pertenencia a un grupo; también es una estrategia para mostrar una identidad diferente de la constituida por las normas sociales (para diferenciarse del lenguaje de los adultos). Se trata de una descortesía aparente o, en palabras del autor, *anticortesía*. No obstante, esta conducta descortés solo es aceptable en un ámbito de proximidad, y sería ofensiva en otros contextos, entre jóvenes pertenecientes a grupos diferentes.

¹¹⁰ Muy acertadamente comenta Brenes Peña (2011: 98) que la agresión (y la descortesía como tipo de agresión) constituye el espectáculo y el entretenimiento desde hace siglos como lo eran los combates de gladiadores o las ejecuciones públicas.

sonales y de lo afectivo, buscando provocar determinados comportamientos, estados de ánimo, emociones, etc. Se trata de desvelar lo íntimo, hacer reconocer las culpas y los errores, provocar llantos, de que los participantes se encuentren molestos por algo, que sientan vergüenza, etc.

Observemos también que no solo la descortesía posee una dimensión emocional, sino que la cortesía igualmente tiene que ver con las emociones. Así, un sentimiento de simpatía o respeto hacia el otro favorecerá una actividad más bien cortés. A este respecto comenta Haverkate (1994: 219): «a mayor grado de afecto corresponde mayor grado de cortesía, a menor grado de afecto corresponde menor grado de cortesía».

Asimismo, Kienpointer (2008) vincula las emociones con los actos de habla (des)corteses. El autor destaca la importancia de la relación emocional entre los interlocutores para la descripción de las estrategias de (des)cortesía. Uno de los argumentos para incluir el factor emocional en la teoría de la (des)cortesía es que, en las interacciones cotidianas, los interlocutores, más que tratar hechos, los valoran positiva o negativamente. La evaluación de personas, situaciones u objetos necesariamente implica la presencia de emociones ya que los hablantes casi nunca permanecen indiferentes. En consecuencia, frecuentemente se hace uso de estrategias de (des)cortesía para crear o modificar emociones durante los intercambios comunicativos. También indica Kienpointer (2008) que un mismo enunciado puede ser entendido como cortés o descortés en función de las emociones que lo acompañen y del desarrollo de la interacción.

Kaul de Marlangeon (2008b: 259-263) establece una tipología de estrategias descorteses teniendo en cuenta la intención del emisor de ofender a su interlocutor y el grado de lesión que inflige. Así, la autora distingue:

1. *Actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés*: se usa la descortesía como medio y tiene cortesía como fin (por ejemplo, hacer un elogio a una mujer guapa mediante la expresión como *¡Claro que siendo tú tan fea!*)
2. *Actos descorteses involuntarios*:
 - 2.1. «meter la pata»;
 - 2.2. escatimar involuntariamente la cortesía esperada por el oyente;
 - 2.3. prescindir involuntariamente de la cortesía.

3. *Autodescortesía*.
4. *Actos formalmente corteses animados de un propósito descortés*: se usa la cortesía como medio y tiene la descortesía como fin.
5. *Escatimar deliberadamente la cortesía esperada por el oyente*: la denegación al oyente de la actitud cortés que espera.
6. *Guardar un silencio abrumador*: el oyente permanece deliberadamente silencioso para indicar desacuerdo.
7. *Descortesía de fustigación*: «es agresión verbal del hablante al oyente [...] constituido por comportamientos volitivos, conscientes y estratégicos, destinados a herir la imagen del interlocutor». La descortesía de fustigación propicia las confrontaciones en el discurso.

Entre las estrategias de la descortesía se pueden citar las siguientes: decir que alguien miente, mostrarse despectivo, formular comparaciones desfavorables, asociar al otro con intenciones o hechos negativos, acusarlo de contradictorio, mostrarse impositivo, etc.

5.5.2. Nuestros datos y (des)cortesía

Para nosotros, a partir de lo que hemos podido constatar en las entrevistas de *DP*, la cortesía radica en un comportamiento colaborativo y en el refuerzo de la imagen pública del otro. A su vez, la descortesía consiste tanto en atacar la imagen del interlocutor o en crear una imagen negativa de él como en el predominio del *yo* en la interacción.

5.5.3. Factores que se tienen en cuenta a la hora de adentrarse en el corpus

Respecto del papel discursivo que las distintas personas desempeñan en el plató, este configura el comportamiento del hablante y permite evidenciar y justificar las necesidades de imagen negociadas durante la interacción. Así, en cuanto a las relaciones entre los participantes, hemos dicho que en *DP* la jerarquía está muy marcada y los papeles discursivos bien determinados; por tanto, el invitado que posee menos poder sabe que puede recibir un tratamiento descortés por parte del que tiene mayor poder, a saber, Patricia, y que puede ser víctima de los ataques de la presentadora. Y esta, a su vez, tiene la posibilidad de ser descortés y es consciente de su facultad de vulnerar la imagen del otro. Tal distribución de roles y el contexto de *DP* suponen una mayor tolerancia de los participantes a los ataques descorte-

ses por parte de la presentadora. Lo muestran las reacciones de las personas a quienes se dirigen los actos descorteses: no parecen sentirse ofendidas o, por lo menos, no mucho. Adelantando las conclusiones, tampoco podemos decir que *DP* presente o consista en una conversación polémica y de enfrentamiento como puede serlo un debate político sino que la armonía y la descortesía conviven en este formato: la presentadora se encarga de regular las dosis de cada uno de estos ingredientes a fin de crear el espectáculo. Se intenta instaurar un ambiente de familiaridad en el plató que favorezca las confianzas.

Por otra parte, en lo que concierne a los actos de habla, hemos visto que algunos son potencialmente amenazadores para el equilibrio de la relación, por lo que requieren algún mecanismo de atenuación. Sin embargo, la peligrosidad de un acto debe medirse en el contexto; para interpretar su fuerza ilocutiva el destinatario se basa en los enunciados anteriores o en los papeles de los hablantes.

Culpeper et al. (2003: 1563) esquematizan la gama de respuestas posibles a un acto descortés:

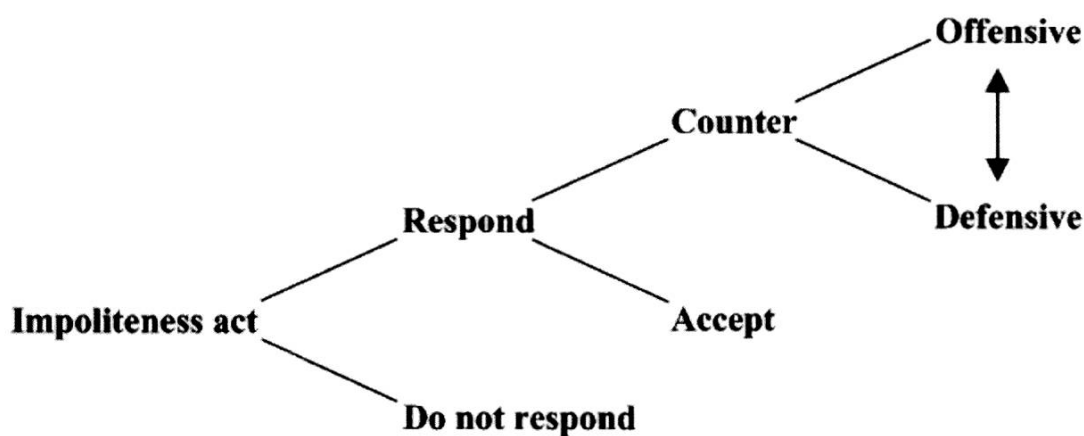


Fig. 1. A summary of response options.

Así pues, un individuo que se enfrenta a un acto descortés tiene dos opciones, a saber, contestar o no. Si no contesta se produce un silencio y no hay actividad comunicativa. Si contesta puede aceptar dicho comportamiento descortés, o bien oponerse a él. En el primer caso, aparecerán disculpas, justificaciones, excusas, etc. La resistencia, a su vez, puede realizarse de forma ofensiva o defensiva. En la primera posibilidad, surge un nuevo comportamiento descortés para atacar la imagen del otro; en la segunda, el interlocutor defiende su propia

imagen y no ataca. En las entrevistas analizadas se dan pocos ejemplos de no respuesta debido principalmente a que el contexto discursivo no lo permite, esto es, existe una especie de contrato implícito de colaboración comunicativa. Tampoco se han observado actividades ofensivas por parte de los invitados. En cambio, tenemos numerosas muestras de aceptación de los ataques.

Briz (2004: 80-81) llama la atención sobre la finalidad predominante con que se lleva a cabo una conversación. Así, un intercambio verbal puede ser de carácter interaccional (mantenimiento de la relación interpersonal) o transaccional (donde existe un objeto de negociación preciso). La cortesía se manifestará y se interpretará de modo diferente según el tipo de intercambio. Lo que hemos podido constatar en el *DP* es que ambos tipos de discurso se combinan, pues el objetivo es tanto transmitir información como mantener las relaciones; se trata de una entrevista semiformal. Así, tenemos acciones corteses de colaboración discursiva (respeto de las máximas de Grice, §6.1) y también actividades corteses normativas y mitigadoras. Asimismo, la temática influye de manera decisiva en las actividades (des)corteses. Briz (2003) ha señalado que, en la cultura española, algunos temas polémicos o delicados que pueden provocar un choque o conflicto individual y social requieren más mecanismos atenuadores que otros. A modo de ejemplo, presentamos un pasaje de nuestro corpus, en el que la invitada explica que no desea profundizar en un determinado asunto con el fin de no atacar la imagen de los familiares de su novio y así no agravar una situación ya bastante delicada:

Pr: hay problemas

E: sí

Pr: su familia

E: sí

Pr: ¿qué ha pasado?

E: ts / **su familia no es que sea mala gente porque yo tampoco quiero entrar niiii // en poner mal a nadie ni nada ¿no?** / **tampoco quiero entrar en esos temas** // lo que pasa (es) que / yo no sé lo que quería su hermano / no sé lo que quería de mí /// no sé qué quería que su hermano hiciera conmigo o que me hiciera daño no sé // en eso está // por es- por hablar ¿no?↓

(E 2, l. 79-87)

Ahora bien, recordemos que *DP* tiene una configuración particular a este respecto: lo íntimo se convierte en público, se trata justamente de insistir en las temáticas privadas problemáticas y de destacarlas ante todos. Por ello, en este formato se combinan las técnicas mitigadoras con actividades descorteses al acercarse los protagonistas a dichos temas.

5.6. (DES)CORTESÍA Y ATENUACIÓN

5.6.1. Acerca del concepto de atenuación: repaso bibliográfico

Los grandes especialistas como Briz (2001, 2004, 2007), Bazzanella (2004), Albelda (2005), etc. postulan que la atenuación es una operación lingüística que consiste en la reducción de la fuerza ilocutiva de los actos de habla y del papel de los interlocutores y que tiene, a menudo, el mismo objetivo que su categoría complementaria, la intensificación, a saber, el logro del acuerdo, de la aceptación de lo dicho por el oyente. Por esta razón, al estudiarse uno de estos mecanismos, se menciona frecuentemente el otro.

Briz (2001) distingue dos niveles en los que actúan los conceptos de atenuación y de intensificación: el de la enunciación (el decir), a saber, el nivel extraproposicional, y el del enunciado (lo dicho), es decir, el nivel proposicional. Así, en el plano del enunciado, la atenuación se realiza sobre el contenido proposicional, esto es, sobre los significados directamente, tratándose así de modificadores *semántico-pragmáticos*. Cuando la atenuación o la intensificación se dan en el nivel de la enunciación, se modifica la actitud del hablante hacia el contenido o dicho de otro modo, se atenúa (o intensifica) la fuerza ilocutiva de un acto. En este caso, estamos ante modificadores estrictamente *pragmáticos*. La finalidad de ambos niveles es conseguir la eficiencia comunicativa.

Ahora bien, como mecanismo semántico, la atenuación supone menor precisión semántica porque el atenuante «borra» parte del significado de una palabra o expresión, lo que permite no expresar todo lo que se quiere decir, suaviza u oculta la verdadera intención del hablante o repara alguna ofensa a la imagen del otro. En cuanto fenómeno pragmático, es una estrategia gracias a la que es posible decir o dar a entender más de lo expresado, cuyo resultado está sometido a la interpretación por parte de los interactuantes y depende

del contexto en el que se produce (Briz 2001: 110; 2007: 12). Por esta razón, el autor señala que atenuantes e intensificadores no son simples valores semánticos asignados a una serie de formas lingüísticas sino que son estrategias que poseen una función precisa en el proceso de intercomunicación cuyo empleo solo puede ser explicado a partir de principios pragmáticos.

También habla este lingüista de la *atenuación dialógica* que minimiza el desacuerdo (Briz 2001: 157-158). En el intercambio, a nivel del diálogo, las variaciones de la fuerza ilocutiva determinan los fenómenos de la atenuación y de la intensificación que, a su vez, influyen en las relaciones entre los interlocutores. Por lo tanto, son mecanismos de regulación interactiva mediante los cuales se persigue la negociación de un acuerdo o desacuerdo entre los hablantes. La finalidad de ambas operaciones es, pues, lograr la eficiencia comunicativa.

En la misma línea que Briz, Caffi (1999: 883) agrupa las funciones desempeñadas por la mitigación¹¹¹ en dos conjuntos: la eficiencia interaccional y la construcción de una identidad. En la primera, se reúnen los mecanismos que facilitan la obtención de las metas comunicativas (actúa sobre el contenido proposicional) y la segunda controla la distancia emotiva entre los interlocutores (actúa sobre la actitud del emisor y puede aumentar o reducir la distancia psicológica entre los hablantes). Así pues, algunas funciones de la mitigación pueden relacionarse con la efectividad conversacional, mientras que otras están vinculadas a necesidades emocionales. De ahí que la mitigación sea un fenómeno multidimensional y afecte a esferas diferentes, puesto que integra simultáneamente niveles tanto lingüísticos como interaccionales.

Caffi (2006: 174) define el concepto de *mitigación* como

a weakening of one or more heterogeneous interactional variables (e.g., commitment to the proposition, degree of (in)directness of the illocution, endorsement of a social role, emotive involvement, topical salience, etc.), which constitute the system of an encounter.

¹¹¹ Caffi (1999) emplea el término *mitigación* como sinónimo de *atenuación*.

Para la autora, así como para los demás estudiosos aquí mencionados,¹¹² la atenuación es una estrategia para conseguir ciertas metas comunicativas. Es una de las dos direcciones de la modulación de la intensidad, opuesta y complementaria a la intensificación (Caffi 1999: 882). En cuanto a las estrategias mitigadoras, la investigadora propone una clasificación tripartita de estas. Así, la mitigación puede operar sobre:

- la proposición (*bushes*), es decir, atenuación de lo dicho;
- la ilocución (*hedges*), esto es, debilitamiento de la fuerza ilocutiva;
- la fuente de la enunciación (*shields*), a saber, desfocalización o eliminación de la fuente de la enunciación, despersonalización del enunciado, reducción de la responsabilidad del *yo* o la desaparición del *yo*.

El efecto central de la atenuación, tal como lo entiende la autora, es la desresponsabilización, esto es, la reducción de las obligaciones (o de la modalidad deóntica) y de los riesgos del hablante (modalidad epistémica). Dicha desresponsabilización se manifiesta a través de mecanismos como las construcciones impersonales o pasivas, apoyos conversacionales de tipo *¿no?*, *¿verdad?*, etc. En definitiva, se disimula el *yo*, el *aquí* y/o el *ahora* (Caffi 1999: 903).

Por último, Caffi (1999, 2004) sostiene que *atenuación e intensificación* son términos que se aplican tanto al proceso como a su resultado; y son conceptos relacionales, es decir, se trata de procesos lingüísticos en los que los objetos implicados se coordinan: algo es mitigado por alguien mediante ciertos mecanismos.

A su vez, Bazzanella (2004) se refiere a las dimensiones escalares de la fuerza ilocutiva, la cual puede verse modificada en dos direcciones opuestas que son la atenuación y la intensificación. La autora propone tres áreas donde pueden actuar estas operaciones lingüísticas. Así, es posible atenuar o intensificar:

- el contenido proposicional;
- la actitud del locutor: aquí se agrupan la expresión de los estados emocionales de los interlocutores y los roles interaccionales de los hablantes (que corresponden a las modalidades de *poder*, *deber* y *saber* del interlocutor en un intercambio particular). Diferentes aspectos entran, pues, en la actitud del locutor, aspectos

¹¹² Como Briz (2001, 2007), Bazzanella (2004), etc.

que se pueden agrupar en dos grandes conjuntos: la afectividad y expresión de las emociones y la modalidad epistémica con los diferentes grados de compromiso de los hablantes respecto de la veracidad de lo dicho;

- el nivel interaccional, formado por el contexto inmediato de la interacción y los objetivos perlocutivos del acto de habla.

Por su parte, Meyer-Hermann (1988), se acerca a los fenómenos de la atenuación e intensificación desde una perspectiva interaccional y los ve como grados de intensidad obligativa: la intensificación aumenta las obligaciones y la atenuación las reduce. El autor distingue varios tipos de obligaciones. Por *obligaciones constitutivas de interacción* entiende determinadas conductas normativas que los hablantes asumen en una interacción. Esto es, para que tenga lugar un intercambio lingüístico, cada participante debe efectuar actividades concretas. Las obligaciones específicas del acto comunicativo se refieren a las obligaciones que uno asume al emitir ciertos tipos de actos como el ruego o la promesa. Al realizar una promesa, el hablante asume la obligación de cumplir el acto en cuestión. Un tercer tipo de obligaciones señalado por Meyer-Hermann (1988) son las obligaciones específicas del tipo interactivo, esto es, que cada clase de interacción requiere obligaciones determinadas. Así, por ejemplo, en una entrevista, el entrevistador pregunta y el entrevistado contesta. En cuanto a la noción de *intensidad obligativa*, esta se refiere a la importancia de las obligaciones o compromisos que asumen los interlocutores en relación con lo dicho. De esta manera, la intensificación conduce a una fuerza obligativa elevada, que se mide respecto de otra proposición, y la atenuación lleva a un grado de obligación bajo; la intensificación aumenta la fuerza ilocutiva del acto y el compromiso del hablante con lo afirmado, mientras que en el caso de la atenuación estos se reducen. Meyer-Hermann (1988: 283) señala que «*atenuación e intensificación* son procedimientos interactivos en los cuales los hablantes manifiestan por medio de *operadores de atenuación* u *operadores de intensificación* que quieren asumir y/o establecer con respecto a una proposición *p* un grado de intensidad obligativa [...]».

Los recursos lingüísticos que funcionan como intensificadores y atenuantes son muy variados, y cualquier sustantivo, verbo, adjetivo o adverbio puede verse afectado por ellos. Por tratarse de unos elementos semántico-pragmáticos, a la hora de acercarse a los meca-

nismos atenuadores, es necesario tener en cuenta el contexto para poder identificar sus diferentes mecanismos y funciones así como las intenciones de los hablantes. Veremos en el análisis del corpus qué atenuantes se utilizan en *DP* y con qué objetivo. En general, los atenuantes se reconocen sin mayor dificultad en el corpus aquí estudiado.

5.6.1.1. Atenuación y cortesía

Hemos visto que muchos actos de habla representan una amenaza para la imagen de los interlocutores y que los procedimientos de cortesía contribuyen a reducir o evitar estas amenazas. La cortesía puede tener un valor estratégico si se usa para conseguir determinados fines en la interacción como, por ejemplo, buscar el acuerdo en la conversación o para obtener un beneficio. A nivel social, la cortesía refuerza los lazos entre hablantes, salvaguarda o fortalece la imagen pública del propio hablante y/o de su interlocutor, y su ausencia o descortesía pueden debilitar la relación interpersonal.

Ahora bien, llegados a este punto, pensamos que es conveniente distinguir claramente entre cortesía, en cuanto principio general que regula las relaciones interpersonales, y atenuación, definida como procedimiento lingüístico que permite lograr este objetivo. A partir de esta precisión, entendemos que el punto común entre atenuación y cortesía reside en que ambos conceptos favorecen el mantenimiento de las buenas relaciones sociales así como de la imagen pública de los participantes y, por lo tanto, el funcionamiento correcto de la actividad lingüística. Por esta razón, la atenuación se ha estudiado muy a menudo en relación con las convenciones sociales y, en particular, con la cortesía.¹¹³ A este respecto Briz (2001: 145) afirma que:

uno de los principios pragmáticos que puede explicar en ocasiones la atenuación es [...] el de la cortesía [...]. De forma más precisa, los atenuantes son a veces una especie de reguladores de las máximas, sobre todo del tacto, de la modestia y de la unanimidad, cuya función podría concretarse todavía más en la minoración del beneficio del que habla, minoración de su contribución y del posible desacuerdo; y consiguientemente, en la maximación en relación con el receptor, aún más si no existe relación de solidaridad entre los interlocutores.

¹¹³ Véanse, a este propósito, los trabajos de Bravo (1999), Briz (2001), Albelda (2004) o Bernhardt (2006).

En esta cita, se pone de manifiesto la relación que existe entre atenuación y cortesía verbal. Dentro de las diferentes estrategias que un hablante puede aprovechar para mantener en armonía sus relaciones con los interlocutores, los atenuantes son elementos esenciales para la transformación de los enunciados no corteses.

A su vez, Haverkate (1994: 209) define la atenuación como una de las estrategias principales de modificación de la proposición por motivos corteses y el atenuante como «una partícula, palabra o expresión que sirve para modificar el significado de un predicado de forma que se indique que ese significado solo se aplica parcialmente al objeto descrito».

No obstante, el mismo Haverkate (1994: 210) y otros lingüistas como Briz (2003), Albelda (2005), Bravo (2004) o Bernhardt (2006) muestran que la atenuación no siempre tiene que ver con la cortesía. Es decir, no se atenúa siempre con el fin de ser cortés; los autores presentan varios ejemplos en los que la atenuación persigue otras metas, por ejemplo, obtener algún beneficio. Dicho de otro modo, la actividad atenuadora cortés es simplemente una posibilidad, no una constante. Algunos lingüistas, como Larraín Puga (1997), emplean ambos conceptos como sinónimos, lo cual es criticado por otros (Briz, Albelda, Bravo, etc.).

Partiendo de esta perspectiva, Briz (2004) afirma que hay actividades que, aunque codificadas como corteses, no tienen que ver con la imagen social (o, al menos, esta es una tarea secundaria) sino que poseen otro objetivo, el de conseguir un beneficio. En estos casos, el autor habla de atenuantes *estratégicamente corteses*. De este modo, tenemos, por un lado, actividades atenuadoras *estratégicamente corteses* y, por otro, actividades atenuadoras corteses donde el objetivo es precisamente una actividad de cortesía. Briz (2004) las denomina *atenuación estratégica* y *atenuación codificada*, respectivamente. Esta visión es compartida por Bravo (2004) que ha señalado que existen imágenes sin cortesía (como la propia del hablante, por ejemplo).¹¹⁴

Se puede distinguir, pues, entre las actividades atenuadoras que velan por las imágenes, mantienen el equilibrio entre los interlocutores y cuyo objetivo es mostrarse socialmente cortés, y las actividades atenuadoras donde no hay actividad de imagen y que desempeñan

¹¹⁴ Aunque en estos casos se puede hablar de autocortesía, es decir, actividad cortés hacia uno mismo.

otras funciones como, por ejemplo, conseguir algún beneficio, quitar importancia a un tema delicado o no alarmar al oyente ante una mala noticia.

Señala Caffi (1999) que la mitigación puede constituir también una operación de reparación, si lo que se ha dicho ha provocado un desacuerdo o conflicto, o en previsión de un eventual desacuerdo o conflicto. De ahí que, a menudo, la mitigación acompañe a actos de «salvación de imagen».

Así, el atenuante suaviza el acto de habla asertivo, minimiza el acto directivo, con el fin de proteger tanto la imagen del otro como la propia, evitando, de este modo, tensiones y consiguiendo objetivos comunicativos. Precisemos, sin embargo, que la mayor o menor presencia de atenuantes no supone mayor o menor cortesía. En algunos casos, un uso excesivo de atenuantes puede no ser adecuado, por ejemplo, en una conversación entre amigos parecerá extraño y no natural. La cortesía funciona según ciertos principios, inherentes a cada cultura o grupo social y lo que en un círculo parece cortés, puede serlo menos en otro, según el contexto comunicativo, los participantes y sus papeles respectivos en la interacción, etc.

Al minimizar la fuerza ilocutiva de un acto de habla, el hablante se distancia de lo que está diciendo, al tiempo que influye en la relación entre los interlocutores, es decir, que facilita que se acerquen el uno al otro. Para decirlo de otra manera, cuando un hablante recurre a la atenuación, lo hace para suavizar, mitigar, quitar o regular la fuerza ilocutiva del mensaje o su responsabilidad ante lo expresado para influir en la relación interpersonal, con el objetivo de alcanzar sus metas comunicativas. Entonces, al mismo tiempo que se aumenta la distancia entre el hablante y su mensaje, se reduce la distancia entre los interlocutores y se estrecha la relación interpersonal. Así, opina Briz (2007: 37) que la atenuación «es una estrategia de distancia lingüística y de acercamiento social».

Desde este punto de vista, la atenuación es una estrategia y se entiende como un procedimiento comunicativo por el que los interlocutores manipulan la expresión lingüística y/o su significado para producir efectos intencionados en alguno de los elementos del proceso de comunicación.

5.6.1.2. Intensificación y cortesía

Por otro lado, hay que resaltar la presencia y el papel de la intensificación dentro del ámbito de la cortesía. Entendemos la intensificación como actividad que aspira a «reforzar la verdad de lo expresado y, en ocasiones, para hacer valer su intención de habla» (Briz 1998: 114). Mediante la intensificación se realzan uno o varios elementos del enunciado o de la enunciación. Esta estrategia opera en distintos niveles del lenguaje, según la finalidad hacia la que se oriente. Se pueden intensificar, así, los actos ilocutivos, los argumentos o las relaciones sociales, de modo que obtenemos tres formas de intensificación: la intensificación en el nivel de la modalidad y de la fuerza ilocutiva, la intensificación en el nivel argumentativo y la intensificación en el nivel de las relaciones interpersonales.

Hemos mencionado la existencia de fenómenos de cortesía en actos en los que no hay amenazas y cuya finalidad es únicamente estrechar la relación entre los interlocutores (Kerbrat-Orecchioni 2005; Briz 2003).¹¹⁵ Una consecuencia inmediata de ello es que la atenuación no es la única categoría pragmática empleada para mantener y fortalecer las relaciones corteses, sino que en ciertas ocasiones resulta más apropiado hacer uso de estrategias de intensificación para mostrar cortesía. Aquí, el hablante imprime más fuerza a sus actos, a sus pensamientos, se manifiesta de manera más impulsiva o entusiasta y directa. Se entra entonces en el terreno de la cortesía valorizante o cortesía positiva, típica de la familiaridad, la confianza y la ausencia de amenaza. Además, se tiende a conseguir un mayor refuerzo de las relaciones sociales cuando se realizan *FFAs* que cuando se evitan *FTAs*: «[...] du point de vue de la politesse, leur [les intensifieurs] effet est inverse selon qu'ils accompagnent un *FTA* ou un *FFA*. Lorsqu'ils accompagnent un *FTA*, ils en aggravent la caractère impoli [...]. Lorsqu'ils accompagnent un *FFA*, le renforçateur est au contraire mis au service de la politesse [...]» (Kerbrat-Orecchioni 2005: 14).

En esta misma línea reflexiona Martín Zorraquino (2004: 251) y afirma que las lenguas poseen estrategias que compensan la falta de cortesía, una de las cuales es la atenuación. Pero, por otro lado, es evidente para la autora que «des stratégies d'intensification sont

¹¹⁵ *FFA*, §5.2.3.3.

adéquates pour «augmenter» l'expression de la politesse dans les actes de langage polis».

Asimismo, Bernhardt (2006: 43) reconoce la función cortés de los intensificadores:

La atenuación se puede relacionar con la cortesía puesto que el punto en común de ambos mecanismos es el deseo de guardar la imagen del otro. La intensificación y la descortesía sin embargo solo se corresponden parcialmente. Los ataques a la imagen del otro (FTA) pueden verbalizarse mediante la intensificación. Un intensificador no obstante (que se define como tal por su forma) puede también cumplir con la función de aumentar el contenido positivo de la enunciación.

También Albelda (2005) señala que los actos de cortesía valorizante son los que refuerzan la imagen y que suponen valorar, reconocer o aprobar algún aspecto de la otra persona (halagos, cumplidos, alabanzas, agradecimientos, etc.). Estos actos se realizan mediante diversos mecanismos lingüístico-pragmáticos intensificadores (Albelda 2005). Se puede reforzar la imagen del otro directamente, por ejemplo, resaltando alguna calidad del interlocutor, haciéndole un elogio, es decir, produciendo un *FFA* hacia la imagen positiva del interlocutor. También se refuerza o apoya lo dicho por el otro mediante acciones como colaboraciones en el tema, manifestaciones de acuerdo, producción conjunta de un enunciado, muestras de interés en lo dicho por otro, así como una petición de la opinión del interlocutor (muestra de que esta interesa, lo cual contribuye a la imagen positiva del interlocutor). De este modo, fortalecer la imagen del otro ayuda a estrechar las relaciones sociales.

A partir de lo expuesto, admitimos que la intensificación de la relación social se logra, en ocasiones, mediante un acto de cortesía; la cortesía tiene que ver con todo lo que implica beneficiar al *tú* o interesarse por él; de ahí que hacer uso de la cortesía suponga un refuerzo de la figura del *tú*.

Albelda (2006: 581) establece una lista de cuatro posibilidades de combinación de las estrategias pragmáticas (atenuación e intensificación) con las sociales (cortesía y descortesía):

1. cortesía expresada mediante atenuación
2. cortesía expresada mediante intensificación
3. descortesía expresada mediante intensificación
4. descortesía expresada mediante atenuación

Los casos 1) y 2) presentan situaciones en las que los actos corteses se realizan mediante atenuación e intensificación. Así, un eventual daño de la imagen del receptor se atenúa con el fin de ser cortés; y existe también la posibilidad de reforzar la imagen del *tú* a través de un cumplido o un elogio. En 3), estamos ante una situación en la que la falta de cortesía es reforzada por el uso de intensificadores. Y en 4), encontramos la posibilidad, menos frecuente pero que ocurre y se manifiesta, por ejemplo, en los casos de empleo irónico de diminutivos.

5.7. ANÁLISIS DEL CORPUS

En este apartado vamos a ver cuáles son los mecanismos de la cortesía / descortesía que se emplean en el *DP* y qué se logra con su uso para describir el empleo social que se hace de la lengua en el *talk show*. Asimismo, veremos en qué medida las especificidades mediáticas repercuten en las estrategias de cortesía / descortesía.

Hemos dicho que el rol que un hablante desempeña en la interacción tiene una estrecha relación con su imagen social porque esta se acomoda a las características que el papel presenta en cada situación, es decir, según las funciones que uno desempeña en una situación dada, surgen unas necesidades de imagen determinadas. Así, en los diálogos que estudiamos –*Diario de Patricia*– la presentadora asume varios papeles: el de amiga, moderadora, directora, contertulia, censora, etc. y adapta su comportamiento a cada uno de estos papeles en momentos adecuados. Los invitados, en cambio, desempeñan un número de papeles mucho más reducido, en general el de informante y de contertulio, y, por tanto, su comportamiento verbal es menos variado.

Para la clasificación de los datos, vamos a distinguir entre *actuaciones corteses* y *descorteses*. En las primeras, a su vez, se diferenciará, siguiendo la terminología de Albelda (2005), Bernal (2007) o Hernández-Flores (2002, 2003), entre *cortesía positiva* y *negativa*. Tal disposición nos permitirá, primero, distinguir los diferentes tipos de cortesía / descortesía presentes en el corpus y, en segundo lugar, destacar las funciones que estos fenómenos desempeñan en el *DP*.

5.7.1. Actuaciones corteses: cortesía positiva

Sabemos que la cortesía positiva aparece en actos en los que no hay amenaza y es *valorizante*; por ende, emplea básicamente estrategias de intensificación de los actos de refuerzo de la imagen. Por el contrario, la cortesía negativa es una cortesía *mitigadora* que se realiza específicamente por medio de estrategias de atenuación de los actos que amenazan a la imagen.

5.7.1.1. Fórmulas corteses estándar

Dentro de este tipo de cortesía cabe la que ha sido llamada *normativa* (o *codificada* según la terminología de Briz 2004), ya que a menudo presenta un alto grado de ritualización y se expresa mediante formas más o menos fijas como los saludos o los agradecimientos, por ejemplo. Las actividades de cortesía valorizante normativa son especialmente frecuentes en las secuencias iniciales y finales de las entrevistas, dado que los interlocutores se saludan y luego se despiden, después de haber agradecido la entrevistadora la participación del informante y, a menudo, de haberle deseado éxito en su futuro. A modo de ilustración presentamos una muestra tomada del comienzo de una entrevista que contiene los saludos habituales en estas circunstancias:

Pr: Pilar **buenas tardes**

PI: **hola buenas tardes**

(E 6, l. 6-7)

Los siguientes fragmentos provienen de la clausura de la entrevista e ilustran los agradecimientos, las despedidas y los buenos deseos para el futuro:

Pr: ¿[pero esta vez lo] dices de verdad?

J: lo digo en serio

Pr: bueno pues [**enhorabuena los dos**]

J: [vale **gracias**]

Pr: **me alegro mucho para vosotros**

(E 8, l. 385-389)

Pr: bueno Ramiro // ha- vamos a dejarlo aquí porque Ángela // yo creo que ha sido clara // y en principio tienes que aceptar lo que ella dice / y por supuesto seguir teniendo una buena relación que tenéis un hijo en común (1") así que **espero que os vaya bien** ¿vale?

A: [**gracias**]

R: [vale] **gracias**

(E 5, l. 258-262)

Pr: [bueno Juan Miguel] yo **te agradezco** que hayas estado en lo r- al teléfono y a ver si apoyas a Juanjo Juanjo ¡por Dios! que tienes cuarenta años haz lo que te dé la gana por una vez en tu vida /// digo yo ¿no? /// ¿NO? /// mira / escucha lo que te dicen (1") ¿sí? // y así disfrutarás un poco

(E 2, l. 329-331)

Se ve en todos estos ejemplos que los interlocutores velan por su propia imagen así como por la imagen del otro a través de mecanismos de cortesía valorizante, respetando las normas sociales.

Por otra parte, hemos hallado muy pocos ejemplos de utilización de una fórmula cortés por excelencia: *por favor*.¹¹⁶ Veamos una muestra:

Pr: a ver si hay alguien enamorado de María **por favor** que se ponga de pie (1") yo no quiero mirar a nadie

(JOSE SE LEVANTA Y DA UN BESO A MARÍA)

(E 10, l. 101-103)

¹¹⁶ Nuestra constatación va en la misma línea que los resultados conseguidos por Hernández-Flores (2002: 173, 198), quien observa también un uso muy escaso de fórmulas como *por favor* en conversaciones entre amigos / familiares y lo explica por el hecho de que estas formulaciones se consideran más adecuadas para una cortesía ritualizada y se omiten cuando hay confianza; son formas que se sienten como muy formales y se sustituyen por otros medios. Así, concluye la autora: «[...] en relaciones sociales próximas la cortesía usa sus propios recursos comunicativos muchas veces no coincidentes con los estandarizados en la cortesía usada en relaciones de mayor distancia social, lo que puede llevar a la falsa impresión de que en este tipo de encuentros comunicativos la cortesía tiene una escasa presencia».

En lo que concierne a nuestro corpus, la ausencia de fórmulas ritualizadas se puede justificar por los mismos motivos: aunque el clima de confianza no llegue al mismo nivel que en una conversación entre amigos o familiares, se intenta crear tal ambiente, es decir, los hablantes actúan como si hubiera confianza entre ellos.

Es sabido que los actos de habla directivos pueden resultar agresivos para aquel a quien se dirigen, por lo que a veces van acompañados de alguna fórmula atenuante. En este ejemplo, la presentadora mitiga su orden gracias a *por favor* que tiene valor cortés. Cabe añadir que esta forma no solo mitiga la petición sino que constituye el mismo acto, esto es, que los interlocutores entienden que dicho acto es una petición.

5.7.1.2. Refuerzos de la imagen social

Albelda (2005) llama la atención sobre el hecho de que el refuerzo de la imagen del otro se puede realizar de dos formas: directa o indirectamente.

El refuerzo directo se produce mediante la realización de FFAs, es decir, mediante halagos, alabanzas, cumplidos, etc. que son comportamientos estimulantes y positivos para la relación interpersonal. Veamos algunos ejemplos que tenemos en nuestros datos:

Pr: **¿qué poder de convicción tienes Antonio! en dos minutos Pilar / venía a hablar seriamente contigo y acaba diciendo que va a cambiar ella (1'') pues está muy bien (RISAS) [os habéis arreglado ¿no?]**

[...]

Pr: [pero Antonio] si está en manos de profesionales tu madre no está sola

A: yooo // de mi madre sé más que nadie // o sea

Pr: eso nooo §

A: § eso queda clarísimo §

Pr: § no tengo duda

A: a mí no me pueden discutir los problemas ehm los problemas de mi [madre ni ni la doctora ni la médica // hasta la doctora / le he ganado]

Pr: [no no / no tienes que discutirte los // de verdad que no // (()) (2'') hasta la doctora bueno eres tú]

A: [sí / sí] (1'') [le he ganado]

Pr: [bueno / pues aquíí] PILAR

A: [es que lo ha tenido que dejar por imposible (2'') porque yo sé más de mi madre que la doctora incluso]

Pr: [Antonio que ya has escuchado a Pilar y **mira tú qué bueno**] que le **has dado la vuelta a la historia y has conseguido que te diga ella que va a cambiar** // pues a ver si os va bien / ¿vale?

PI: vale

Pr: bueno

(E 6, l. 255-256 y 272-287)

Pr: tu hermana tu hermana Mari (2") está sentada en una de nuestras salas no sabe que tú estás aquí (1") ¿qué te parece? ¿cómo le ves?
 Pa: pues pues fijate tú **te agradezco / un mogollón** ((ve ver aaa cien)) años ver a una persona
 Pr: emoción mucha ¿no? [hoy / vas / a /]=
 Pa: [demasiada]
 Pr: = abrazar / a tu hermana // después de más de cuarenta años
 (E 3, l. 126-131)

Todos estos ejemplos ilustran un comportamiento cortés que sirve para valorar al otro de modo directo, bien mediante alusiones a un rasgo particular del carácter, bien a través de actos de gratitud. Obsérvese el uso de algunos procedimientos intensificadores (exclamaciones, léxico intensificador) que consisten en aumentar la fuerza ilocutiva de los agradecimientos o contribuyen a destacar la dirección sorprendente que ha tomado la entrevista o, también, a subrayar la fuerza del carácter del invitado.

Hemos registrado un ejemplo en el que el realce de un rasgo de carácter (o un comportamiento), normalmente positivo, es presentado más bien como una crítica o que, por lo menos, resulta sorprendente para un interlocutor:

J: sí hmm (3") (()) ¿dónde te vas a ir?
 V: hmm
 J: porque hace un poco tiempo también [te fuiste a casa de mi hermana]
 V: [sí yo me fui] a casa de tu hermana pero // estaba muy cerca / muy cerca y te echaba de menos yo todos los días por ti / pero
 J: y seguro que si te quedas en Madrid te va a pasar lo mismo
 V: no no // eh porque↑
 J: eh bueno pues [entonces]
 Pr: **[Jose] estás muy seguro de ti mismo ¿no?**
 J: sí / estoy seguro ehm vamos estoy seguro en el sentido de que sé que me va a echar de menos porque me quiere mucho igual que yo a ella también le eché de menos / porque también / la quiero // pero mmm el hecho es que decirme *si no te casas conmigo me voy* /// pues la verdad es que no no no eh o sea ts no lo entiendo [esto (()) ahora↑]
 (E 8, l. 349-361)

Se observa que Patricia se extraña ante las palabras de J, quien señala a su pareja que, si esta se va, le va a echar de menos. J responde a la presentadora que efectivamente está seguro de sí mismo pero enseguida atenúa su afirmación mediante la interjección *ehm*, el mar-

cador *vamos*, la introducción de una explicación *en el sentido de que* y la aclaración de que su pareja le quiere como él a ella también. Esta necesidad de mitigación que siente J es debida, probablemente, al hecho de que mostrarse demasiado seguro de sí mismo puede parecer pretencioso y, por ello, descortés (por lo menos así lo deja entender Patricia). Al atenuar sus palabras y señalar que quiere a su pareja y que la echa de menos, J defiende su imagen pública. Además, J indica que su confianza en sí mismo no abarca todo su ser sino que se refiere únicamente a los sentimientos hacia su pareja (*estoy seguro en el sentido de que sé que me va a echar de menos porque me quiere mucho*).

En cambio, el refuerzo indirecto de la imagen del otro consiste, en esencia, en reforzar y/o apoyar las palabras de este. Así, la cortesía positiva o valorizante puede ser usada como estrategia que muestre la implicación del interlocutor en la conversación, esto es, que indique su interés por lo que está diciendo el interlocutor y su colaboración en la interacción. Veamos algunos ejemplos que ilustran esta actitud colaborativa.

- *Confirmación, acuerdo con lo dicho*

Este tipo de actos consiste en valorar positivamente al interlocutor demostrando interés por sus palabras y por su persona, recalcando el acuerdo entre los dos:

Pr: § y cuando tú le viste ¿qué pensaste?

PI: pues no sé me enamoré de él

Pr: te gustó nada más [verle]

PI: [sí] sí sí

Pr: mucho te gustó porque /// pronto te fuiste a vivir con él

PI: sí

[...]

Pr: tú /// ¿qué le quieres decir esta tarde?

PI: bueno yo quiero decirle que a partir deee a partir de los viajes que hago a Tarragona que me voy de Tarragona a mi casa ↑ que de todas formas yo le quiero // quiero que piense / que sepa que yo lo quiero (2")

[y que v]

Pr: [(())] aclare un poquito ¿no?

PI: **por supuesto**

Pr: **claro** /// [porque si no ↑]

PI: [por supuesto]

(E 6, l. 17-22 y 77-84)

Pr: ¿por qué dices eso?

E: porqueee // no se acaba- no se acababa de decir // no sabemos el qué quería su hermano [¿no? si=]

Pr: **[claro eso crea estrés entre vosotros]**

E: [=si quería hacer(me) un lío / quería enrollarse conmigo] sí / y quería que el su hermano me hiciera daño

(E 2, l. 88-92)

Se ve en todas las muestras presentadas cómo los interlocutores, tanto los invitados como Patricia, se esfuerzan en construir el intercambio, incrementando la afinidad entre sí. Sin embargo, es necesario precisar que en el corpus estudiado este tipo de acciones, es decir, demostrar acuerdo y confirmar las palabras del otro, pertenecen, en su gran mayoría a los invitados. También en estos ejemplos se observa el uso de intensificadores para marcar el acuerdo o la conformidad con lo dicho.

- *Ayuda para formular un enunciado, acabar el enunciado del otro*

Esta es otra estrategia cortés valorizante, basada esta vez en la elaboración conjunta de los enunciados. Dicha colaboración puede consistir en suplir las palabras que le pueden faltar momentáneamente al interlocutor, como en los ejemplos a continuación:

Pe: su carácter también cambió cara a sus compa- a sus compañeros (2")
en todo // en todo

Pr: y esto / afectó en la convivencia con vosotros / claro

Pe: en ese momento no tanto porque pensábamos que era / el cambio lógico por eeh

Pr: **por la edad**

Pe: por la niña de catorce quinc- a dieciséis años ↑ [eso]

(E 1, l. 98-102)

Pr: y a ti este tipo de vida ¿qué te parece?

PI: (3") pues no sé lo encuentroo ↑ // algo así comoo ↑

Pr: **aburrida**

PI: aburrida pero bueno

Pr: **monótona**

PI: pues sí

(E 6, l. 48-53)

MJ: vale // yo nací a las ocho de la mañana en la clínica de Consuelo el veintitrés de noviembre 1977 / si alguna mujer / se siente /// que vamos que

Pr: **reflejada** §

MJ: § se siente reflejada que dio una niña en adopción / que dio un bebé en adopción ese día /// atendida por el doctor don José y una comadrona↑

(E 1, l. 188-192)

Pr: (3") tu relación con tu hermana más o menos siempre ha sido // ¿cómo? (1") ¿de discutir↑ deee?

M: sííí // bueno // mmm cuando éramos más pequeño(s) // estábamo(s) más unidos porque éramos más pequeños estábamos en casa↓ / después) a partir de uuun de lo(s) de los dieciséis años aproximadamente pueee(s) /// yaaa↑

Pr: [**cambia**]

M: [cambia sí] //todo cambia

Pr: vuestros caminos digamos que se separan un poco

M: sí

(E 14, l. 81-88)

O puede consistir en adivinar o anticipar las palabras del interlocutor:

Pr: pues díselo (1") habla con ella

M: bueno / mamá // que / no está para ponerte mal // ya lo ves /// quiero que quiero ese carácter tan agrio que tienes // con la Merchita / o conmigo / que seas de otra manera // que aunque no tengas otros otros hijos // sabes que al pequeño // y a mí nos tienes // y que no quiero que algún día te vayas con esa // con la pena esa / de que no / de que no te quiero // aunque yo a veces no lo demuestro pero // no estoy pasando por momentos muy buenos // ya lo sabes / mi problema es // y los otros problemas que tengo /// y bueno

Pr: **que necesitas su cariño**

A: [(())]

M: sí // necesito apoyo / aunque sé que económicamente tú no estás mal no te pido dinero ni te pido nada /// solo te pido que bueno que / que seamos una familia aunque estemos cada uno por su lado una familia que éramos antes y hombre también felicidad porque sino

(E 11, l. 343-354)

Pr: fue hasta ese momento no habías hablado de amor / no habíais [hablado de vuestros sentimientos]

R: [ssss] sí sí sí

Pr: sí

R: él ya empezó a / a decirme pues eso cosas sobre me quería mucho // que se encontraba muy a gusto conmigo ya ya

Pr: **había algo**

R: había ya algo especial que hacía que que no acabábamos nunca de chatear / pasaban horas y horas [y horas]

(E 9, l. 78-85)

Cabe añadir que ayudar a completar el enunciado del otro puede ser descortés; terminar las frases de su interlocutor puede incluso ofender y ser considerado de mala educación. No obstante, en *DP* esto no parece molestar a los invitados: dado que estos últimos generalmente repiten la propuesta de Patricia, nos lleva a decir que ven, en estos actos, más bien una intención de ayuda o colaboración discursiva que una ofensa. Además, como hemos indicado en §3.5.2., la relación jerárquica entre la presentadora y sus invitados le confiere a Patricia el poder de realizar este tipo de acciones sin que sus interlocutores se sientan agraviados. De hecho, los actos que acabamos de ilustrar pertenecen todos, en nuestro corpus, a las enunciaciones de la presentadora.

- *Repetición, reformulación*

La alo-repetición / reformulación¹¹⁷ puede constituir una estrategia cortés positiva para expresar acuerdo y solidaridad:

R: sí pero ehhh el problema es que /// cuando uno viene aquí y está sin / papeles // [tiene que]

Pr: [(())]

R: **aguantarse muchas cosas §**

Pr: § **no te queda más remedio que aguantar**

(E 5, l. 103-106)

MJ: mira hay mis padres /// y estos padres **me lo han dado todo**

Pr: hmm

MJ: **me lo han dado todo /// ((o sea no me han dado)) de comer porque de comer también he trabajado yo y he comido ↑ =**

Pr: [te han dado cariño te han dado ↑]

¹¹⁷ Véase, para más detalles sobre el tema de la repetición y de la reformulación, el capítulo 9.

MJ: = [o sea no es que me han dado de comer] // me lo han dado / **TODO**

(E 1, l. 150-155)

Pr: te ha dejado mucho tiempo sola tú ¿te has sentido muy sola?

J: sí (3") mucho

Pr: ¿y él no se daba cuenta?

J: no

Pr: pero tú ¿se lo decías?

J: sí claro

Pr: y ¿cómo respondía él?

J: que era su trabajo

Pr: **o sea no se daba cuenta de la necesidad que tú tenías deee** ↑

J: realmente no saber / es que no se sabe lo que se tiene hasta que no se pierda

(E 4, l. 230-239)

Se ve la colaboración discursiva, que se da a través de la frecuente coparticipación realizada a menudo como repetición / reformulación de las palabras del interlocutor o de ideas que ha querido transmitir.

- *Comentarios valorativo-emotivos*

Se trata, en estas situaciones, de posicionarse como una persona de confianza que entiende perfectamente a su interlocutor y le demuestra empatía:

Pr: [creo que / os ha llegado a decir que vosotros sois los culpables] de que ella no esté con su familia biológic[a]

Pe: [bu]eno / de hecho ella tiene una teoría dice que la vida la ha dejado donde no le corresponde (3") ° (bueno) ° yo digo que la vida no se equivoca /// perooo

Pr: **¡qué duro oír eso!** ¿no?

(E 1, l. 110-114)

Pr: ¿y no sabes por qué es?

A: dice que le dijeron al mayor // cuando estaba en estado (2") mi nuera // que el hijo que traía (CASI LLORANDO) que no era el hijo de mi hijo que yo eso había dicho / y eso no es verdad que yo tenía que estar o borracha o drogada // y todas esas cosas no me van / pero como no han querido aclarar nada pues ahí estamos

Pr: **¡ay esto es muy triste!** ¿no?

A: verdad

Pr: echas de menos a ese hijo // [con el que tiene]

A: [sí y a la otra también] // a todos

Pr: les echas de menos

(E 11, l. 225-234)

Pr: pero hombre yo me imagino que en este momento /// enterarte / como te estás enterando [de que Patricio]

MC: [sí] de acuerdo has traído (()) acuerdo

Pr: de que Patricio te ha tenido siempre en mente de que siempre // ha pensado en ti / hombre es importante ¿no?

MC: síí pero a ver si me entiendes tú a mí Patricia /// si todo↑

Pr: **se entiende perfectamente [después de muchos años sola]**

MC: [si todo lo que has dicho tú de acuerdo] estoy toda la vida sola

Pr: **ya lo sé ya [lo sé]**

MC: [yo] me he criado sola [prácticamente]

Pr: **[lo sé]**

MC: sin padre sin madre sin cariño de nadie

Pr: bueno pues ahora tienes el que te ofrece tu hermano Patricio ¿vale?

(E 3, l. 239-251)

Pr: él nos ha dicho que lo hemos escuchado en ese vídeo que esta tarde la vida iba a cambiar // ¿tú crees que es posible?

J: la vida ha cambiado hace ya un tiempo

Pr: ¿tú crees que puede dar un cambio / a mejor?

J: no lo sé

Pr: pues tengo un mensaje más para ti

J: bueno

Pr: mira (EN UNA PANTALLA APARECE JM, EL MARIDO DE J)

J: ¡Bendito sea Dios!

JM: voy a vender todas las ovejas

(JUANI: RISAS)

Pr: es mucho más que simplemente vender las ovejas §

J: § sí [no se puede]

Pr: [(())] cambio

J: no se puede pretender arreglar 17 años / 18 de convivencia en / en una semana

Pr: pero se puede intentar / empezar quiero decir

J: bueno§

Pr: § quizá la intención es buena

J: ya

Pr: ¿no? Juani /// ° (digo yo) °

J: (ASIENTE)

Pr: **te veooo /// muy cerrada ;no? como muy cansada de este tema o no sé**

J: ° (bueno) ° /// un poco

(E 4, l. 264-286)

Todos estos fragmentos atestiguan una conducta simpatizante de Patricia hacia sus invitados. Se muestra comprensiva y afectuosa, lo cual favorece su imagen. Sin embargo, observemos que en los dos primeros ejemplos que acabamos de presentar, bajo las apariencias de una conducta cortés, se puede esconder un comportamiento más bien manipulador e insincero; esto es, Patricia acentúa los sentimientos, lo difícil que es la situación, con el objetivo de que las interlocutoras desarrollen determinados asuntos y que insistan en esas dificultades. En otros ejemplos, el carácter o intención manipuladora de las intervenciones de la presentadora nos parece menos evidente aunque no lo podemos excluir. También en estas muestras figuran diferentes elementos intensificadores como los cuantificadores (*muy, mucho, más*), las exclamaciones, el *qué* enfático y el adverbio *perfectamente*.¹¹⁸

Proponer una solución a un problema también se inscribe dentro de las estrategias de cortesía positiva ya que se trata de un acto que se supone benéfico para el destinatario. Al mismo tiempo, es un acto positivo para la imagen de quien lo emite y de esta forma subraya la sinceridad de sus intenciones, la participación positiva en la conversación y en la relación. Es ilustrativo, a este respecto, el siguiente ejemplo:

¹¹⁸ Respecto del cuarto ejemplo presentado, en el que Patricia dice: *te veo /// muy cerrada como muy cansada de este tema o no sé*, nos parece interesante añadir que según los casos o los contextos, este tipo de enunciado puede resultar bastante descortés en cuanto que subraya algo que pertenece a la esfera privada o que destaca una carencia. Así, en la cita reproducida, si adoptamos el punto de vista de la informante, consideramos este enunciado señal de cortesía dado que indica sinceridad y cercanía (aunque, probablemente, fingidas). No obstante, resulta descortés si apreciamos la intervención de la presentadora desde la perspectiva del marido de J: mostrando su afiliación hacia J, Patricia invalida las palabras del marido de la invitada, considerándolas poco convincentes y no pertinentes.

E: bueno // ante todo primero quiiisiera pedirte perdón /// por haberte traído aquí engañada (2") yyy quiero que sepas /// que yo te quiero con toda mi alma /// y que voy a °(luchar / pase lo que me pase)° (CASI LLORANDO)

Pr: °(venga Eva // si vas muy bien) °

E: °(ya no puedo más)° (LLORANDO)

JJ: sí ya lo sé lo que pasa es que (()) a ella le hace mucho daño /// yo lo que quiero es largarme de allí (3") y me voy a largar

Pr: **oye pero no se puede hablar con tu familia Juanjo tú no les has dicho oye mira a mí [me me gusta Eva]**

(E 2, l. 249-257)

La presentadora se muestra comprensiva, parece compadecer a sus informantes, por lo que les propone una solución para superar los obstáculos.

5.7.1.3. Observaciones

No cabe duda de que la cortesía valorizante, en muchas de sus manifestaciones arriba señaladas, lleva a la creación de lazos de solidaridad e, incluso, en cierta forma, de amistad entre los interlocutores, reforzando la imagen de afiliación de ambos. Y dado que un componente importante de la imagen de afiliación en la cultura española es, como se ha afirmado, *la confianza*, también en este corpus aparecen muestras claras de confianza de los entrevistados hacia la entrevistadora y viceversa. No obstante, tenemos que insistir otra vez en que esta solidaridad y confianza por parte de la presentadora son, a menudo, fingidas. A raíz de las muestras analizadas al principio de este capítulo, se trata de un comportamiento cortés normativo, es decir, ritualizado como los saludos y las despedidas, esperable en cualquier diálogo. Otros fragmentos reproducidos dejan ver que, en ocasiones, la presentadora asume también el papel de amiga y, por tanto, tiene que dar muestras de ello, creando un ambiente de familiaridad por medio de la colaboración y de marcas de comprensión, afiliación, amistad, confianza, etc., para que sus invitados se sientan cómodos y que desvelen su intimidad.

5.7.2. Actuaciones corteses: cortesía negativa¹¹⁹

Esta clase de cortesía se utiliza para reparar o prevenir las posibles amenazas, peticiones o ruegos. Es menos ritualizada que la cortesía

¹¹⁹ También denominada *mitigadora* o *estratégica*.

normativa, por lo que el hablante tiene más posibilidades a la hora de elegir los recursos lingüísticos para expresarla. Así pues, la cortesía estratégica es más improvisada y no se considera un acto sino una estrategia subordinada a un acto principal sobre el que ejerce una función atenuadora.

Cuando se reconoce una posible amenaza en la realización de un acto de habla, los hablantes recurren a la atenuación para evitar una posible agresión o mitigarla. Hemos dicho que la cortesía es una función de la atenuación, pero no es la única. Sin embargo, aquí nos acercamos a la mitigación en el contexto de la cortesía y las actividades de imagen. Veamos ahora las diferentes estrategias atenuadoras utilizadas en nuestro corpus.

5.7.2.1. *Actos de habla*

- *Expresivos y comisivos*¹²⁰

En nuestros datos se dan algunos casos de este tipo de cortesía, y se trata en todos ellos del mismo tema: el reconocimiento de los propios errores y las disculpas así como las promesas de cambio.

Pedir disculpas es el comportamiento cortés por excelencia, en todas las culturas (Dumitrescu 2009). Haverkate (1994: 97) ya había señalado que las disculpas dañan la imagen del locutor al tiempo que valoran la del interlocutor:

[...] el hablante que se disculpa realiza un acto de habla expresivo cuyo objeto ilocutivo es dar a conocer al interlocutor que se ha violado cierta norma social y que él, es decir, el hablante, se cree, al menos parcialmente, responsable de haber ocasionado dicha violación. En consecuencia la disculpa refuerza la imagen positiva del interlocutor, amenazando al mismo tiempo la del hablante.

Algo parecido ocurre en los fragmentos que reproducimos a continuación: los invitados admiten que han cometido un error, lo cual daña su propia imagen pero realza, al mismo tiempo, la imagen de la persona ofendida. Al pedir perdón y prometer un cambio a mejor, los hablantes procuran reparar su imagen social:

¹²⁰ Agrupamos estos dos tipos de actos aquí, puesto que aparecen, en general, juntos en los ejemplos presentados.

JM: pues yo que **me perdone** y que y que a ver **si me da una oportunidad** pero que me lo diga de palabra si ahora mismo por lo que sea no me lo puede decir así / pues bueno / que por lo menos **me perdone que yo sé que he hecho mal**

[...]

Pr: Juani // yo quiero que mires a esa pantalla

(EN LA PANTALLA APARECE JOSÉ MANUEL, SE OYEN BALIDOS DE OVEJAS. JUANI NO QUIERE MIRAR; BAJA LA CABEZA): Juani /// sabes que muchas veces **te he dejado sola** por estar con las ovejas (3") los fines de semana / estoy trabajando / no estoy ni contigo ni con los niños (5") **estuviste enferma y no te cuidé como merecías** (4") este verano me he dado cuenta de que podía perderte (1") y me puse celoso porque creía que estabas con otro (3") ahora eres tú la que no quiere estar conmigo (2") **pero hoy nuestra(s) vidas van a cambiar**

Pr: Juani / no querías ni mirar // ¿por qué?

[...]

Pr: bueno José Manuel aquí estáis /// y (2") esto

JM: mira yo **sé que tengo una venda en los ojos** dices que me has dado oportunidades y yo no me he dado cuenta / yo lo sé // que me has dicho esto pero me doy cuenta ahora /// ((lo que quiero)) yo es **pedirte perdón** /// y **que tú me perdones** / y y y **si puede ser que me des otra oportunidad** pero que me lo digas así de palabra (2") no eso si no me la das ahora y esto me das igual de aquí a unos días

J: esto lo vemos ahora en casa ya

JM: sí pero eh quiero que veas que te quiero te he traído aquí nooo [no es esto]

J: [bueno pues ya está]

JM: pa' que veas que **te pido perdón en delante toda España** (4") y yo quiero tu perdón y

J: no / perdón no tienes que pedir para nada / ha sido una convivencia y ya está no hay más

JM: bueno / así no porque por el bien (de) los niños / quiero que me des una oportunidad

J: por el bien de los niños

JM: no pue **yo quiero que me des una oportunidad y que me perdones** / que digas **que me perdonas** y yo sé que [JUANI MUESTRA SIGNOS DE AGOBIO Y MOLESTIA) de aquí pa' lante / **las cosas van a cambiar** (2") y y **van a cambiar a mucho** // porque yo me quiero ir de vacaciones contigo // y con los niños / y ((días)) que haga falta // sábado domingo /// de aquí pal ante yo sé que **días de fiesta no trabajo ni uno // ni aunque me pongan una pistola**

J: ya veremos

JM: no *ya veremos* no / **yo quiero que tú me de- me des una oportunidad y que me perdones**

(E 4, l. 123-125, 209-216 y 294-312)

Pr: bueno Ramiro viene con la intención de / de hablar contigo // así que Ramiro (2") aquí está

R: nada (()) /// de verdad quiero que // **que me perdones (2") por la(s) mentiras por lo que pude haber dicho por lo que pude haber hecho (2") estoy arrepentido (3")** tú sabes que te quiero mucho // y que no soporto la idea de que // me dejes /// ni a mí ni a mi / ni a mi hija // quiero que comencemos una nueva vida que /// tú sabes que / sin ti la vida me a mí no me va bien aquí // que / tú eres // la reina de de mi hogar (2") que me des una oportunidad de demostrarte de que / **de verdad voy a cambiar (1")** y para ello // ya tengo un trabajo diferente que // para tener más tiempo para disfrutar contigo / con mi hija

Pr: Ángela // [¿qué dices?]

(E 5, l. 232-239)

En ambos fragmentos, los informantes reconocen una serie de errores y piden perdón para repararlos. Asimismo, las imágenes públicas, tanto la positiva (autocrítica) como la negativa (promesa de cambio), de estos hablantes se ven muy afectadas. El hecho de disculparse, reconocer los errores y encontrar soluciones ayuda a compensar o restaurarlas. Obsérvese también la presencia de varios recursos intensificadores que aumentan la fuerza ilocutiva de las palabras y, del mismo modo, sirven para subrayar la intención de dejar claro que son sinceros.

Por último presentamos un ejemplo donde es la presentadora la que se disculpa por haber proporcionado un dato erróneo, lo que su interlocutora advierte:

Pr: sí que hay un problema muy importante entre tu madre y tú / lo que a ti más te preocupa en este momento / tú tienes dos hijas

M: tres

Pr: tres **perdona** /// y tu madre parece que / hace distinciones entre sus nietas

M: sí / yo lo veo así

(E 11, l. 91-95)

Esta muestra difiere de las anteriores en el hecho de que la enunciatrice constata, efectivamente, un error y se corrige. El contraste con los ejemplos anteriores consiste en que, en aquellos, los errores co-

metidos y reconocidos por los informantes son mucho más graves y atañen a lo afectivo. Las consecuencias son importantes y obligan a los invitados a justificarse. En el presente ejemplo, la presentadora no se encuentra en la misma configuración: su error es poco significativo y no afecta a la imagen de ninguno de los interlocutores, por lo que constatar y corregirlo es suficiente. Además, es el único ejemplo que hemos hallado en el que Patricia pide perdón.

- *Directivos*

En relación con los actos de habla, hemos visto en el capítulo correspondiente que los actos directivos son potencialmente amenazadores para las imágenes sociales de los interlocutores y pueden sentirse como agresiones.¹²¹ Por ello, a veces, están acompañados de alguna marca de atenuación con el objetivo de suavizar su fuerza ilocutiva. Los actos descorteses de mandato, ruego o consejo (que Haverkate (1994) denominó *no corteses*) requieren alguna marca que suavice la amenaza de invasión del territorio del receptor:

Pr: pero miraros un poquito es que no os habéis mirado

Pa: [es que]

MC: [es que] es es lo que yo te digo queee / no estás con ellos no has vivido nunca con ellos estás bien sola entonces /// dices sí [*tienes el hermano pero*]

(E 3, l. 234-237)

Pr: bueno pues vamos a comprobarlo / Pilar déjanos un ratito

(E 6, l. 126)

Pr: [oye espérate] un poquito vamos a ver o sea tú / estás en el chat conoces a la chica / y le dices / nada más [conocer]=

P: [no]

Pr: =a esa [chica]

P: [no]

Pr: *cásate conmigo*

P: no

(E 7, l. 54-60)

Pr: bueno Paco / vas a dejarme un ratito

P: vale

¹²¹ Véase §3.6.1.

Pr: porque voy conocer a Ginet y a ver qué pasa cuando os encontréis /
¿vale?

P: vale vale

Pr: venga

(E 7, l. 237-241)

En todos estos ejemplos, la presentadora da órdenes atenuándolas con explicaciones del porqué de estos actos para minimizar un posible rechazo, preservando de este modo su propia imagen. Obsérvese también que, en todos los ejemplos presentados, la entrevistadora recurre al uso de diminutivos para reducir la fuerza ilocutiva de la orden. Además, el sufijo diminutivo *-ito* acompaña a elementos cuantificadores capaces también de suavizar los actos directivos. Por otra parte, cabe señalar que, en realidad, estas peticiones no presentan verdaderas amenazas porque el contexto y las posiciones sociales así como el ambiente de proximidad (aunque fingido) permiten su uso, razón por la que no son interpretadas como tales por los receptores. No producen efectos negativos en la conversación.

El uso de los verbos modales en condicional constituye un recurso atenuador bastante frecuente:

Pr: ¿no te da mucha pena // saber // que no le estás dando un cariño que ella necesita?

A: sí

Pr: [sí]

A: [bastante]

Pr: te hace pensar

A: sí

Pr: que igual **deberías** ser menos dura /// menos arisca /// ¿no serías un poco más feliz?

A: pues sí

(E 11, l. 322-329)

Para restar fuerza a su intervención y no parecer demasiado impositiva, Patricia utiliza diferentes recursos mitigadores. De esta manera, el acto directivo reviste la forma de un consejo que beneficia al oyente. La presencia de *igual* contribuye también a minimizar el acto presentando la intervención como una opción o sugerencia y no una obligación. Patricia se muestra cortés, lo que favorece igualmente su propia imagen pública ya que demuestra su voluntad de que su invitada se sienta feliz en la vida.

Asimismo, hemos visto que existen actos directivos no atenuados que no provocan reacciones negativas: se trata, en su mayoría, de actos de petición de información que son propios de este tipo de intercambios, en los que la finalidad última es pedir y dar información. En los ejemplos aquí presentados se trata de actos directivos que suponen una movilización del interlocutor y pueden representar una amenaza para él. Sin embargo, nos gustaría presentar un ejemplo en el que la orden es expresada de forma bastante impositiva pero no por ello es considerada peligrosa para la imagen:

Pr: ¿y ¿tú quieres ser su novia?

E: claro

Pr: pues **díselo**

E: ¡ojalá me lo pidiera ya! (RISAS)

Pr: (()) Eva / **pídeselo TÚ** (2") bueno yo voy a hablar con él // a ver si él me aclara un poquito más ese lío que tú tienes en la cabeza y a ver si salís de aquí siendo novios=

E: pfff

(E 2, l. 154-160)

La orden, en este caso, no amenaza la imagen de E; al contrario, supone un beneficio para su receptor y, por ende, no es interpretada como tal. Es más, en este fragmento concreto, se valoriza incluso la imagen del emisor, que es Patricia, puesto que se muestra interesada en que su interlocutora consiga algún beneficio.

Acabamos de decir que, en su mayoría, los actos de habla directivos pertenecen a la entrevistadora; no obstante, hemos dado con algunos ejemplos en los que es una invitada la que dirige una orden a Patricia:

Pr: ha dado muchos datos y hay un dato CLARÍSIMO María José [que es el de tu madre y el marido y su marido tu padre]

MJ: [si mi madre si mi madre se ve reflejada y quiere conocerme y sobre todo] **espérate un momentito** (PATRICIA SE MUESTRA MOLESTA POR ESTA INTERRUPCIÓN, EL PÚBLICO SE RÍE) / sobre todo /// que me cuente la historia que me CUENTE la historia / me da igual porque yo sé que lo pasó muy mal / y yo sé que se que se vio en penurias ↑

Pr: vale / no te aceleres / tranquila /// tenemos los datos / y tenemos algo muy claro / es una adopción en unas circunstancias muy particulares que la persona que lo ha hecho no puede olvidar / 902300017 María José ha

dado los datos clarísimos esperemos que el teléfono // SUENE / suene / y tengamos alguna noticia
(E 1, l. 200-209)

Lo que se observa, es que la invitada emplea exactamente los mismos mecanismos para atenuar su enunciado, a saber, un diminutivo, que señala que su intervención va a ser corta, quitándole fuerza a la orden de este modo.

Se pueden también utilizar las fórmulas de cortesía por excelencia, como *por favor*, para suavizar un comportamiento descortés:

Pr: pero vamos a ver // hay una cosa que tú me contabas Pepa /vosotros ehm cuando [adoptasteis a María José]

MJ: [sí (()) la conocieron]

Pr: sí / eso me lo han contado// hubo un abogado quiere decir hubo unos papeles / en donde había habría los nombres↑§

MJ: § mira **por favor** / me puedes escuchar↑ cuando yo tenía veinte años / fui al registro civil // entonces yo cogí un (()) de nacimiento // yyy eh ponía *la escrita ha sido adoptada por Manuel y Josefa* / ponía *nombre del padre Manuel nombre de la madre Josefa* // yo pregunté *por qué* / yo le pregunté a la secretaria *¿por qué aquí no ponen el nombre de mi madre?* dice *porque tu madre no quiso ponerlo* /// entonces // fui al abogado que me que hizo unos trámites le pregunté // *por favor me puede decir el nombre de mi madre* dice *mira* // *aquí han venido muchos hijos buscando a su madre pues ninguna madre busca a su hijo*

(E 1, l. 160-171)

La invitada interrumpe a su interlocutora para tomar el turno y, a fin de suavizar el efecto descortés de su intrusión, utiliza varias señales mitigadoras como *mira* o *por favor*. Por otra parte, lo que dice a continuación, *me puedes escuchar*, resulta bastante descortés en este caso ya que apunta a un comportamiento agresivo de Patricia: la invitada tiene la impresión de que esta no la escucha.

- *Asertivos*

En cuanto a los actos asertivos, la estrategia atenuadora se dirige, en general, a eludir la responsabilidad del hablante respecto de lo que dice. El locutor puede mostrar inseguridad, fingir ignorancia o incompetencia, acentuar en general su modestia y presentar la divergencia como una conformidad parcial con el propósito de respetar, proteger y reforzar la imagen positiva del *tú* para no imponer su vo-

luntad y, al mismo tiempo, velar por su propia imagen al no mostrarse demasiado impositivo.

En numerosas ocasiones hemos observado que se emiten señales de petición de atención como *¿no?* o *¿verdad?*, solicitadas por el hablante de turno y que requieren explícitamente el asentimiento del interlocutor a lo que se acaba de decir. Martín Zorraquino y Portolés (1999: 4188) consideran estos marcadores un medio de cortesía negativa, basándose en su valor de búsqueda de cooperación, comprensión y solidaridad:

Pr: tú llevabas muy poquito tiempo chateando **¿verdad?**

R: sí sí poco poco

(E 9, l. 13-14)

Pr: María buenas tardes María estás recién operada **¿verdad?**

M: sí hija sí

(E 10, l. 60-61)

Pr: ¡uy! entonces ¿qué pasó que ella lo dejó TODO allí en Chile y se vino aquí?

J: sí

Pr: bueno eso parece una gran prueba de amor **¿no?**

J: bueno quería quería conocer // quería conocerme↑

(E 8, l. 228-231)

E: [nooo es que] no parece que yo no las haya gustadoo // les intenta pinchar *Eva es esto Eva lo otro Eva es una guarra / la Eva eeehm // no te pega porque tiene dos niños no sé qué así ¿no?*

Pr: y tú lo que quieres es que te acepten

(E 2, l. 119-121)

Pr: ¿de quién es culpa todo esto // Mercedes? /// ¿de tu madre? ¿vuestra?

M: hombre yo creo que / siempre // por ambas partes **¿no?** / hay algo de culpa /// no se le vas a echar la culpa siempre a una persona // pero por ambas partes

(E 11, l. 144-146)

E: uf /// (u)fff / es que claro / es que estoy en televisión y tampoco quiero entrar en esos detalles **¿sabes?**

Pr: ya [no quiereees // ya]

(E 2, l. 111-113)

Pr: [quieres que vuelva]

R: [tengooo] no me parece justo de queee (2") y yo mande a mi familia a ver a su familia yyy / que me quede sin familia yo /// ¿s**abes**?

Pr: yyy↑

R: y estoy dispuesto aaa cambiar y aaa (2") y a muchas cosas
(E 5, l. 182-186)

En los ejemplos que acabamos de ver, se trata de actos asertivos que constatan un dato o hecho y piden conformidad mediante marcadores como *¿no?*, *¿verdad?* o *¿sabes?*.

En los fragmentos que presentamos a continuación, también aparecen estas formas pero con un valor un poco distinto: la diferencia reside en que en estos últimos, se trata más bien de opiniones o juicios personales cuya confirmación o comprobación pide el hablante, suponiendo que su interlocutor comparte la misma visión. En estos casos también se trata de cortesía negativa, es decir, de no imponerse y dejar la libertad al otro de dar su opinión (aunque a veces la opinión es tan crítica o la exhortación tan viva que el carácter atenuador de estos marcadores se ve debilitado, como se puede observar en el último ejemplo aquí reproducido):

Pr: buenooo y sssi vivieras en su casa ¿qué / tendría de malo?

JJ: ts

Pr: y si te gastaras el dinero con ella que es TU dinero ¿qué tendría de malo? /// **digo yo ¿no?**

(E 2, l. 194-196)

Pr: ¡hombre! [los hijos]

A: [entonces]

Pr: [los hijos son importantes]

A: [ya] (RISAS)

Pr: **digo yo ¿no?**

(E 6, l. 185-189)

Pr: pero hombre yo me imagino que en este momento /// enterarte / como te estás enterando [de que Patricio]

MC: [sí] de acuerdo has traído (()) acuerdo

Pr: de que Patricio te ha tenido siempre en mente de que siempre // ha pensado en ti / hombre es importante **¿no?**

MC: síí pero a ver si me entiendes tú a mí Patricia /// si todo↑

(E 3, l. 239-244)

Pr: ¡madre mía! /// PERO SI SOIS DOS ADULTOS que // tenéis experiencia los dos habéis tenido relaciones anteriores // ¡pero qué os van a contar a vosotros! // ¡ni que fuerais unos críos! ¿no?

JJ: yaaa /// pfff (2") pero / te sabe mal de que la familia no te hable no solo te hable cuandooo / les interesa y cosas de estas yyy
(E 2, l. 226-229)

Obsérvese también el uso del atenuante *digo yo* como relativizador de la opinión propia.

Las expresiones que denotan duda (modalizadores) como *creo que*, *parece que*, *no sé*, *me imagino*, etc. restan fuerza a la aserción y a lo afirmado, expresan incertidumbre. El atenuante vela en estos casos por la imagen del hablante, evitándole posibles responsabilidades, así como por la del oyente. Muchos verbos performativos pueden emplearse como atenuadores (*pensar*, *creer*, *imaginar*, *parecer*). Veamos algunas muestras de nuestro corpus:

Pr: Ramiro **creo** que nooo le dabas todo el cariño que ella necesitaba

R: sí yo la desatendí mucho

Pr: y ¿por qué te comportabas así?

(E 5, l. 111-113)

En este primer fragmento, mediante el atenuante *creo que* la presentadora suaviza su aserción, dado que lo que afirma puede dañar su propia imagen y la de su interlocutor. También evita a la hablante responsabilizarse de la verdad de lo dicho. Lo mismo se puede observar en la secuencia siguiente:

Pr: **creo** que un amigo tuyo también **parece** que perjudicó **un poco** la relación que // que tenías con tu mujer (1") ¿qué pasó?

R: ¿un amigo?

(E 5, l. 76-78)

En esta segunda muestra, se advierte la utilización de varios mitigadores en la intervención de Patricia, hecho debido a que está afirmando algo de lo que no tiene pruebas y que, además, daña la imagen pública de su interlocutor; por estas razones siente la necesidad de atenuar sus palabras. Sin embargo, a nuestro juicio, el simple hecho de mencionar una posible relación adúltera sin que se haya aludido a ello en la conversación y sin que se tenga pruebas de ello, representa un comportamiento descortés por parte de Patricia, aun-

que use muchos atenuantes. No obstante, el invitado no se muestra enojado por esta actitud. Como ya hemos dicho, el contexto del *talk show* permite tales comportamientos, pues los participantes aceptan estas conductas descorteses y no parecen sentir las como muy agresivas.

Dado que nuestro corpus está constituido por diálogos de carácter emocional y afectivo, las referencias a los sentimientos propios así como a los ajenos son muy frecuentes. En general, como comentábamos, requieren el empleo de mitigadores con los cuales se elude la responsabilidad con respecto a lo dicho:

Pr: a ver ¿tú estás enamorada de Ramiro?

A: (7") no

Pr: no (3") bueno pues si hubiésemos empezado por ahí pues igual ↑

A: ya no

Pr: ya no /// ¿es decir que // esta relación se ha terminado?

A: (2") él lo sabía de(sde) cuando estábamos juntos (1") cada día se lo iba diciendo

Pr: ¿no es nuevo para él?

A: no / yo **creo** que no /// lo que pasa es que **a lo mejor** no lo esperaba

Pr: bueno Ramiro pues **no sé** si es esto lo que esperabas **creo que no** (2")

R: ° [(())] °

Pr: [**no sé** si] sospechabas que ella iba a ser tan clara

R: no lo pensé / yo / creí que /// teníamos // derecho a una oportunidad de (3") de rehacer nuestras vidas

Pr: bueno Ramiro // ha- vamos a dejarlo aquí porque Ángela // yo **creo** que ha sido clara // y en principio tienes que aceptar lo que ella dice / y por supuesto seguir teniendo una buena relación que tenéis un hijo en común (1") así que espero que os vaya bien ¿vale?

A: [gracias]

R: [vale] gracias

(E 5, l. 245-262)

En este fragmento aparecen varios atenuantes proferidos por diferentes hablantes y, como decíamos, tienen función de permitir el distanciamiento respecto de lo que se está diciendo. Los atenuantes aparecen en intervenciones de Pr y de A, en las que se evocan los sentimientos de R, y por tratarse de sentimientos ajenos, Pr y A no pueden ser afirmativas; por tanto, mitigan sus palabras. Lo mismo se puede observar en el ejemplo siguiente:

Pr: bueno vamos a ver / que es lo que pasa aquí porque tenemos a Juanjo y a Eva

JM: no sé / **yo creo que soy eel menos indicado** para hablar sobre esta- ta- esta relación [porque]

Pr: [perooo] algo sabrás porque Juanjo nos está diciendo que hay una gran presión familiar / que a nadie le gusta Eva / de vuestra familia / y que todo eso está haciendo que su relación no avance

JM: vale [yo cre]

Pr: [¿esto es así?]

JM: sí / no sé // yo sé // si / si él lo dice será / [desde luego=]

Pr: [Juan me]

JM:= eh **yo soy el hermanooo / menos indicado** para hablar de- sobre eso§

Pr: §bueno pero tú eres su hermano↓ /// vamos a ver Juan Miguel

(E 2, l. 289-298)

Obsérvese que JM no quiere hablar de la relación de su hermano y lo hace saber tanto de manera directa, *soy el menos indicado para hablar de sobre eso*, como usando atenuantes *no sé, yo creo*. Se ve la voluntad de JM de no dar interpretaciones personales de los sentimientos ajenos que podrían dañar su imagen en caso en que se equivoque.

De hecho, nos gustaría ilustrar qué puede ocurrir si un hablante no mitiga sus propósitos y asevera algo acerca de los sentimientos ajenos:

Pr: ¿[por qué] no te quieres casar? **porque tú no te quieres casar** ↓/// Jose

J: **bueno eso lo dices tú / yooo**

Pr: **a mí me da pre la impresión** tú no te has casado nunca

J: no no me ha casado nunca eso sí es verdad

Pr: y // porque t- tú has dicho vivimos como un matrimonio o sea hay mucha gente que piensa como tú **muy respetable** además /// **a mí me parece muy bien** // o sea hay gente que no / que no quiere casarse y yo [me da la sensación de que]

J: [no si si yo no] yo no le he dicho a ella definitivamente que no me quiero casar con ella

Pr: ¿no?

(E 8, l. 301-309)

Obsérvese la reacción del invitado provocada por la aserción de Patricia: J le señala claramente que su afirmación no es más que un

juicio personal, su interpretación propia subjetiva y que él piensa de otra manera, rechazando así lo enunciado por la presentadora y manifestando su desacuerdo. Dicho de otro modo, J descalifica o invalida el discurso de su interlocutora, por lo que esta actitud se puede definir como descortés. La imagen pública de Patricia se ve ofendida, razón por la cual esta se siente obligada a justificarse, indicando que se trata de una mera impresión suya. Apoyándose en acontecimientos reales que el informante no puede negar: *tú no te has casado nunca* y al referirse a las palabras de su interlocutor, Patricia consigue restaurar su imagen. En su intervención siguiente, la presentadora valora positivamente la postura de J con respecto al matrimonio, incluso, velando tanto por la imagen del interlocutor como por la suya propia (cortesía afiliativa).

Otro recurso atenuador clásico que permite no responsabilizarse de lo dicho consiste en impersonalizar sus propias palabras, lo que Caffi (1999) ha denominado *shields*:¹²²

Pr: ella no confía en ti // ¿qué es lo que pasa? /// ha perdido la confianza le has mentado o **al menos eso ella dice** respecto a que le has ocultado que mandabas dinero a tu ex novia // a la familia de tu ex novia ↑

R: sí /// le mandé una vez yyy [en Colombia]

Pr: ¿[solo una vez]?

R: han dicho que ha sido muchas veces (3") [yo tampoco]

Pr: [y ella no te cree] a ti / cree lo que le están diciendo

(E 5, l. 162-168)

Después de haber realizado un acto ofensivo hacia su interlocutor en el que aclara que su invitado ha mentado y que su mujer ha perdido la confianza, Patricia mitiga el carácter agravante de su enunciado, precisando que es la opinión de la mujer de R.

En el ejemplo que damos a continuación se puede observar la acumulación de diferentes mecanismos atenuadores:

Pr: ¿pero cuántos hermanos tienes?

MC: ¡buf! / **yo no sé** yo estuve en un colegio donde **me dijeron** que mi madre **debía** tener 22 hijos **no sé si será verdad o mentira**

Pr: ¡mi madre!

¹²² Véase §5.6.1.

MC: yo no como **no sé si será verdad o mentira no lo creas todo** eh ///
yo lo que **me dijeron** [en aquellos tiempos]
(E 3, l. 151-156)

La hablante emplea un gran número de mitigadores para señalar que no tiene pruebas de lo que está diciendo y, para que no se le acuse de mentir, atenúa sus declaraciones evitando responsabilizarse de ellas mediante fórmulas como *no sé, no lo creas todo*, forma impersonalizada *me dijeron*, el empleo del verbo modal *deber mi madre debía tener 22 hijos* o construcción en la que *si* funciona como conjunción completiva de la interrogativa indirecta *no sé si será verdad*. La hablante manifiesta claramente la duda acerca de la veracidad de su afirmación, velando, de esta manera, por su propia imagen. Este caso se podría considerar como atenuación sin actividad cortés dirigida al otro; no obstante, se puede ver también como un acto de *autocortesía* o actividad de imagen autodirigida, destinado a protegerse uno mismo.

Las críticas o los reproches ponen en peligro la imagen de los interlocutores, razón por la que suelen ir acompañados por algún elemento atenuador:

Pr: ¿[qué] pasa con las niñas?

A: porque dice que quiero más a una que a la otra

Pr: ¿y es verdad?

A: no// lo que pasa es que la pequeña es más cariñosa y está pero no / yo no hombre no voy a querer a una y a la otra no que si le tengo que comprar igual le compro a la una que a la otra no

Pr: pero **igual** una eres más cariñosa [con una que con la otra]

A: [pero que (())] siempre está la otra / es tiene más el carácter de la madre un poquito más serio

Pr: ¿y no te gusta?

A: no me gusta y más ehm a veces como me contesta pues no me gusta

Pr: hombre pues **igual** sí que haces diferencias entre ellas ¿no?

A: no

Pr: **sin darte cuenta**

A: no no porque si yo tengo que comprar una cosa igual le compro

Pr: [ya pero una cosa es comprar]

A: [siempre las dos]

Pr: [y otra cosa es el cariño]

A: [hombre] sí / porque aquella siempre está ella que te quiere mucho eres mi vida / te voy a cuidar cuando seas vie y no sé y siempre está↑

Pr: ya (1") eeh oye Antonia

A: dime

Pr: quiero que mires a esa pantalla

(E 11, l. 245-265)

Obsérvese en las tres intervenciones de Pr destacadas en negrita la aparición de diferentes recursos atenuadores para mitigar las aseveraciones porque ofenden a su interlocutora. Así, por medio de elementos como *igual* 'tal vez', *¿no?* o el enunciado *sin darte cuenta* se quita fuerza a la crítica que consiste en culpar o reprocharle a la invitada querer más a una nieta que a la otra. La invitada se niega a reconocerlo y proporciona argumentos a su favor, los cuales, a su vez, van a ser criticados por Patricia. Esta señala que los argumentos proporcionados no son válidos y destaca que se refieren a realidades diferentes, a saber, aspectos materiales y afectivos, sobreentendiendo que el afecto es mucho más importante y que es lo que falta en la actitud de A. Así pues, si al principio de este fragmento Patricia actúa de modo cortés, atenuando sus propósitos, al final se muestra más bien descortés, invalidando la argumentación de su interlocutora y dejando claro que su comportamiento es políticamente incorrecto.

El pasaje siguiente proviene del final de una entrevista que se termina de manera un poco abrupta. El uso de diferentes recursos atenuadores permite, sin embargo, suavizar el carácter impositivo de la intervención de la presentadora:

Pr: a ver / José Manuel / **yo creo** que /// tú has de // **has dejado claras cuáles son tus intenciones** // pero también **igual pienso** que / **debes dejar que Juani se lo piense tranquila** / **que te conteste cuando esté en un lugar más tranquilo** ↑ **porque ella no está cómoda hablando de este asunto** entonces /// **tú ya lo has dejado claro ella lo sabe** // él **lo ha hecho con la mejor intención** todo esto Juani /// **y tú si le contestas tranquila y hablas con él tranquilamente** / en casa / o donde quieras /// **que os vaya bien** / [¿vale?]

J: [hmm]

P: bueno

(E 4, l. 314-321)

Se ve cómo la presentadora despliega un abanico de atenuantes para justificar el final de la entrevista y conseguir así que el interlocutor lo acepte sin resistencia, dado que la despedida supone una cierta agresión a la imagen negativa del interlocutor: podría herir a los informantes ya que no han llegado a una solución de su problema. Para

ello, primero, valoriza a los invitados: indica que JM ha sido claro y que sus intenciones son buenas. Asimismo defiende a J señalando que no está cómoda y que tienen que hablar de sus problemas en un lugar más privado; y, para terminar, les desea suerte. Patricia se muestra muy cortés, preservando la imagen de sus interlocutores y, al mismo tiempo, está velando por su propia imagen que podría verse amenazada al cortar la conversación sin llegar a una conclusión satisfactoria.

5.7.2.2. *Atenuación del desacuerdo*

El desacuerdo, es decir, negar que la proposición expresada por el interlocutor corresponda a una situación real, amenaza la imagen del interlocutor, ya que pone en duda sus conocimientos o la veracidad de sus afirmaciones. Por ello, a menudo, al formular un punto de vista divergente, el hablante lo suaviza.

Así, la atenuación puede ir dirigida a mitigar el desacuerdo con la opinión contraria, protegiendo la imagen positiva tanto del oyente como la del emisor:

Pr: §lo han aceptado bien

E: **no es que** lo han aceptado porque lo / ellos han tenido lo suyo también por mi culpa /// pero / no se METEN en mi vida /// no se han metido NUNCA en mi vida

(E 2, l. 125-127)

Pr: ¿o sea que te estás dejando llevar por tu familia?

JJ: **no es que** me esté dejando llevar es que resulta estoy rodeado por mi familia y por la de ella

Pr: y todo esto está haciendo QUE TE FRENES

JJ: nooo // pues yo estoy cogiendo hasta la depresión

(E 2, l. 222-225)

Pr: pero te enfadas mucho cuando se va a Tarragona ehm y eso es lo que ella quiere [que cambies]

A: [ehm sí] algo // **pero no demasiado tampoco**

Pr: ¡hombre pa' [echarla de casa]!

A: [como paraaa] ↑ // no / **no es que** echarla de casa / le he dicho que / que si no le conviene pues que lo deje ya me las arreglaré yo como pueda // lo que no puede hacer es / estaaar ehm pues la tercera parte del tiempo por allí

(E 6, l. 230-235)

En los dos primeros ejemplos el elemento que cumple la función de atenuación es el marcador *no es que*. *Es que* es una estructura cuyo valor fundamental es el de introducir una explicación-justificación a una situación o exponer una realidad en un contexto comunicativo determinado. De ahí que se emplee a menudo para salvaguardar la propia imagen. Cuando aparece precedida por la negación *no*, funciona como fórmula atenuadora del desacuerdo. En el último fragmento, son los cuantificadores *algo* y *no demasiado* los que se encargan de mitigar el enunciado.

Otro elemento empleado muy frecuentemente con el propósito de mitigar del desacuerdo es el marcador *bueno*. Este conector manifiesta conformidad parcial, aunque como preludeo del desacuerdo que sigue:

Pr: y ¿por qué no has buscado? ¿por quééé↑? / ¿qué es lo que te ha frenado?

Pa: **bueno frenarme no me ha frenado** ¿no? // lo que pasa es que // cuando muere el cabeza de familia /// pues entonces // se acaba todo

Pr: y la familia es separada

(E 3, l. 93-96)

Pr: y tú ¿tú eras novia de Paco?

G: **bueno** // no novia novia / sino estábamos hablando (()) nos estábamos conociendo

(E 7, l. 312-313)

Pr: o sea tú mientes como un bellaco como se dice / en internet

P: sí / pero yo pienso que la mayoría

Pr: **bueno** ya↓ pero eso no justifica tus mentiras

P: (ASIENTE)

(E 7, l. 102-105)

PI: bueno / yo te he traído aquí (1") para que sepas que por mucho viaje que hago a Tarragona /// yo / siempre estoy contigo // quiero estar contigo // pero tampoco quiero que tenga(s) celo(s) de mi familia / de los míos (2") ¿vale? (2') en esto tenemos que cambiar /// lo tienes que cambiar

A: pues la que tiene que cambiar en este caso eres tú porque yo / permanezco en mi sitio todos los días desde el principio [hasta ahora]

PI: [**bueno** pero] si voy a [Tarragona (()]

A: [nunca he tenido] un cambio yo en miii / en mi modo de hacer

(E 6, l. 219-225)

En varias ocasiones *bueno* aparece junto al adversativo *pero*:

Pr: y a ti este tipo de vida ¿qué te parece?
 PI: (3") pues no sé lo encuentrooo ↑ // algo así comooo↑
 Pr: aburrida
 PI: aburrida **pero bueno**
 Pr: monótona
 PI: pues sí
 (E 6, l. 48-53)

A primera vista, la invitada señala estar de acuerdo con lo dicho por la presentadora al repetir su enunciado pero enseguida atenúa la palabra *aburrida* mediante el adversativo *pero* y el marcador *bueno* (asimismo, *bueno* sirve para mitigar el carácter adversativo de *pero*). De esta manera la hablante quita fuerza al adjetivo *aburrida*, minimiza su efecto que parece ser demasiado negativo para ella. Por tanto, la presentadora le propone otro término, más adecuado a la idea que quiere expresar. Otro ejemplo:

Pr: ¿qué / Dolores qué te parece [esto]?
 D: [pues que] no no me esperaba a esto yo no creía queee // que estaba relación así yo la veía mejor y mucho más buena desde lu- hombre tienen sus cosas como hermanos /// pero yo nnn no creía que estaba tan mal entre ellos
 Pr: **pero bueno** yo no la he visto tan mal la relación simplemente he visto=
 D: por eso
 Pr: =que Marco quiere que sea / mucho mejor /// y que quiere que su hermana tenga claro / que le quiere mucho /// oye ¡qué bien! ¿no?
 (E 14, l. 275-282)

En este caso también el marcador *bueno* suaviza al adversativo *pero* que introduce una opinión contraria a la expuesta por el interlocutor anteriormente.

También el marcador *hombre* puede funcionar como mitigador del desacuerdo:

Pr: ¿te lo ha dicho eso tu hermano?
 JJ: pues / mmm / **hombre** decírmelo no me lo ha dicho perooo (()) (se ha demostraoo) que si me presenta con la chavala / y al día siguiente ya no es buena↑
 (E 2, l. 263-265)

Pr: pero miraros un poquito es que no os habéis mirado

Pa: [es que]

MC: [es que] es es lo que yo te digo queeee / no estás con ellos no has vivido nunca con ellos estás bien sola entonces /// dices *sí* [*tienes el hermano* pero]

María: [se parece a mi suegra]

Pr: pero **hombre** yo me imagino que en este momento /// enterarte / como te estás enterando [de que Patricio]

MC: [sí] de acuerdo has traído (()) acuerdo

(E 3, l. 234-241)

Pr: espera ¿por qué les lo que no entiendo es por qué les pides matrimonio?↑

P: porque es unna táctica que yo tengo / como // otra cualquiera como tiene↑

Pr: ¡**hombre!** como otra cualquiera Paco (2") habrá muchas chicas que han pensado que ibas en serio

(E 7, l. 69-71)

Con el objetivo de mitigar el desacuerdo, los hablantes recurren, además, a secuencias argumentativas en que intentan justificar su actitud:

Pr: [creo que / os ha llegado a decir que vosotros sois los culpables] de que ella no esté con su familia biológic[a]

Pe: [bu]eno / **de hecho ella tiene una teoría dice que la vida la ha dejado donde no le corresponde (3") °(bueno)° yo digo que la vida no se equivoca /// pero**

Pr: ¡qué duro oír eso! ¿no?

Pe: **no // no / porque lo dice cuando está enfadada↑ o algo no le va↑ /// entonces tú sabes que a mí / la vida me ha dejado donde no me toca /// bueno pues ooo sí / me gustaría conocer y no sé qué tal /// hubiera sido ella piensa que a lo mejor hubiera sido // bueno conocer↑**

(E 1, l. 110-117)

Pr: [pero] tu relación con su hermana no es buena

L: no

Pr: esto también afecta // a vuestra relación de pareja

L: **no // no porque él ya se dio cuenta de que // estaba engañado por su hermana**

(E 12, l. 77-80)

Es interesante el fragmento que presentamos a continuación donde el hablante emplea una estructura repetitiva en la que el primer elemento está en forma afirmativa y el segundo en forma negativa con función mitigadora:

Pr: y sin embargo / quisiste ayudar // a la familia de tu ex novia

R: sííí porqueee // la relación con ellosss /// es muy bonita /// y pues / no veo tampoco el motivo de tener queee (2") [que dejar deee↑]

Pr: ¿[por qué se lo] ocultaste a ella?

R: **yo se lo oculté y no se lo oculté** porque yo se lo dije (3") yo se lo dije a ella (1") antes de viajar a Colombia

Pr: ¿no se acordaba cuando se lo dijeron allí? §

R: § a lo mejor no se acordaba o le han dicho más de la cuenta

(E 5, l. 128-135)

Con el propósito de atenuar el desacuerdo, R primero da una respuesta que confirma las palabras de Pr (esta, en su pregunta, insinúa que R ha ocultado algo a su mujer, lo cual no es cierto) para enseguida negarlas y decir que él lo había dicho todo a su mujer. La mitigación consiste aquí en no dar una respuesta negativa de entrada. Lo interesante de este ejemplo es que, incluso sabiendo que Patricia hace una afirmación contraria a la verdad, el invitado confirma (ya que se trata de una respuesta preferida) para matizar el desacuerdo que expresa después.

5.7.2.3. «Descortesía cortés»

Se sabe que el contexto comunicativo desempeña un rol decisivo en la interpretación de la (des)cortesía. Así, ocurre que una expresión en principio descortés sea, en realidad, la expresión de un hecho agradable y, por lo tanto, cortés ya que tiene efectos positivos. Se trata de actos que Kaul de Marlangeon (2008: 259) ha denominado *actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés*.¹²³

Pr: yo creo que este corazón suena // enamorado / ¿no te parece?

M: ¡ay!

Pr: a ver si hay alguien enamorado de María por favor que se ponga de pie (1") yo no quiero mirar a nadie

(JOSE SE LEVANTA Y DA UN BESO A MARÍA)

¹²³ Véase §5.5.1. para la tipología establecida por Kaul de Marlangeon (2008).

J: hola

M: hola

(PÚBLICO: GRITOS)

Pr: María /// te presento a tu cibernovio /// aquí lo tienes / Jose

M: ¡ay! (RISAS DE SORPRESA)

Pr: pero ¿quién crees que era?

M: **puñetero** no sabía↑ no sabía (3") conque / conque ibas a hacer un mandao eh

Pr: ¿qué te ha parecido la sorpresa María?

M: bien

Pr: ¿y José?

M: también bien

Pr: ¿y a ti María?

J: muy guapa

Pr: pues me alegro porque nos hemos quedado sin tiempo y no estamos pa' líos // volvemos mañana / hasta mañana buenas tardes

(E 10, l. 99-120)

En este ejemplo, el uso de *puñetero* se debe al deseo de expresar la agradable sorpresa que ha recibido la hablante.

5.7.2.4. *Eufemismos y lítotes*

- *Eufemismo*

Como es sabido, el eufemismo es un término que parafrasea o sustituye un lexema o expresión con connotación desfavorable por otro más neutro para evitar el uso de elementos socialmente inadecuados, descorteses, prohibidos o tabúes (todos ellos potencialmente desagradables). Su empleo suele responder a convenciones socioculturales (Haverkate 1994):

Pr: porque la madre de tu marido tenía un problema↑

M: eh /// sí era

Pr: era **invidente**

M: era ciega sí

Pr: y no podía hacerse cargo de sus hijos como / le hubiera gustado

M: ¡hombre! es queee aaal faltarle la vista ¿de qué manera se podía buscar ella /// la vida para sus hijos / por mucho que los quiera?

Pr: Por eso ella y sus hijos fueron llevados a un centro

(E 3, l. 28-35)

En este caso, el término eufemístico *invidente* cumple la función atenuante: mitiga el tratamiento de un tema delicado. Se puede ob-

servar también que es la presentadora quien marca un tono más formal al emplear el eufemismo (de esta manera protege su imagen positiva), lo cual demuestra, una vez más, su posición privilegiada en la conversación y su prepotencia en el plató. Se desmarca de los invitados tanto por el comportamiento lingüístico como por la posición social superior en este contexto.¹²⁴

- *Lítotes*

La lítotes¹²⁵ es un procedimiento mediante el que, en vez de afirmar una situación, se afirma su contrario, pero en forma negada. La negación funciona, en estos casos, como un elemento que suaviza el efecto del enunciado. La lítotes permite al locutor no responsabilizarse de los efectos negativos que podría producir lo dicho. Damos, a continuación, algunos ejemplos:

Pr: en los últimos años **no se ha portado bien** con su mujer no le ha ayudado a criar a su hijo // descuidó la relación de pareja /// hizo cosas a sus espaldas // ahora está arrepentido y va a intentar poner remedio a todos estos errores / un aplauso para Ramiro
(E 5, l. 29-31)

Al presentar a su invitado, la moderadora elige una manera suave de hacerlo. En vez de decir que *se ha portado mal*, prefiere otra fórmula, menos agresiva *no se ha portado bien*, sin duda para no dañar demasiado la imagen del informante ante el público.

Veamos más pasajes encontrados en el corpus:

- 1) Pr: y // en ese momento tu matrimonio **tampoco iba muy bien no iba mal pero no iba muy bien**
R: no iba bastante (RISAS) // bastante mal
Pr: regular
R: teníamos muchos problemas [y la]
(E 9, l. 15-18)
- 2) Pr: tú estás casada ¿no?
M: sí (MOSTRANDO DESCONTENTO)
Pr: pero / **eso no va bien**
M: eh no

¹²⁴ A propósito de esta cita, véase también §9.8.1.5.

¹²⁵ Véase también §6.4.5.1.

Pr: **no va bien**

M: no / **no va bien** no

Pr: o sea que estás separándote

M: sí

(E 10, l. 74-81)

- 3) Pr: todo muy bien hasta ahí pero // **las cosas no han sido tan bonitass**
// **como** [nos has contado=]

E: [nooo]

Pr: =hasta ahora

(E 2, l. 75-77)

- 4) E: claro // yooo↑ /// yo no he hecho ma mal a nadie que yo sepa al contrario / yo lo único que estoy haciendo es ganarme su cariñooo // yo qué sé / que me den una oportunidad // y demostrarles que **yo no soy tan mala como ellos lo están diciendo** /// porque sin embargo mis padres ehm §

(E 2, l. 122-124)

Aunque en estos casos advertimos una ligera diferencia entre fórmulas de tipo 1) *eso no está bien* (los dos primeros fragmentos) y 2) *eso no está tan bien como dices* (los dos últimos): el significado pragmático de 1) es claramente 'eso está mal', aunque desde el punto de vista estrictamente semántico podría interpretarse como 'eso no está ni bien ni mal', es decir, una especie de valoración neutra; en cambio, en 2) el enunciador se opone a la valoración positiva sin proponer claramente una valoración negativa.

5.7.3. Actuaciones descorteses

Se trata aquí de enunciaciones en las que no se atenúan o en las que se intensifican las amenazas a la imagen pública de los hablantes. Son actividades como proferir críticas, reproches o reprimendas, mostrar incoherencias en el discurso del interlocutor, insultarlo, burlarse de él, darle órdenes, señalarle desprecio, etc.

En el contexto mediático, en particular en los *talk shows*, un acto de descortesía se comete no solo conociendo el riesgo de poner en peligro la imagen del interlocutor, sino con el propósito evidente de hacerlo, y este hecho está estrechamente vinculado a las particularidades que caracteriza el medio masivo que es la televisión en la actualidad.

Basándonos en el corpus, hemos clasificado los ejemplos hallados en diferentes grupos, según el propósito que denota el uso de la descortesía. Así, hemos obtenido la siguiente clasificación: críticas del comportamiento y reproches, señales de incoherencia del discurso, burlas e ironía, ignorancia de lo dicho por otro, interrupciones, petición de desvelar los aspectos negativos e insinuaciones.

- *Críticas del comportamiento*

En este grupo recogemos muestras en las que se insinúa o se dice abiertamente que la conducta de los participantes no corresponde a lo que debe ser, que no es adecuada o que es políticamente incorrecta. En general, este tipo de actos son propios de la presentadora. Su papel en tales situaciones es el de juez encargado de señalar las actitudes buenas y malas. Patricia censura cualquier comportamiento que considera amoral dado que la moral y la moralización son factores constitutivos de la escenificación mediática de las conversaciones en el *DP*; de ahí la gran importancia de una actitud maniqueísta de la presentadora. No obstante, nuevamente se plantea el problema de la sinceridad de Patricia: ¿intenta ayudar a sus invitados o da calificaciones negativas a sus conductas para hacer más atractivo el espectáculo? Lo que se desprende del análisis de los encuentros de *DP* es que se trata de una sinceridad fingida (que favorece la confesión) y lo que se busca en realidad es aumentar el índice de audiencia.

Veamos ahora los ejemplos:

Pr: pero te enfadas mucho cuando se va a Tarragona ehm y eso es lo que ella quiere [que cambies]

A: [ehm sí] algo // pero no demasiado tampoco

Pr: **¡hombre pa' [echarla de casa]!**

A: [como paraaa] ↑ // no / no es que echarla de casa / le he dicho que / que si no le conviene pues que lo deje ya me las arreglaré yo como pueda // lo que no puede hacer es / estaaar ehm pues la tercera parte del tiempo por allí

(E 6, l. 230-235)

En este caso Patricia demuestra su desacuerdo con el interlocutor señalando, mediante una exclamación, que su comportamiento está fuera de las normas, lo cual, evidentemente, daña la imagen del invitado. No obstante, este no se deja criticar y da argumentos a su favor.

El fragmento siguiente es de gran interés también:

Pr: pero Paco todavía no me has explicado ¿por qué les pides matrimonio? /// ¿cuál es el motivo que te lleva a decir a una chica // ¿quieres casarte conmigo?↑

P: ts

Pr: ¿para que vengan o para qué? ¿para probar esas chicas? /// ¿qué es lo que buscas?

P: mmm / normalmente juego

Pr: ¿simplemente para divertirme?

P: sí

Pr: **oye esto que dices es un poco fuerte** ¿no?

P: pero es así normalmente juego y diversión (1") hasta que ha llegado / una persona que no es un juego

Pr: **o sea que has estado tomando el pelo a un montón de mujeres**↑

P: sí

Pr: hasta que /// te has encontrado con una mujer que ha dicho *a mí no me tomas el pelo*↓

[...]

Pr: bueno vamos a ir por partes hace dos años conoces a [Ginet]=

P: [sí]

Pr: =a través de chat y empiezas como siempre / con esta línea tuya de mentiras me imagino↑

P: (ASIENTE)

Pr: **y diciendo estas burradas de *cásate conmigo en cuantoos conocéis***

P: sí pero [bueno burra]

Pr: [aunque] no lo sientas=

P: [bueno burra bueno burra]

Pr: = [quiero decir] sin sentirlo

P: sí bo burradas ehm / en plaaan↑/ burradas / pero en plan cariñoso

Pr: **bueno (RIÉNDOSE) bueno el cariño me río del cariño** /// **BURRADITA** vamos a dejarlo ahí / Paco /// ¿Ginet te gusta?

P: sí

(E 7, l. 79-91 y 118-130)

Las aserciones de Patricia dañan gravemente la imagen pública de Paco: dejan claro que Paco tiene la costumbre de mentir, una transgresión muy grave de las normas sociales (y de una de las máximas de Grice). La presentadora, aunque utiliza un verbo performativo con función mitigadora (*me imagino*), es muy descortés, y el atenuante resulta demasiado débil para suavizar sus palabras. Además, dado

que al principio del fragmento el informante asiente y demuestra su acuerdo con lo dicho por Patricia, esta continúa sus ataques, sin duda para caldear el ambiente.

En el siguiente fragmento, las palabras de Patricia dan igualmente una imagen poco atractiva de la invitada:

Pr: Vilma vamos a ver /// como yo lo veo según lo que me estás contando // te ha echado varias veces de casa / porque eres muy celosa y me imagino que discutís mucho por esto=

V: sí

Pr: **=que tu pareja te eche de casa eh me parece a mí / bastante // fuerte quiere decir que la relación no va bien y te echa en cara que no trabajas /// tampoco parece allí que os entendéis /// no quiere casarse contigo // y a PESAR de todo eso / tú sigues empeñada en casarte con ese hombre /// y renunciar a muchas cosas importantes en tu vida↓ (1'') yo no lo acabo de entender (2'') tú (1'') ¿lo entiendes /// lo que te pasa [para actuar así]?**

V: [bueno ya] tengo una idea clara (1'') si él me dice aquí // no /// ya sé lo que debo hacer

Pr: Vilma él // ha tenido otra relación antes que la que tiene contigo / y tiene hijos de esa relación=

V: sí

Pr: =nunca se ha casado con la madre de sus hijos

V: °(no)°

Pr: ¿por qué crees que se va a casar contigo? (2'') dime

V: (3'') no lo sé

(E 8, l. 156-170)

Se desprende de la lectura de este pasaje que, en opinión de Pr, la informante no actúa de un modo adecuado, es decir, se sobreentiende que no es capaz de comprenderse a sí misma, lo cual ofende fuertemente su imagen pública. Patricia está destacando los aspectos negativos de la relación amorosa de su invitada, dando, a la vez, opiniones propias poco favorables acerca de estos hechos, para concluir que no comprende a su interlocutora y que, a raíz de todos estos datos, es esperable otra actitud. La intervención de Patricia brilla por la ausencia de mitigadores. Por el contrario, se observan varios intensificadores con el motivo de destacar la dimensión anormal de la situación descrita. La reacción de la interlocutora es asentir tímidamente sin contestar realmente a la petición de explicaciones.

Veamos otro ejemplo:

Pr: pues vamos a ver si lo averiguamos / Ginet mira esa pantalla (1") ahí esto parece una pantalla del ordenador «me gustas» «quiero conocerte»
/// ¡uy! pues a alguien le gustas // y no te conoce (1") «quiero conocerte»
// ¿esto te dice algo?

G: (NIEGA CON LA CABEZA)

Pr: nada ¿seguro? **te estás haciendo la loca no te hagas la loca [que no te creo]**

G: [no no sé quién es] de verdad

(E 7, l. 294-299)

En este caso, se reprocha a la invitada no decir la verdad, con la locución *hacerse la loca* y un tono impositivo y directivo, terminando Patricia su intervención con un juicio propio *–que no te creo–* que enfatiza el acto mismo de reproche. Ante tal acusación, la interlocutora se ve obligada a insistir en la veracidad de sus palabras.

Como decíamos, hemos registrado varios casos en los que Patricia distingue entre buenas y malas actitudes. Obsérvese el tono moralizador de las intervenciones de la presentadora:

Pr: así que tú en marzo efectivamente de enero a marzo sigues chateando con él y en marzo haces tus maletas y como digo dejas todo /// y te vienes a España

V: sí

Pr: ¿cómo reaccionó tu familia tus hijos // cuando les explicas lo que estás haciendo?

V: lo(s) hijos menores // en contra /// pero luego lo los reuní a los cuatro / y / les conversé mi situación // les dije que me tenían que entender (1") y que yo necesitaba hacer mi vida que no toda la vida iba a estar sola /// porque tengo entendido [de que]

Pr: [**una cosa es] hacer // la vida // Vilma=**

V: hmm

Pr: =y **otra cosa es marcharse a otro país / a miles de kilómetros de distancia // a empezar una vida con un desconocido /// con el que has chateado durante / tres meses // es que // [no es lo mismo]**

(E 8, l. 47-57)

Pr: hombre pues igual sí que haces diferencias entre ellas ¿no?

A: no

Pr: sin darte cuenta

A: no no porque si yo tengo que comprar una cosa igual le compro

Pr: [ya pero una cosa es comprar]

A: [siempre las dos]

Pr: [y otra cosa es el cariño]

A: [hombre] sí / porque aquella siempre está ella que te quiere mucho eres mi vida / te voy a cuidar cuando seas vie y no sé y siempre está↑
(E 11, l. 254-262)

He aquí más muestras ilustrativas de los ataques de Patricia:

Pr: ¿pero dime una cosa // si tu familia no se opusiera / si tu familia no dijera cosas que a ti te molestan y te hacen daño /// ¿crees que tu relación con Eva sería en este momento // más importante?

JJ: sí

Pr: ¿o sea que te estás dejando llevar por tu familia?

JJ: no es que me esté dejando llevar es que resulta estoy rodeado por mi familia y por la de ella

Pr: y todo esto está haciendo QUE TE FRENES

JJ: nooo // pues yo estoy cogiendo hasta la depresión

Pr: ¡madre mía! /// PERO SI SOIS DOS ADULTOS que // tenéis experiencia los dos habéis tenido relaciones anteriores // ¿pero qué os van a contar a vosotros! // ¿ni que fuerais unos críos! ¿no?

JJ: yaaa /// pfff (2") pero / te sabe mal de que la familia no te hable no solo te hable cuando / les interesa y cosas de estas yyy

[...]

Pr: ¡venga hombre!

JJ: no y además [que a mí me estarán viendo]

Pr: [(()) clarí si mo] yo creo

JJ: a mí me lo estarán- me estarán viendo ahora y luego la que me van a liar↑

Pr: pero ¿por qué? pero (()) a liar pero si tú eres un hombre adulto↑ ¿cómo que te? ¿no me lo puedo creer Juanj! ¿cuántos años tienes Juanjo?

JJ: yooo // ya no me acuerdo (RISAS) (3") es que estoy nervioso

JJ: yo ya no me lo acuerdo (RISAS) es que estoy nervioso

(E 2, l. 218-229 y 274-280)

Pr: ¿se lo agradeces?

A: no soy una pers- una persona muy expresiva no expreso mis sentimientos

Pr: o sea que todo el día de broncas / ella os ayuda en todo (2") parece que esto no cuadra ¿no? Antonia

A: no mucho (RISAS)

Pr: no te estás portando muy bien

A: no (RISAS)

Pr: pero tan seria es la cosa que tu madre /// cree // que tú // no le quieres

A: sí

Pr: pues que una madre piense eso ↑

A: es duro

Pr: pues debe sentirse muy mal ¿no?

A: creo que sí (SONRIENDO)

Pr: **Antonia tú lo dices como con una sonrisa en la boca / como si esto no te preocupara lo más mínimo**

A: no sí que me preocupa por eso he venido sino no hubiera venido ¿no?

Pr: te preocupa

A: claro

Pr: te has enterado de esto por por / amigas de tu madre conocidas de tu madre [porque]=

A: [no]

Pr: =ella no te lo ha dicho directamente

A: sí me lo ha dicho directo

Pr: te lo ha dicho

A: sí

Pr: y cuando te lo dice // ¿cómo reaccionas tú?

A: ¡hombre! // me quedo callada porque no creo que ↑ /// no sé si es verdad lo que piensa o no

Pr: te quedas callada pues es que dicen quien calla otorga

A: era su pensamiento no es el mío

Pr: **o sea tu madre te dice *hija no me quieres* y tú en vez de decirle *¡pero CÓMO NO TE VOY A QUERER!* // te callas**

A: sí le digo eso pero ↑ no soy de personas que dan besos y abrazos // no ↓ // soy más más reservada

(E 18, l. 80-109)

Estos fragmentos, como los anteriores, son reveladores de la actitud discursiva de la presentadora: evalúa, insinúa, interpreta y juzga a sus invitados. Se muestra, incluso, agresiva, como se puede ver en uno de los ejemplos que acabamos de presentar. En todos ellos, los invitados intentan justificarse ante las ofensas de Patricia para salvaguardar su imagen.

Ahora bien, hemos hallado un ejemplo de acto verbal que se podría clasificar como reproche. Lo integramos dentro del apartado de las críticas del comportamiento porque ambos tipos de actos están estrechamente ligados. En nuestra opinión, se produce un reproche

cuando el contenido de la proposición se refiere a un acto del oyente que perjudica al hablante y no es deseado por este último.¹²⁶

Pr: a ver ¿tú estás enamorada de Ramiro?

A: (7") no

Pr: no (3") **bueno pues si hubiésemos empezado por ahí pues igual ↑**

A: ya no

Pr: ya no /// ¿es decir que // esta relación se ha terminado?

(E 5, l. 245-249)

La presentadora deja entender que su interlocutora le ha hecho perder el tiempo pero sabemos que este tipo de fragmentos (una ruptura amorosa en directo) resultan muy atractivos para la audiencia. Además, si la interlocutora dijera que ya no estaba enamorada de su marido al principio de la entrevista, esta no hubiera tenido lugar. Por tanto, Patricia está interesada en este tipo de revelaciones pero, evidentemente, al final del intercambio. Así pues, el comportamiento de Patricia es muy descortés y, en este caso, incluso se podría calificar de hipócrita o manipulador: se posiciona como víctima del comportamiento de su invitada, hecho que no corresponde a la realidad.

- Señales de incoherencia en el discurso

Contradecirse constituye una infracción de la máxima de modo así como la de calidad de Grice (1975) y pone en peligro la imagen pública del responsable.¹²⁷ El hecho de resaltar dicha violación aumenta el daño:

Pr: oye /// Ángela / yo te lo he preguntado antes te lo voy volver a preguntar /// ¿tú si volvieras atrás (3") hubieses empezado una relación con Ramiro?

A: mmm /// ts quizá si no estuviera la fa la familia de él de por medio sí / quizás

Pr: **antes me has dicho que no**

A: perooo mmm pero no (2") porqueee quisiera me hubiera gustado tener otraaa otra clase de vida (2") no solooo con él sino / siendo más atrás
(E 5, l. 226-231)

¹²⁶ Pensamos que, a diferencia del reproche, la crítica del comportamiento no perjudica necesariamente al hablante.

¹²⁷ Véase §6.4.2. y §6.4.4.

La intervención de Patricia indica y destaca que la invitada ha mentido, lo que ofende notablemente la imagen pública de esta última. En un intento de salvarla, la informante se justifica, aunque de manera bastante torpe. En cuanto a la presentadora, su comportamiento discursivo es totalmente descortés: ni siquiera intenta salvaguardar las apariencias sino que hunde a su interlocutora. Esta conducta de la presentadora se puede calificar de estratégica, pues sirve para llevar la conversación en una determinada dirección, crear un ambiente polémico y resaltar los problemas dado que en esto se centra el interés del público.

- *Burlas e ironía*

Hemos mencionado ya en varias ocasiones que el papel que desempeña Patricia en el *talk show* le permite realizar distintas transgresiones de las normas de cortesía con el objetivo de crear espectáculo. La ridiculización de los invitados forma parte de las estrategias utilizadas para este fin. Veamos un ejemplo representativo de tal comportamiento:

- Pr: bueno vamos a ir por partes hace dos años conoces a [Ginet]=
 P: [sí]
 Pr: =a través de chat y empiezas como siempre / con esta línea tuya de mentiras me imagino↑
 P: (ASIENTE)
 Pr: **y diciendo estas burradas de cástate conmigo en cuantooo os conocéis**
 P: sí pero [bueno burra]
 Pr: [aunque] no lo sientas=
 P: [bueno burra bueno burra]
 Pr: = [quiero decir] sin sentirlo
 P: sí bo burradas ehm / en plaaan↑/ burradas / pero en plan cariñoso
 Pr: **bueno (RIÉNDOSE) bueno el cariño me río del cariño ///**
BURRADITA vamos a dejarlo ahí / Paco /// ¿Ginet te gusta?
 P: sí
 (E 7, l. 118-130)

La burla aquí consiste en el empleo de un vocabulario lesivo y despectivo para calificar el comportamiento del invitado: *burradas*. Asimismo, la entrevistadora dice abiertamente que le hacen reír las palabras de su interlocutor. Se usa el diminutivo *burradita* (tradicionalmente un mecanismo cortés) para intensificar el efecto burlón e

irónico de la palabra. Se constata, pues, una actitud arrogante por parte de Patricia y un desprecio hacia el comportamiento y las palabras del invitado. El informante, por su parte, intenta justificarse pero no lo consigue dado que Pr corta la discusión y pasa a otro tema.

No obstante, pensamos que este pasaje se presta también a otra interpretación, más bien positiva. A primera vista, atribuir *burradas* a su interlocutor es una ofensa; pero visto de cerca, un ultraje en un ambiente de cierta cordialidad o solidaridad puede subrayar la confianza que se tienen los interlocutores. Efectivamente, aquí hay una especie de juego entre ellos, una negociación sobre la provocación de Patricia y el rechazo de P que desemboca en la forma atenuada *burradita*, que podría convenir a ambos.

Veamos unas intervenciones irónicas que pueden resultar ofensivas para su destinatario:

Pr: ¿cómo es tu vida / hoy por hoy? ¿tú eres una mujer feliz?

J: sí

Pr: sí↓ // ¡qué bien! ¿no?

J: sí

Pr: **está muy bien / no todo el mundo puede decirlo**

J: claro

(E 4, l. 162-167)

Cabe ubicar este ejemplo en su contexto para comprender el carácter irónico de la intervención de la presentadora. Se trata de una invitada que ha sido traída al programa por un motivo falso. Antes de que intervenga J, ha hablado su marido y ha contado que está a punto de divorciarse. Así pues, en el fragmento reproducido, J no sabe que el público está al corriente de los problemas que tiene con su pareja. Por ello, cuando dice que es feliz y que Patricia comenta *qué bien, no todo el mundo puede decirlo*, los espectadores saben que es irónico. El daño proviene, pues, del desajuste entre los conocimientos contextuales de los participantes: el público y Patricia conocen todas las circunstancias, mientras que J no está al corriente de todo lo que se ha producido antes.

Haverkate (1994: 213-214) nota que «el hablante puede valerse de la alo-repetición incluso para manifestar descortesía; en ese caso, la reduplicación de las palabras del otro, que busca ponerle en ridículo, produce un efecto sarcástico». La posible relación entre alo-

repetición y descortesía en español es un tema que ha despertado recientemente el interés de investigadores como Camacho-Adarve (2003) y, sobre todo, Bernal (2005a). Ambas autoras demuestran que la alo-repetición constituye un fenómeno polifacético, que puede tener efectos tanto afiliativos como desafiliativos (Bernal 2005a) o cumplir, de acuerdo con Camacho-Adarve (2003), funciones tanto *eulógicas* (de búsqueda de aceptación social y consenso) como *dislógicas* (de perjuicio o demostración de hostilidad hacia los intereses del interlocutor). A este respecto es ilustrativo el siguiente fragmento:

Pr: ¿estás enamorado?
 D: estoy enamorado
 Pr: ¿de quién?
 D: **de la Antonia**
 Pr: (RISAS) **de la Antonia** vale
 (E 16, l. 27-31)

En este ejemplo la burla se produce mediante la alo-repetición de *de la Antonia* y consiste en destacar una formulación popular, a saber, el uso del nombre propio precedido por el artículo definido.¹²⁸

- *Desatención a lo que dice el interlocutor*

Otra conducta descortés que hemos encontrado en el corpus consiste en ignorar y no tomar en cuenta lo dicho por el interlocutor. En estos casos, la descortesía estriba en la ausencia de colaboración:

Pr: [bueno pues yo espero] Juan Miguel que sigas apoyando a Juanjo que lo necesita mucho /↑
 JM: sí
 Pr: y que // ya hemos convencido a UNO // de los ocho hermanos que- [ocho hermanos que tienes]
 JJ: [pe pero si es que él] él es que precisamente él es el que no se opone // él nunca se ha opuesto§
 Pr: **§ves pues uno menos**
 (Juan Miguel: RISAS)
 JJ: él es el queee /// él él nu- nunca se ha- m mi mi madre siempre me decía ¡ay tu hermano el Miguel ay tu hermano el Miguel! ya sé que él n- nno se ha metido él [mismo (())]

¹²⁸ Véase, a propósito de esta cita, §9.8.1.7.

Pr: [bueno Juan Miguel] yo te agradezco que hayas estado en lo r- al teléfono y a ver si apoyas a Juanjo Juanjo ¡por Dios! que tienes cuarenta años haz lo que te dé la gana por una vez en tu vida /// digo yo ¿no? /// ¿NO? /// mira / escucha lo que te dicen (1") ¿sí? // y así disfrutarás un poco
(E 2, l. 319-331)

Se puede ver que la presentadora no presta atención a su interlocutor, lo que representa una conducta descortés y refleja su posición jerárquica superior. Patricia está interesada en concluir la entrevista rápidamente, por lo que prescinde de las palabras de su invitado. De hecho, el contenido de la tercera intervención de la entrevistadora no corresponde en absoluto a lo dicho por su interlocutor en la intervención anterior.

En la muestra siguiente, la descortesía radica en que no se tiene en cuenta el deseo del interlocutor de silenciar ciertos hechos:

Pr: [Eva] / dices que han llegado a insultarte
 E: sí // me han tratado de marrana de guarra↑/ me han tratado de to- que si me acostaba con más de un hombre↑§
 Pr: §pero // ¿él solo // ha dicho o toda la familia de Juanjo o [su hermano (())]?
 E: [no no] // no es que se lo haya dicho su hermano ni la familia de él /// eso / en general // todo el barrio / en general /// en general
 Pr: pero ¿quién // quién dispara la primeraaa / bala? / ¿quién es el primero en decir esas cosas? /// ¿su familia?
 E: **uf /// (u)fff / es que claro / es que estoy en televisión y tampoco quiero entrar en esos detalles ¿sabes?**
 Pr: ya [no quiereees // ya]
 E: **[no quiero poner]- no quiero poner mal mal a nadie /// no quiero**
 Pr: **pero tú crees que esto está haciendo- su familia está ((siendo)) un impedimento o podría ser un impedimento**
 E: [no]
 Pr: **[o no les ha gustado / que tengáis una relación]**
 E: [nooo es que] no parece que yo no las haya gustadooo // les intenta pinchar *Eva es esto Eva lo otro Eva es una guarra / la Eva eeehm // no te pega porque tiene dos niños no sé qué así ¿no?*
 Pr: y tú lo que quieres es que te acepten
(E 2, l. 103-121)

Este fragmento ilustra la actitud manipuladora, además de descortés, por parte de la presentadora: al tiempo que da muestras de compren-

sión de que Eva no desee hablar de ciertos aspectos, Patricia insiste en que su interlocutora acuse a la familia de su novio de tratarla mal, reelaborando su enunciado. Eva, por su parte, se deja atrapar por el juego de la entrevistadora y, sin darse quizás cuenta, confiesa detalles que no quería revelar.

- Asociación del otro con algún hecho negativo e insinuaciones

Una táctica utilizada muy a menudo por Patricia es pedir a sus invitados que desvelen algún aspecto problemático o negativo de su carácter. De esta manera, se asocia al interlocutor con algún hecho o intención lesivos. Se trata, una vez más, de una actuación muy descortés que pone en peligro la imagen del interlocutor:

Pr: **¿tú le has mentido a tu mujer /// durante el tiempo que habéis estado juntos alguna vez?**

R: ¿que si le he mentido?

Pr: sí

R: sí / yo creo que sí

Pr: ¿eeennn cosas serias?

R: no

Pr: ¿qué tipo de mentiras? §

R: § ehm yo qué sé mentiras piadosas por decirlo así

Pr: a ver / ponme un ejemplo / de mentira piadosa

R: a ver / te digo yo (3") ahora mismo↑

Pr: no te sale ninguna // **oye en el tiempo que ella estuvo fuera también te relacionaban con otra mujer↓**

R: sí apenas me ((doy)) cuenta /// ahora

Pr: y ¿tenían motivos para relacionarte con otra mujer?

R: es que no sé mmm no sé ni de qué mujer me están hablando ni nada (3") pfff es que me queda muy difícil decir que que había otra mujer cuando realmente es que [no HAY otra mujer]

Pr: **¿[tú has sido infiel] alguna vez Ramiro?**

R: no / con mi mujer no

Pr: con ella no

R: no

Pr: **con otras mujeres sí pero con ella no**

(E 5, l. 136-156)

Pr: claro↓ /// Juani (3") tengo que decirte que hoy estás aquí // para hablar con un hombre /// y ese hombre quiere (2") quiere lanzarte un primer mensaje (3") ¿te parece que lo veamos? (ENSEÑANDO LA

PANTALLA) allí (LEYENDO) No me rechaces, yo te quiero ¿quién es este hombre al que parece que rechazas /// pero que te quiere?

J: (HACE GESTO DE NO SABER)

Pr: ¿ni idea? **¿has rechazado a algún hombre últimamente?**

J: eh no

Pr: ¿no has rechazado a ningún hombre?§

J: § no

Pr: ¿algún hombre te quiere?

J: mi marido

Pr: tu marido te quiere↓

J: hombre / claro

Pr: vale /// normal es tu marido ¿no?

J: hmm

Pr: ¿has rechazado a tu marido?

J: no

Pr: pues entonces no será él

J: pues entonces lo tenemos claro (RISAS)

Pr: no sé /// **Juani ¿has tenido alguna aventura en los últimos meses?**

J: n sí / con las piezas de mi fábrica (RISAS)

Pr: ya // o sea que tampoco

(E 4, l. 168-189)

Pr: **Paco ¿tú has mentido mucho a través del chat?**

P: sí / muchísimo

Pr: **y ¿qué mentiras cuentas?**

P: aparte yo tengo una cámara web yyy segúúún / la chica pues / la pongo o no la pongo

Pr: ya pero **¿qué mentiras les has dicho / sobre ti?**

P: pues desdee que soyyy no sé / piloto de aviones ooo (l") cosas así

Pr: eso ¿por qué?

P: pues pa' que la chica se ponga más contenta ↑ yyy luego si veo que↑ que eso no cua- no cuadra pues / me pongo en plan romántico ↑ y cosas así

Pr: **o sea tú mientes como un bellaco como se dice / en internet**

P: sí / pero yo pienso que la mayoría

Pr: bueno ya↓ pero eso no justifica tus mentiras

P: (ASIENTE)

Pr: o sea como hace todo el mundo da igual (l") **¿has herido a muchas chicas a mucha gente con estas cosas?**

P: nnn a una persona nada más que yo sepa

(E 7, l. 93-108)

Pr: ¿[cuántas veces] / te has enrollado con chicas?

R: dos // dos veces

Pr: dos confesadas

R: (ASIENTE) no dos veces

Pr: **no te voy a preguntar si [ha habido más]**

R: [que se las he confesado] bueno me ha pillado y yo le he dicho que // es verdad // a ver que te pillá qué le vas a hacer

Pr: te pillá / la primera vez /// **al principio seguro que lo negaste**

R: ¿el qué?

Pr: **lo negaste al principio [¿verdad?]**

R: [(()) sí]

(E 13, l. 119-129)

En todos estos fragmentos, la estrategia de Patricia consiste en destacar alguna cualidad negativa de sus invitados o insinuar una posible actitud indecente e inmoral: adulterio, mentiras, etc. Lo que se pretende con tal conducta es que los informantes se lancen a la exposición de situaciones sensacionalistas y escandalosas, que la discusión desemboque en la confidencia de asuntos «inconfesados o inconfesables». Al mismo tiempo, la presentadora adopta una postura a veces muy crítica frente a las actuaciones de sus invitados, evaluando, juzgando e incluso censurándolos. Consideramos esto una actitud descortés dado que proyecta una imagen pésima de los informantes, cuya reacción consiste en defenderse y justificarse.

Es interesante el siguiente ejemplo que ilustra una suposición de la presentadora acerca de los sentimientos del invitado:

Pr: **oye pero // ts muy enamorado no debías estar de Ginet cuando ↑ [te dices o Ginet y // dices]=**

P: [sí sí sí lo est- lo estaba]

Pr: =bueno si no es Ginet será Almudena ya está

P: será Almudena pero como un un tipo de apoyo / quiero decir *bueno si no está Ginet está Almudena* pero yo (a) Almudena nunca la he querido ni nunca la voy a querer

(E 7, l. 185-189)

En este fragmento la entrevistadora está poniendo en duda los sentimientos de su invitado, al insinuar que este no quiere a su novia. Lo hace con la intención de provocar, como de costumbre, una situación polémica. Como recurso atenuador Patricia emplea el verbo modal *deber* que da a este comentario un matiz de suposición, con lo cual la

moderadora se aleja del contenido del mensaje, protegiendo su imagen.

- Interrupciones

Las interrupciones y los solapamientos pueden servir para reorientar la conversación o señalar que las informaciones proporcionadas no presentan ningún interés.¹²⁹ En general, se trata de actos que amenazan la libertad de acción del otro. A modo de ilustración presentamos un ejemplo sacado de un diálogo entre dos informantes:

J: esto lo vemos ahora en casa ya

JM: **sí pero eh quiero que veas que te quiero te he traído aquí nooo [no es esto]**

J: **[bueno pues ya está]**

JM: pa' que veas que te pido perdón en delante toda España (4") y yo quiero tu perdón y

J: no / perdón no tienes que pedir para nada / ha sido una convivencia y ya está no hay más

JM: bueno / así no porque por el bien (de) los niños / quiero que me des una oportunidad

J: por el bien de los niños

(E 4, l. 299-305)

J se muestra poco cortés: su intervención se solapa a las palabras de su marido señalándole claramente que no le interesa hablar de este tema, lo cual se observa también en las intervenciones posteriores. A su vez, JM tampoco se muestra muy cortés: no toma en consideración el hecho de que J no desea seguir participando en la conversación e insiste en que su mujer le perdone. Hemos mencionado, en la introducción a este apartado, la dimensión emocional de la descortesía y, con respecto a esto, nos parece significativo el fragmento reproducido: JM se siente frustrado porque su mujer no acepta sus disculpas y no parece desear seguir viviendo con él, de ahí su insistencia. Por otro lado, J da muestras del cansancio y el agobio que le causan esta temática y la obstinación de su marido.

¹²⁹ No nos detenemos en este tema ahora, dado que lo desarrollamos en el capítulo 10.

- Autodescortesía

Se trata de actos en los que el emisor lesiona o desvaloriza su propia imagen:

Pr: a ver estáis / los dos os queréis ¿no? me lo habéis dicho los dos // estáis enamorados /// tenéis un problema económico / es muy complicado sacar a la familia adelante // pero tenéis algo importante que es que os queréis /// Carlos apóyate en ella

C: ella se tiene que apoyar en mí

Pr: bueno pues los dos el uno en el otro

C: **soy yo el pilar ahí pero ¡vaya pilar!**

Pr: pero apoyaros el uno en el otro ¿no? (()) estás un poco yo soy el superhombre pues no ¿no?

C: no

(E 12, l. 211-218)

Este fragmento proviene de la entrevista con un hombre muy deprimido, que tiene problemas económicos importantes. En su intervención *soy yo el pilar ahí pero ¡vaya pilar!* se desvaloriza y critica su incapacidad de superar los problemas y mantener a su familia. Puede también que con esta actitud negativa hacia sí mismo busque, en realidad, el efecto contrario: que sus interlocutores reparen la lesión que se ha infligido.

En la parte dedicada a las actuaciones de cortesía atenuadora, hemos visto algunas muestras de petición de disculpas que consideramos acciones corteses puesto que valorizan al *tú*. Al mismo tiempo, tales actos dañan la imagen pública del *yo*. Por esta razón calificamos este tipo de actos como *autodescortesés*, puesto que es el hablante mismo el que se desvaloriza al reconocer algún fallo en su comportamiento.

Así, uno puede atacar su propia imagen mediante autocríticas o reconociendo alguna culpa. Diferentes recursos atenuadores permiten relativizar el daño:

JM: me preocupaba porque como estaba de noche y ella no dormía↑ / **pues también allí eh a lo mejor tenía yo que habeeer sido de otra manera y allí cogía y nooo**

Pr: [¿pero te preocupaba?]

JM: le echaba la bronca

Pr: le echabas la bronca §

JM: § sí
(E 4, l. 86-91)

Aquí, el uso del atenuante *a lo mejor* preserva la imagen del hablante: este reconoce su culpa pero, a la vez, matiza su responsabilidad. En la siguiente muestra, una invitada pide disculpas a su compañero por haberle traído al programa por falsos motivos. El hecho de pedir perdón atenúa la ofensa cometida:

E: bueno // ante todo **primero quiiisiera pedirte perdón** /// por haberte traído aquí engañada (2") yyy quiero que sepas /// que yo te quiero con toda mi alma /// y que voy a °(luchar / pase lo que me pase)° (CASI LLORANDO)

Pr: °(venga Eva // si vas muy bien)°

E: °(ya no puedo más)° (LLORANDO)

(E 2, l. 249-253)

Reproducimos un ejemplo que ya presentamos en otra ocasión pero, esta vez, analizándolo desde otra perspectiva, esto es, como acción autodescortés:

JM: **mira yo sé que tengo una venda en los ojos** dices que me has dado oportunidades y yo no me he dado cuenta / yo lo sé // que me has dicho esto pero **me doy cuenta ahora** /// ((lo que quiero)) **yo es pedirte perdón** /// y que tú me perdones / y y y si puede ser que me des otra oportunidad pero que me lo digas así de palabra (2") no eso si no me la das ahora y esto me das igual de aquí a unos días

J: esto lo vemos ahora en casa ya

JM: sí pero eh quiero que veas que te quiero te he traído aquí nooo [no es esto]

J: [bueno pues ya está]

JM: pa' que veas que **te pido perdón** en delante toda España (4") y yo quiero tu perdón y

J: no / perdón no tienes que pedir para nada / ha sido una convivencia y ya está no hay más

JM: bueno / así no porque por el bien (de) los niños / quiero que me des una oportunidad

J: por el bien de los niños

JM: no pue yo quiero que me des una oportunidad y que me perdones / que digas que me perdonas y yo sé que [JUANI MUESTRA SIGNOS DE AGOBIO Y MOLESTIA) de aquí pa' lante / las cosas van a cambiar (2") y y van a cambiar a mucho // porque yo me quiero ir de vacaciones

contigo // y con los niños / y ((días)) que haga falta // sábado domingo
 /// de aquí pal ante yo sé que días de fiesta no trabajo ni uno // ni aunque
 me pongan una pistola

J: ya veremos

JM: no *ya veremos* no / yo quiero que tú me de- me des una oportunidad
 y que me perdones

J: °(())°

(E 4, l. 295-313)

En numerosas ocasiones se pueden observar muestras de autodescortésia provocadas por la animadora, a la hora de presentar a su invitado. Patricia destaca los fallos de este último, quien los confirma, en general. De esta manera, la imagen que se da del informante es poco atractiva:

Pr: Paco ¿tú has mentido mucho a través del chat?

P: sí / muchísimo

(E 7, l. 93-94)

Pr: **dicen** que rectificar es de sabios y a eso precisamente viene nuestro próximo invitado // a intentar arreglar **los muchos errores que ha cometido** un aplauso / para Raúl

[...]

Pr: =**Raúl / que has metido la pata ¿no?**

R: unas cuantas veces

Pr: y todo esto empieza el día que te enteras que vas a ser padre /// ¿qué pasó?

R: ¡jjo! se me vino muy / grande // ser padre

Pr: [y dijiste]=

R: [empecé a meter la pata]

Pr: =*voy a hacer todo lo contrario de lo que debería hacer*

R: sí

Pr: **empezaste a salir**

R: **a salir de fiesta con los amigos dejarla sola // y a pasar de ella**

[...]

Pr: **oye Raúl (3") no solamente ahí has sido infiel tampoco te has portado bien con ella en ningún sentido /// ¿cómo era tu actitud con ella?**

R: **pues pasiva pasaba de ella / o sea la dejaba sola ↑ yo me iba con los amigos ↑ tenía a ella y al niño pa'llá pa'cá // pasaba totalmente**

Pr: **pasabas**

R: ts (ASIENTE)

(E 13, l. 81-82, 97-106 y 136-14)

5.8. OBSERVACIONES FINALES

Se ha podido apreciar que el uso de la descortesía es, en general, estratégico: se emplea para conseguir determinados efectos. Por otra parte, el manejo intencional de la cortesía y de la descortesía son propios exclusivamente de la presentadora. Los invitados se limitan, en su mayoría, a respetar su papel al pie de la letra y a mostrarse colaborativos. Frente a los ataques de Patricia, o bien asienten, o bien se justifican, intentando así mantener o defender su imagen pública. Muy raras veces se ha visto la imagen de Patricia en peligro.

Por tanto, tenemos en *DP* una descortesía más bien unilateral: los interlocutores asumen un conocimiento compartido de que el sujeto con mayor poder puede echar mano de diversos recursos descorteses para prevalecer sobre los de menor poder. Es lo que ocurre, en mayor grado aún, en las relaciones entre un juez y un testigo o un oficial y un soldado. Igualmente se podría decir que en *DP* se trata de una descortesía institucional: Patricia está investida del poder para ejercer descortesía.

Según el punto de vista que se adopte (el de los informantes, los responsables del programa, la audiencia, la presentadora), la descortesía se puede interpretar de maneras diferentes. Generalmente, en la interacción, los interlocutores buscan su propio beneficio: Patricia procura obtener determinadas informaciones y atraer al público; los invitados, por su parte, se justifican, se explican, se defienden. Es lo que nos lleva a decir que todos están actuando para su propio provecho (no para el del otro) y velando por su propia imagen. Patricia actúa según su papel y mantiene su imagen pública; los invitados también lo hacen. Incluso en actos realizadores de la imagen del otro, el que los realiza favorece igualmente su propia imagen positiva. Las interacciones son, en general, egocéntricas (Watts 2003).

Nos podemos preguntar si la descortesía en estos formatos es real o fingida, hasta qué punto la descortesía que maneja la presentadora está destinada realmente a atacar o afectar a la imagen de los informantes o si pretende más bien, a través de esta afectación, provocar una reacción por parte de estos. La respuesta es que, efectivamente, se utilizan recursos descorteses pero con propósitos que no apuntan simplemente a afectar a la imagen del otro: se emplea la descortesía con el fin estratégico de provocar ciertas reacciones, no necesariamente de destruir la imagen en sentido estricto. Se trata, a nuestro

juicio, de una descortesía con una función lúdica –lo que la neutraliza en parte–, bien orquestada para el entretenimiento del público y por interés comercial. No obstante, esa neutralización no es clara del todo y las repercusiones de la descortesía pueden ser variadas según la sensibilidad del invitado:¹³⁰ algunos se sentirán más afectados que otros.

En cuanto al vínculo que une la descortesía con el entretenimiento y el espectáculo, esta relación se estrecha en el contexto mediático de la televisión. El empleo de la descortesía está fuertemente determinado por la actitud *voyeurista* de la audiencia, que siente cierto placer en observar los males de los demás y se ve reconfortada por un sentimiento de superioridad, dado que las relaciones problemáticas ajenas no le atañen en la vida real.

Pero, por otro lado, se desprende del análisis que no solamente son atractivas las situaciones conflictivas sino también lo son unas relaciones armoniosas y de confianza, la resolución de problemas y un trato deferente. Se abordan temáticas de lo cotidiano, en general relacionadas con los sentimientos, con las que casi todos los espectadores han estado confrontados alguna vez en su vida. Ver que los demás tienen o han tenido las mismas (o peores) dificultades procura un sentimiento de alivio, lo cual contribuye igualmente a la fidelización del público. Sin embargo, en *DP* es también necesario el recurso a la cortesía, pues se han de atender las necesidades de los invitados, con la finalidad de mantener las buenas relaciones y conseguir un beneficio máximo del evento comunicativo.

Así pues, la descortesía verbal convive con la armonía discursiva, con un ambiente de familiaridad o proximidad en el *DP*. Todas estas razones hacen que la descortesía sea admitida en los *talk shows* y que forme parte integrante de este tipo de formatos; por ello, no parece molestar demasiado a los invitados y es buscada por los responsa-

¹³⁰ Aunque no tenga nada que ver con el fenómeno de la cortesía, observemos que la participación en *DP* no siempre ha tenido buen fin. Ha habido asesinatos entre participantes después de su aparición en la televisión. Así, pues, la descortesía también puede tener consecuencias en los informantes después de su actuación pero somos incapaces de medirlas. En el momento de concluir esta investigación, el programa se ha terminado y, entre tanto, la presentadora del *Diario* había cambiado y parecía menos descortés que su predecesora –Patricia– aunque esto esté todavía por comprobar.

bles. En este contexto, la descortesía pierde un poco de su carácter perturbador tradicional.

Se desprende de este análisis que *DP* es un formato que maneja con habilidad diversas estrategias pragmáticas, tanto las positivas como las negativas y que estas constituyen los fundamentos de su éxito y de la seducción del público.

