

Лингвистични перспективи



Снимка: Мария Русева

Оформление: Мария Русева

LA CORTESÍA LINGÜÍSTICA

EN LAS RELACIONES INTERNACIONALES

Daniela Vitanova

Universidad de Sofía San Clemente de Ójrid (Bulgaria)

LINGUISTIC POLITENESS IN INTERNATIONAL RELATIONS

Daniela Vitanova

Sofia University "St. Kliment Ohridski" (Bulgaria)

ORCID ID: 0000-0001-9293-1328

E-mail: d.vitanova@uni-sofia.bg

Abstract: The aim of this article is to present politeness as a fundamental socio-pragmatic phenomenon that regulates and strengthens social harmony among professionals in the sphere of international relations. The study is based on approaches in the theory of politeness and broadens the perspective to highlight the importance of politeness in the highly ritualised diplomatic sphere, which is adjusted to conventional norms and to the positive image aspired to by interlocutors. The study contributes to highlighting the cohesion between universal norms of politeness and those specific to diplomatic language. This correlation confirms that politeness is an essential verbal tactic in this professional activity as it guarantees effective communication based on mutual respect and courtesy.

Keywords: politeness, international relations, diplomacy, positive image, social harmony, effective communication

Резюме: Настоящата статия има за цел да представи учтивостта като основно социопрагматично явление, което регулира и укрепва социалната хармония между професионалистите в сферата на международните отношения. Изследването се базира върху основните постулати в теорията за учтивостта, като впоследствие разширява перспективата и подчертава значението на учтивостта в силно ритуализираната дипломатическа сфера, която е съобразена с конвенционалните норми и с позитивния образ, към който се стремят събеседниците. Приносът на изследването е да подчертае взаимовръзката между универсалните норми на учтивостта и тези, които са специфични за дипломатическия език. Посочената корелация потвърждава, че учтивостта е основна речева тактика в изследваната професионална дейност, тъй като осигурява ефективна комуникация, основана на взаимно уважение и вежливост.

Ключови думи: учтивост, международни отношения, дипломация, позитивен образ, социална хармония, ефективно общуване

Resumen: El objetivo del artículo es presentar la cortesía como un fenómeno sociopragmático fundamental que regula y fortalece la armonía social entre los profesionales en la esfera de las relaciones internacionales. El estudio parte de los principales planteamientos en la teoría de la cortesía ampliando la perspectiva para resaltar la importancia de la cortesía en el ámbito diplomático altamente ritualizado y ajustado a las normas convencionales y a la imagen positiva aspirada por los interlocutores. La concepción que aporta la investigación es destacar la cohesión entre las normas universales de cortesía y las específicas del lenguaje diplomático. Dicha correlación viene a demostrar que la cortesía constituye una táctica verbal esencial en esta actividad profesional, ya que garantiza la comunicación eficaz basada en el respeto mutuo y la amabilidad.

Palabras clave: cortesía, relaciones internacionales, diplomacia, imagen positiva, armonía social, comunicación eficaz

Introducción

La cortesía como característica del comportamiento verbal sirve para regular las relaciones humanas. Su manifestación ha suscitado el interés de muchos autores, lo cual ha llevado a numerosas investigaciones sobre este fenómeno pragmático. No resulta fácil dar una definición sencilla y unívoca del concepto de «cortesía» o «comportamiento cortés» utilizados con frecuencia en el habla cotidiana, puesto que su interpretación depende en gran medida de las normas socioculturales y las valoraciones subjetivas de los participantes en el proceso comunicativo. Con el fin de echar luz y aclarar tales conceptos nos proponemos, en el presente artículo, hacer una revisión de los principales fundamentos teóricos en este campo para poder comprobar a continuación el papel de este fenómeno comunicativo en la esfera profesional de las relaciones internacionales y la diplomacia.

La cortesía, fenómeno lingüístico universal. Planteamientos teóricos

En los planteamientos teóricos fundamentales los estudiosos conciben la cortesía como un fenómeno lingüístico que posee normas universales relacionadas con las buenas maneras y la protección de la imagen de los interlocutores en el proceso comunicativo.

Una de las pioneras en los estudios de la cortesía es R. Lakoff (1973), quien describe sus características desde una perspectiva pragmática. Su teoría está basada en los postulados de Grice (1975) y el «principio de cooperación» que consiste en alcanzar un acuerdo a pesar de las diferencias. Este principio se relaciona con las seis «máximas de cortesía» que, a su vez, establece Leech (1983): tacto, generosidad, aprobación, modestia, unanimidad y simpatía.

LA CORTESÍA LINGÜÍSTICA...

En opinión de Lakoff, la cortesía está en la base de la *interacción* verbal y no verbal. En función de las circunstancias, los interlocutores eligen las reglas adecuadas, según ellos, para expresar la cortesía. Distintos factores pueden influir en este proceso: el estatus social, la proximidad de las relaciones, así como el ambiente cultural en que se lleva a cabo la comunicación. La misma autora propone dos reglas básicas que deben guiar al perfecto comunicador: **ser claro** (para transmitir la información de forma eficaz) y **ser cortés** –con las alternativas de 1) no imponerse; 2) ofrecer opciones y 3) hacer que el otro se sienta bien, es decir, ser amable—. En los estudios más recientes, Escandell Vidall (1996: 142–143) expone que la regla de *no imponerse* se aplica especialmente en situaciones caracterizadas por una diferencia social entre los interlocutores; la segunda regla (*ofrecer opciones*) se utiliza cuando hay equilibrio social entre los participantes, pero falta familiaridad y, la tercera regla (*ser amable*) se da en los casos de unas relaciones muy cercanas.

Los científicos que más han aportado a los estudios de la cortesía son P. Brown y S. Levinson (1987). El elemento central de su teoría es el concepto de la **imagen** (*face*) que ellos consideran universal para todos los seres humanos y que sirve para explicar cómo y por qué las personas de diferentes culturas construyen las relaciones sociales a través del lenguaje procurando mantener su propia imagen. Dicho concepto se utiliza en sentido metafórico, refiriéndose a la personalidad del hombre como miembro individual y a cómo él mismo percibe su propia conciencia emocional y social. En la comunicación se espera que los demás reconozcan esta imagen pública y la respeten.

La teoría de Brown y Levinson se considera fundamental en el estudio de la cortesía, tanto en la comunicación oral como en la escrita. Los autores defienden la tesis de que toda persona tiene una *imagen positiva* y una *imagen negativa*. La *positiva* se refiere a la necesidad del hablante de ser apreciado y aprobado por los demás, es decir, alude a la solidaridad entre las partes dialogantes. Por otro lado, la *negativa* consiste en respetar el terreno del interlocutor, ya que todo hablante siente la necesidad de no ser molestado e invadido. Así, para asegurar la protección de la imagen del otro y, por tanto, la propia, será necesario evitar actos verbales que amenacen la libertad ajena y que pongan en riesgo la aceptación del individuo por los demás. A tal efecto, los hablantes en todas sus manifestaciones verbales pretenden mitigar la amenaza para poder garantizar una comunicación eficaz que favorezca las relaciones sociales. Con este fin, recurren a diferentes estrategias a la hora de expresarse.

En su modelo de la imagen positiva y negativa, Brown y Levinson identifican cinco posibles estrategias de cortesía que se pueden emplear según el deseo: a) de comunicar el contenido, b) de hacerlo de forma eficiente y c) de proteger la imagen del interlocutor. Los tipos de cortesía según estos autores son los siguientes:

- 1) estrategia abierta y directa – no se intenta mitigar la amenaza;
- 2) estrategia abierta con cortesía positiva – se pretende reducir la amenaza otorgando al interlocutor imagen positiva;
- 3) estrategia con cortesía negativa – se intenta reducir la amenaza transmitiendo respeto hacia el oyente;
- 4) estrategia encubierta – el hablante deja que la otra persona interprete la intención de la frase;
- 5) evitar el acto amenazante para la imagen.

Resumiendo, consideramos que los postulados teóricos establecidos podrían ser aprovechados para el análisis de las manifestaciones de la cortesía en la esfera diplomática.

La cortesía en el plano intercultural y discursivo

Los estudios dedicados a la cortesía la definen desde varias perspectivas en las que resaltan distintos aspectos: la imagen social; el aspecto cultural; la formalización lingüística del concepto (convencional, interpretada, estratégica, etc.); la cortesía como medio interactivo; o como una combinación de comportamiento adecuado y estrategia conversacional. Además, en este terreno se despliegan factores relacionados con la formalidad/informalidad de la situación, las particularidades individuales de los hablantes y las demás circunstancias que determinan el acto comunicativo. Todas estas caracterizaciones no se contradicen, sino que conforman un amplio panorama de posibilidades para enfocar dicho concepto. Dichos factores serán planteados en breve por su estrecha relación con la esfera diplomática.

Así, Brown y Levinson consideran la cortesía como un concepto de *imagen social universal* independientemente de la cultura del hablante. Frente a esta creencia, a lo largo de las décadas, han aparecido muchos estudios que ponen en tela de juicio la universalidad del concepto y enfatizan el impacto de la cultura, tanto en la comunicación como en la expresión (Yus 2001; Bravo 2004; Briz 2004, entre otros). Todos ellos coinciden en que los interlocutores interpretan la situación influenciados por la cultura a la que pertenecen, ya que en cada una prevalecen distintos modelos de comportamiento que modifican la comunicación.

LA CORTESÍA LINGÜÍSTICA...

Para Yus (2001: 187), la cortesía se expresa de *forma diferente en cada cultura*. Bravo (2004: 29-30), a su vez, complementa y matiza el modelo de Brown y Levinson justificando que la categoría de imagen positiva y negativa implica valores corteses, pero no relaciones interpersonales y que dichas categorías no pueden ser utilizadas igualmente en todas las sociedades. A modo de ilustrar, ofrece un ejemplo con los hablantes del español peninsular para quienes prevalece la necesidad de autoafirmación positiva como rasgo peculiar que debe ser respetado para mantener la individualidad. Por tanto, propone dos nuevas categorías para el estudio de la cortesía: *autonomía* y *afiliación* que relaciona con el concepto de *imagen de grupo*. Estos instrumentos permiten observar comportamientos de cortesía en distintas situaciones sociales dentro de la misma cultura.

Muy similar a esta opinión es la de Briz (2004: 81), quien sostiene que la cortesía no se entiende por igual en las distintas lenguas y culturas y expone un ejemplo con las culturas holandesa y española y el criterio que aplican los hablantes para evaluar ciertas formas lingüísticas como corteses o descorteses.

Cabe señalar también que los investigadores del concepto de la cortesía coinciden en la postura común de identificar tres variables que influyen en el eje de la interacción verbal: 1) la distancia social de los interlocutores, 2) el poder relativo y 3) el grado de imposición cultural en el comportamiento verbal de los hablantes, por lo que su valoración de la amenaza para la imagen puede ser diferente. Muchos de los estudiosos consideran que la elección de una u otra estrategia puede causar problemas en la comunicación debido a los distintos entornos culturales a los que pertenecen los comunicantes.

Otra distinción muy importante que apunta a la *formalización lingüística de la cortesía* es la propuesta por Briz (2004) y Bravo (2005) y que Dumitrescu (2011: 3) resume en su estudio estableciendo la diferencia entre cortesía *codificada* (también llamada *ritual*, *normativa* o *convencional*) y cortesía *interpretada* (o *estratégica*). La *codificada* se realiza mediante recursos lingüísticos codificados, como, por ejemplo, fórmulas de cortesía u otras formas idiomáticas fijas, reconocidas y aplicadas en contextos similares por todos los usuarios de la lengua, y está regulada antes de la interacción. La *interpretada* tiene un bajo nivel de convencionalización y de codificación lingüística, aunque sí que es reconocida por los usuarios en determinados contextos. Por lo tanto, es evaluada en el transcurso de la interacción. En términos de Vucheva (2019: 29),

«la cortesía convencional se puede considerar como un compromiso social y la interpretada, una necesidad social y personal para conseguir los propósitos comunicativos».

Al considerar el papel de la cortesía como *medio interactivo*, Bravo plantea otros tipos de cortesía: la *atenuadora*, la *estratégica* y la *valorizante*. La cortesía *atenuadora*, además de la codificada, es un medio muy eficaz en las negociaciones siendo también una táctica argumentativa (la meta es minimizar en lo posible la tensión) y la *valorizante*, por otra parte, será un medio para infundir confianza. Según Briz et al. (2008: 188), la cortesía *estratégica*, en cambio, «vela por la imagen del interlocutor y a su vez por el propio mensaje y, en consecuencia, fortalece las relaciones sociales»; es decir, nos proporciona mecanismos lingüísticos que ayudan a que el mensaje sea mejor aceptado por el receptor y que resulte eficaz, puesto que la forma de decir las cosas afecta al modo de percibir las.

En los estudios teóricos, resaltan los intentos de compaginar las reflexiones sobre la cortesía como norma de comportamiento adecuado y como estrategia conversacional. Así, Escandell Vidal (1996: 136-139) considera la cortesía como «conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros»; y, también, como «conjunto de estrategias conversacionales destinadas a evitar o mitigar los conflictos entre el hablante y el oyente». La autora se suma a la postura de Leech (1983: 83), quien insiste en no que no se considere la cortesía como algo «superfluo y trivial» que se podría eliminar, es decir, no es un simple «adorno», sino un mecanismo necesario de cuyo uso adecuado depende el éxito comunicativo.

En lo que se refiere al nivel discursivo, este, en términos de Vucheva (2014: 28), se manifiesta en el comportamiento específico en una situación concreta de interacción y depende de la personalidad lingüística de los participantes en la respectiva situación comunicativa. En este plano, las manifestaciones de la cortesía se dan en función de la formalidad/informalidad de la situación. En él, la cortesía sigue siendo un fenómeno universal marcado por la idiosincrasia cultural y teñido por la interpretación personal de los participantes en la comunicación.

Aparte del planteamiento teórico común acerca de la cortesía, cabe aclarar una cuestión que se refiere más bien a la variación terminológica que existe a la hora de interpretar el concepto de la cortesía que resulta ser una noción complicada desde el punto de vista teórico-metodológico. Muchos estudiosos la definen como un conjunto de estrategias verbales que regulan las relaciones sociales. Por otro lado, la consideran un mecanismo que ayuda a establecer el equilibrio entre los comunicantes. Esta doble interpretación es ya de por sí contradictoria en términos de las lingüistas

LA CORTESÍA LINGÜÍSTICA...

Dimitrova (2009: 182-183) y Vucheva (2019: 29-30), quienes establecen una categorización distinta. En palabras de Dimitrova (ibid.), las estrategias tienen como fin que el hablante influya en la conciencia del oyente y cómo se efectuará este proceso depende de las estrategias empleadas. Tales estrategias, según Dimitrova, se realizan mediante diferentes *tácticas* que representan un conjunto de realizaciones prácticas en el espacio comunicativo. A su vez, Vucheva (ibid.) también plantea una rectificación de la definición comúnmente establecida, argumentando que, de interpretar la cortesía como estrategia, admitimos que la meta principal de la comunicación es ser corteses con nuestro interlocutor, es decir, que nos intercomunicamos para ser corteses, lo que no siempre es cierto. Por consiguiente, una misma estrategia verbal (comunicar, pedir, preguntar, aconsejar, negar, etc.) se puede manifestar recurriendo a diferentes *tácticas verbales*:

... la estrategia es una elección primaria que tiene que ver con el propósito comunicativo concreto del hablante y su acto de habla. En cambio, la táctica ofrece opciones para realizar dicho propósito, es decir, su paradigma se sitúa en una escala secundaria que sirve de base para elegir la correspondiente técnica verbal que será utilizada en el intercambio comunicativo. (Vucheva 2014: 25)

Siguiendo las concepciones establecidas, nos parece más oportuno admitir que la estrategia comunicativa, la táctica discursiva y la técnica verbal son categorías interdependientes pero distintas (el qué y el cómo del acto verbal). De modo que nos sumamos a la postura de Vucheva al interpretar la cortesía lingüística (conjunto de técnicas verbales) como una *táctica discursiva* y no como una estrategia.

La cortesía, el eje principal de las relaciones diplomáticas

Nos parece relevante explicar por qué este fenómeno comunicativo se considera unánimemente el que más trascendencia tiene en las relaciones internacionales.

La diplomacia es por antonomasia la actividad profesional que tiene por objetivo negociar y manejar las relaciones entre los gobiernos de los Estados aplicando las virtudes de inteligencia y tacto para conducir las negociaciones. Dicha actividad busca cumplir determinados fines comunicativos entre las partes dialogantes basándose estrictamente en el **protocolo diplomático**, que representa el conjunto de normas y convenciones que observan los gobiernos, los Ministerios de Asuntos Exteriores, las misiones diplomáticas y otros agentes en la comunicación internacional. El protocolo diplomático se rige por el llamado **principio de cortesía internacional**, que incluye

las reglas de etiqueta y estima establecidas en la práctica diplomática. En el desempeño de sus funciones, los diplomáticos pretenden cumplir tales normas y, al mismo tiempo, difundir la buena imagen del país que representan. A tal efecto, manejan hábilmente un arsenal de tácticas comunicativas para infundir confianza, por un lado, y mantener relaciones armoniosas con su interlocutor, por otro. Este principio es el que guía las relaciones entre los Estados y les permite lograr un entendimiento mutuo, así como evitar y solucionar posibles controversias. Así, un buen uso de la comunicación, en general, y de los instrumentos de la cortesía, en particular, es fundamental para una diplomacia efectiva.

Como en todo acto de comunicación eficaz, es importante conocer el contexto, el emisor, el canal y compartir un código. El protocolo diplomático, en términos de M. Robles-Gómez (2020: 188), representa un código lleno de significados e interpretaciones surgidas a partir de las acciones y los símbolos conocidos internacionalmente por los funcionarios de carrera. Estos códigos son compartidos a pesar de las diferencias culturales entre los estados y se han convertido en una herramienta para evitar malentendidos y garantizar la comunicación eficaz. Para ilustrar, las precedencias entre los miembros del cuerpo diplomático representan el núcleo del protocolo y aluden a las relaciones estrictamente jerarquizadas entre los agentes.

El lenguaje diplomático es claramente intencional. Movidos por el deseo de crear una imagen positiva conforme con las reglas protocolarias (actos extralingüísticos), los comunicantes optan por los instrumentos puramente lingüísticos a fin de preservar las buenas relaciones y mantener la imagen de ambas partes. Esta doble dirección en las relaciones diplomáticas: «te valoro, me valoras» (Santiago Guervós 2005: 32) se relaciona con el principio de *reciprocidad* a través de la cortesía positiva. Es decir, se trata de conceder un trato análogo al que se recibe y se considera un instrumento para lograr relaciones de mutua confianza. La idea de la reciprocidad en la comunicación, en palabras de Vucheva (2014: 23), se asocia al contrato tácito entre los participantes en la situación comunicativa. Ellos confían en la sensatez de sus interlocutores, respetando en todo momento las conductas de norma social y de comunicación verbal. Este principio basado en el compromiso, la cooperación y la reciprocidad es el que describe de manera más exacta el funcionamiento de la comunicación diplomática. En ella, la conciliación de intereses y la interacción personal son las claves para una comunicación eficaz usando el instrumento de la cortesía. En dicho proceso «el comportamiento verbal se halla al servicio de la armonía

LA CORTESÍA LINGÜÍSTICA...

social –añadiríamos, en nuestro caso, internacional–, que regula la conducta discursiva de los comunicantes» (op. cit., 24).

Generalizando, la cortesía busca el equilibrio de las imágenes. A este respecto cabe señalar que la diplomacia se rige por la regla de hacer uso medido de la cortesía. Esto supone mostrar apreciación hacia el interlocutor que puede intensificarse para demostrar cortesía solidaria: cumplidos, manifestación de simpatía, expresión de emociones y sentimientos positivos. Sin embargo, no se debe abusar de los halagos porque, según Robles-Gómez (2020: 192), «lo mucho puede dañar la imagen del otro al no poder corresponder a tantas atenciones como las ofrecidas. En el mundo diplomático suele prevalecer la humildad del anfitrión ante el invitado». Todos los actos deben estar medidos y organizados para prevenir incomodidades.

La cortesía, según lo expuesto, es un fenómeno vinculado a la adecuación de los actos verbales a los contextos comunicativos y socioculturales. Consideramos fundamental subrayar que el ámbito profesional de la diplomacia es el terreno en el que se despliega de manera más plena y explícita este fenómeno comunicativo en todas sus formas y dimensiones: la cortesía como táctica de actuar que tiene sus medios formales en la lengua oral y escrita. Y si en el entorno político es frecuente violar los principios de la cortesía, en el mundo de la diplomacia, actuar y hablar mostrando amabilidad es la quintaesencia de esta actividad profesional.

Finalmente, dado que el ámbito diplomático es muy formal y ritualizado, se recurre a estrategias y técnicas de mitigación, intensificación y valoración con el fin de manifestar el debido respeto. La mayor utilización de fórmulas corteses y uso de tratamientos, tanto en la forma escrita como en la oral, es un terreno reservado para esta esfera profesional. Cumpliendo los principios de cortesía y las convenciones establecidas en todos los niveles de la comunicación, se obtendrá una armonía en las relaciones que será en beneficio de todos.

El cruce entre la cortesía lingüística universal y la cortesía lingüística diplomática

Retomando los principales postulados teóricos de la cortesía, consideramos relevante vincular su significado y aplicación para los fines de la comunicación diplomática. Así, el *principio de cooperación* de Grice (1975) es el que define la tarea de los funcionarios que consiste en llevar las negociaciones interestatales, en nombre de los estados que representan, *cooperando* con los demás para alcanzar las metas deseadas. Durante todo el proceso de la negociación, los agentes se guían por las dos reglas básicas de la comunicación eficaz: *ser claro* (máxima de Grice, desarrollada por Lakoff) y *ser cortés* (Lakoff). *Ser claro* es una de las claves para que la

información se transmita sin ambigüedades y *ser cortés* es la regla de la diplomacia por excelencia. Siguiendo estas pautas de las normas sociales y conversacionales, se podría evitar en lo posible cualquier conflicto. Lo mismo es aplicable a las máximas de cortesía establecidas por Leech (1983) que acrecientan el beneficio, la simpatía y el aprecio hacia el receptor minimizando los propios, lo que ayuda a llegar a un acuerdo entre ambas partes. Esto, a su vez, alude al equilibrio social entre los interlocutores, una postura unánimemente defendida.

Partiendo de la concepción de imagen de Brown y Levinson (1987), podemos decir que lo que prima en la función diplomática es proteger la imagen pública de las partes dialogantes. La cortesía positiva busca el acercamiento y ayuda a alcanzar el acuerdo deseado. Comprende los siguientes aspectos:

- Mostrar interés por el bienestar de una persona.
- Compartir experiencias y preocupaciones.
- Expresar afecto y gratitud.
- Buscar acuerdo y evitar la discusión.
- Prometer futuros favores y hospitalidad.

Al preservar la imagen positiva del receptor se consigue mayor objetividad y se evita el uso de la fuerza, acto que podría resultar amenazante.

Por otro lado, la cortesía negativa se basa en el distanciamiento y supone:

- Evitar el comportamiento amenazante.
- Minimizar la imposición.
- Disculparse por comportamiento amenazante.
- Utilizar enunciados evasivos.
- Usar de modo apropiado las fórmulas de cortesía.

La cortesía negativa se prefiere en los casos cuando una de las partes desea imponer su voluntad intentando no dañar la imagen del otro. Este tipo de cortesía ayuda a reducir la imposición y respetar la voluntad del receptor.

Siguiendo las principales concepciones a las que hemos remitido, la cortesía en la diplomacia se podría calificar como predominantemente *positiva*, por la búsqueda de aproximación y acuerdo; *codificada*, por obedecer a normas convencionales y ser propia del registro altamente formal; *protocolaria*, por tratarse de relaciones jerarquizadas establecidas entre los interlocutores; *rutinaria*, por corresponder a la práctica profesional y *específica*, por el ámbito restringido al que

LA CORTESÍA LINGÜÍSTICA...

corresponde. Además, se debe considerar la vertiente de la cortesía *estratégica* que Briz et al. (2008: 188) establecen y que vela por la imagen del interlocutor y, a su vez, por el propio mensaje. En consecuencia, es la que fortalece las relaciones sociales por proporcionar mecanismos lingüísticos que ayudan a que el mensaje sea mejor aceptado por el oyente.

En lo que se refiere a la cortesía *codificada* o *convencional*, esta se establece en cada cultura y según cada género discursivo, reflejándose en la lengua y en sus mecanismos discursivos. Según muchos lingüistas, se manifiesta sobre todo en el ámbito monológico de los actos y en las intervenciones de los participantes y es la que lógicamente prevalece en el ámbito diplomático. En ella entran a formar parte actos de habla que se consideran como mecanismos de ritualización: saludos, despedidas, presentaciones, fórmulas de agradecimiento, cumplidos y elogios o las conductas apropiadas en las relaciones sociales o afectivas (Fuentes Rodríguez 2010: 65–68). Tales mecanismos presentan divergencias interculturales. A juicio de Olza Moreno (2005: 91), «esta variación se muestra sobre todo en el grado en que los hablantes de cada comunidad acompañen sus actos de habla de fórmulas preestablecidas con fines de cortesía y formalidad en el trato». Cabe precisar que un gran número de los mecanismos lingüísticos utilizados por los profesionales obedecen a la cortesía codificada, lo cual reafirma la tesis de la *cohesión entre las normas universales de cortesía y las específicas del lenguaje diplomático*, que se define como cortés y convencional.

Un aspecto muy patente en la diplomacia que tiene que ver con el registro formalizado y ritual y con la cortesía codificada son las *fórmulas de tratamientos*. A diferencia de la cortesía de la vida cotidiana, aquí no se trata solo de utilizar «usted» en vez de «tú», sino del uso de toda una serie de fórmulas, tratamientos y un léxico específico. La comunicación diplomática posee un elaborado y rígido sistema de cargos honoríficos cuya observación es imprescindible a la hora de tratar al interlocutor. Su correcto empleo es, en realidad, una de las técnicas verbales de cortesía profesional. Sirven tanto como instrumentos de mostrar la jerarquía establecida como para preservar la imagen del destinatario mostrándole el debido respeto. Las formas de tratamiento son de uso obligatorio por todos los actores en el proceso, independientemente de las diferencias nacionales, culturales o de otra índole. Los diplomáticos deben conocer y aplicar correctamente las normas específicas de tratamiento para no perjudicar la comunicación. La utilización adecuada de las formas prescritas es la condición previa y necesaria para ser considerado cortés. Este es el compromiso profesional válido para todos los miembros de la carrera y es lo que prima en las

relaciones diplomáticas. Incluso se considera que el conjunto de fórmulas estereotipadas, tratamientos, frases cuidadas y elegantes confieren al lenguaje diplomático un carácter a veces demasiado amanerado y rebuscado.

En suma, la cortesía comprende todo el conjunto de las muestras de amabilidad propias de la diplomacia y constituye su rasgo distintivo: ser diplomático equivale a ser cortés. En dicha esfera de comunicación, este fenómeno sociopragmático se despliega en dos ejes principales. Por un lado, la cortesía codificada: protocolaria, ritualizada, convencional, que corresponde al respeto de las normas. Y por otro, la cortesía interactiva: cooperativa, solidaria, positiva, en su función de procedimiento táctico para influir en la opinión y el comportamiento del interlocutor. Dicha afirmación comprueba el hecho de que la cortesía diplomática busca compaginar las dos vertientes de manifestación de la cortesía, la codificada y la interactiva.

El carácter multicultural de la comunicación diplomática

A continuación, nos parece oportuno precisar el valor de la cortesía con vistas a las competencias específicas de la profesión del diplomático. Si bien la cortesía como un fenómeno universal en la comunicación interpersonal ha sido objeto de muchas investigaciones, son escasos los estudios de su manifestación a nivel intercultural o multicultural, como es el de la diplomacia.

En el ámbito diplomático la cortesía funciona como fenómeno universal desde el punto de vista ético. Como ya se ha establecido, la comunicación se realiza en situaciones muy formales y se pretende lograr relaciones sociales de armonía. Los comportamientos verbales y no verbales son siempre bien medidos y cuidados. En todo momento, los agentes son conscientes frente a quién están, cómo deben comportarse (qué decir y cómo actuar) y esperan una actitud recíprocamente igual, lo cual facilitaría la confianza y el bienestar entre los estados.

Estas relaciones, por otro lado, son filtradas por tres particularidades: *diferencias culturales* (los comunicantes pertenecen a distintas culturas), *diferencias lingüísticas* (sus lenguas maternas son distintas), *creencias y peculiaridades individuales*. No obstante, los comunicantes comparten la misma profesión y persiguen los mismos objetivos. Esta diversidad de idiosincrasias a veces resulta difícil de manejar, pero de ser lograda, se garantizaría el éxito comunicativo.

Las variaciones culturales presentan una de las particularidades que caracteriza esta profesión y que tiene mucha importancia en la comunicación. Corresponden, pues, al nivel de la cortesía codificada, de los modelos establecidos en una determinada comunidad cultural. Lo que distingue el discurso formal diplomático de las demás esferas de comunicación es que este se

LA CORTESÍA LINGÜÍSTICA...

realiza siempre entre personas de diferentes tradiciones y culturas. Los profesionales de la diplomacia suelen residir en el país receptor (perteneciente a otra cultura), por lo tanto, les incumbe adentrarse en su cultura y saber adaptarse a ella para obtener sus metas. Por consiguiente, ellos tienen el deber de informarse sobre los aspectos culturales básicos del país receptor: el grado de formalidad y distancia, la relación de jerarquía en las relaciones sociales, los tratamientos sociales y las fórmulas establecidas para dirigirse a los demás, los temas tabú en esta cultura o aspectos relativos a la conducta interaccional, así como el respeto del turno del habla o el valor del silencio (Briz et al. 2008: 178). Todo ello, con el fin de hacer uso apropiado de los actos de habla. Como es sabido, las convenciones sociales varían en las diferentes culturas, por lo tanto, conocer y comprender la cultura ajena contribuiría a la tolerancia y la empatía y garantizaría la buena imagen. Es, pues, imprescindible para los diplomáticos usar correctamente las fórmulas ritualizadas de su profesión en función del cargo que representan y, por otro lado, las propias de la cultura del país receptor, que a veces pueden mostrar divergencias sustanciales.

A la adaptación intercultural, contribuye, asimismo, el excelente dominio del idioma extranjero. La falta de barrera lingüística será, sin duda, en beneficio del diálogo mutuo. Las diferencias culturales y lingüísticas no deben perjudicar la comunicación. Conocer el nuevo contexto permite salvar los obstáculos derivados de tales divergencias, así como superar estereotipos y choques culturales. Por lo tanto, resulta importante poseer una fluidez idiomática y cultural para lograr la competencia comunicativa necesaria (Robles-Gómez 2020: 323).

De lo expuesto se deduce que la cultura y la comunicación, ya sea oral o escrita, están entrelazadas y esa unión va en beneficio de las relaciones interestatales. Las claves, pues, para una exitosa comunicación intercultural, son: una lengua común, el conocimiento del contexto, las relaciones rituales y los valores culturales del interlocutor. El conjunto de tales conocimientos influirá en gran medida al respeto y a la confianza.

La cortesía, táctica verbal esencial en la comunicación diplomática

La profesión diplomática es un ejemplo de carrera multidisciplinar y son muchos los requisitos profesionales que los funcionarios deberían cumplir: a) poseer una formación académica adecuada, b) conocer y observar el protocolo, es decir, las normas de la cortesía internacional (comunicación no verbal) para presentar una imagen respetable; c) manejar un discurso perfectamente elaborado (que equivale a comportamiento verbal cortés) en todas sus interacciones

escritas y orales. Todo el compendio de cualidades profesionales y personales conforman el perfil del buen diplomático.

En lo que se refiere al nivel discursivo, principal objeto de nuestro estudio, hace falta señalar que una de las claves para que la comunicación resulte eficaz es que los contenidos se transmitan de manera que el receptor interprete el mensaje de manera unívoca y clara. Con sus actos de habla los diplomáticos pretenden infundir confianza, respeto y amabilidad, mostrarse comprometidos y empáticos. Se evitan los actos indiferentes, competitivos y conflictivos, primero, porque se consideran descorteses y, además, porque amenazan el entendimiento entre las partes.

En la forma escrita de la diplomacia, las normas de cortesía se observan al pie de la letra, sin excepciones. En la forma oral (los discursos públicos), en la mayoría de los casos, también se sigue el buen tono y las reglas de la comunicación cortés, pero, en los últimos años, sobre todo con el desarrollo de la diplomacia digital, cada vez más se traspasan tales normas y se viola el tradicional lenguaje correcto y amable. La libertad de una expresión descontrolada en las redes repercute en el lenguaje formal, contagiándolo de frases descorteses, incluso groseras, que demuestran la rivalidad entre los actores. Tales casos, desde luego, son más bien excepcionales. En la comunicación diplomática prevalece el deseo de mantener la buena imagen y no se admite el incumplimiento deliberado de las normas de cortesía verbal. Hay que tener en cuenta que ser cortés no es una capacidad natural, sino un conjunto de destrezas que se van asimilando en el proceso de socialización (Escandell Vidal 1998: 19) y, en el caso particular, se van aprendiendo a lo largo de la formación académica siendo un requisito imprescindible en esta esfera profesional.

En síntesis, la cortesía en la comunicación diplomática se bifurca en sus dos vertientes: comunicación verbal y comunicación no verbal. La comunicación no verbal, según hemos comprobado, se basa en las normas del protocolo y el ceremonial establecidos por el derecho internacional. En cambio, la comunicación verbal se realiza por dos canales, oral y escrito, y se manifiesta en el discurso mediante las técnicas verbales empleadas por los comunicantes. Puesto que el eje primordial de la comunicación diplomática es proteger la imagen pública de ambas partes, surge la necesidad de hacer una elección cuidadosa y selectiva de estructuras lexicales, gramaticales y estilísticas. La selección correcta de tales técnicas contribuirá a resolver la posible tensión y suavizar cualquier acto amenazante con respecto a la imagen positiva de la otra parte.

Unas de las principales técnicas verbales de cortesía propias del lenguaje utilizado en las relaciones internacionales son: los tratamientos diplomáticos, los cultismos, los mecanismos de

intensificación y atenuación, el uso de la primera persona en plural, las construcciones de pasiva, los eufemismos, etc. Cabe aclarar que el criterio que seguimos para los fines de nuestro estudio es el lingüístico, por lo cual, se resaltan las técnicas de comunicación verbal y los recursos utilizados por los profesionales para proteger las imágenes y transmitir el mensaje deseado.

Principales técnicas verbales de cortesía en la comunicación diplomática

Una de las principales técnicas verbales en la comunicación entre los diplomáticos son los **tratamientos oficiales** y **títulos honoríficos** que constituyen fórmulas estereotipadas de cortesía establecidas por el protocolo internacional y cuya observación es imprescindible en la carrera diplomática. Dichas fórmulas marcan la jerarquía entre los interlocutores y sirven para preservar la imagen del destinatario otorgándole el debido tratamiento, por lo tanto, garantizan la armonía en las relaciones en beneficio de todos. Los tratamientos que podemos destacar son *Su Majestad* (al Rey de España y su consorte), *Su Alteza Real* (al Príncipe de Asturias y su cónyuge), *Su Santidad* (al Papa), *Su Excelencia* o *Excelentísimo/a Señor/a* (a los jefes de la Casa Real, jefes y altos cargos de estado, presidentes de comunidades autónomas, rectores de universidades, embajadores, ministros plenipotenciarios, entre otros), *Ilustrísimo/a Señor/a* (autoridades de la administración del estado, decanos de facultades, fiscales, cargos militares, etc.), *Señoría* (cortesía judicial y parlamentaria), *Señor Don/Señora Doña* (secretarios de embajada, etc.).

En relación con las normas convencionales, cabe resaltar las **fórmulas corteses de saludo** y **despedida**, propias de la correspondencia diplomática que se atienen a los estándares de redacción de los documentos epistolares. A continuación, presentamos las frases más comunes identificadas en las notas consultadas:

Fórmulas de saludo: *La Embajada de (...) saluda muy atentamente al Ministerio de Asuntos Exteriores y tiene la honra de comunicarle (...); Tengo el honor de dirigirme a Vuestra Excelencia, en ocasión de trasladar a vuestro distinguido conocimiento que (...); Me es grato llevar a conocimiento de (...); Agradeciendo de antemano la buena disposición de (...), etc.*

Fórmulas de despedida: *Aprovecho la ocasión para reiterar las seguridades de mi más alta y distinguida consideración o Me complace aprovechar la oportunidad para presentar a Vuestra Excelencia las seguridades de mi más alta consideración, etc.*

Es importante señalar que estas fórmulas se utilizan aun cuando los estados mantienen cierta tensión en sus relaciones, lo cual demuestra el carácter ritualizado y respetuoso del lenguaje diplomático.

Otro mecanismo muy extendido en la comunicación diplomática es el **eufemismo**. Guiados por el deseo de mostrar una buena imagen en el escenario internacional, respetando, al mismo tiempo, a la parte dialogante, los agentes recurren a la atenuación de la expresión y a un lenguaje políticamente correcto, elegante y discreto. A tal efecto, se utilizan **frases convencionales**, que por muy amables que parezcan, «poseen un valor de cambio conocido» (Morales Lama 2012: 23-24), como *nuestro gobierno no puede permanecer indiferente*, que significa que el gobierno intervendrá en la disputa o si una acción de la otra parte se determina *como un acto no amistoso*, el gobierno receptor debe interpretar las palabras como una amenaza tácita para la adopción de las respectivas medidas. Otros ejemplos eufemísticos que aparecen con frecuencia en las intervenciones de los diplomáticos son los vocablos sinónimos *retos* y *desafíos*, junto con *asuntos*, *temas*, *cuestiones*, *problemas*, para sustituir vocablos de contenido semántico más grave como *guerra*, *terrorismo*, *amenaza*, *pobreza*, *desempleo*, *desigualdad* o el adjetivo *delicado*, cuando en realidad se trata de una situación complicada que requiere de la actuación colectiva para ser superada.

Una marca distintiva del registro elevado son los **cultismos**. Entre los utilizados destaca la presencia de la forma culta *fraterno* (del sustantivo *hermano*) como muestra de cercanía entre los países negociantes (*fraterna amistad*).

Es de interés, asimismo, presentar algunas categorías lingüísticas que aparecen con su función pragmática de expresar cortesía. En primer lugar, hay que señalar el empleo del **adjetivo calificativo** por los semas de amabilidad que denota (*honrosa y grata misión*, *Honorable Ministerio*, *excelentes cualidades*, *cordiales y francas relaciones*, *gentil cooperación*, etc.) y que, en su forma explicativa sirve para enfatizar el mensaje emitido. La **intensificación** se consigue, asimismo, con la cuantificación del adjetivo (*más alta consideración*), mediante el superlativo relativo (*la más calurosa felicitación*) o el elativo léxico (*inmensa satisfacción*). El sufijo intensificador *-ísimo* (*altísimo honor*) es de uso muy común en los tratamientos oficiales diplomáticos que ya hemos indicado (*Excelentísimo* Señor Embajador, *Ilustrísimo* Señor). El **adverbio** en *-mente*, propio del lenguaje culto, también está presente con la carga semántica que denota una actitud amable y que alude al buen diálogo entre los estados (*atentamente*, *amablemente*, *honorablemente*, *felizmente*). A menudo, los profesionales recurren a **sustantivos** cuyos lexemas implican cercanía y amistad y que, utilizados en el discurso, favorecen la imagen positiva del que los emite en busca de la armonía en las negociaciones (*estrechos vínculos*, *estima*, *cordialidad*, *gentileza*, *gratitud*, *aprecio*, *consideración*).

LA CORTESÍA LINGÜÍSTICA...

En el campo del verbo, se podría resaltar el uso de la **primera persona plural** utilizado con el fin de restar el protagonismo del *yo* y con la idea de insistir en el plural colectivo y solidario e identificarse con el pueblo (*Nuestro compromiso con la paz; Nuestro pueblo*). En la línea de distanciamiento, se posiciona el empleo de la **pasiva** para mantener neutralidad al no imponerse al interlocutor (*Se ruega concertar cita; Se ha estimado indispensable*).

Los tiempos verbales que se emplean a menudo para manifestar cortesía son el **condicional** (*Agradecería a Vuestra Excelencia*), el **imperfecto de subjuntivo** (*Quisiera reafirmar mi deseo*) o el **imperativo** en su función de emitir un ruego amable (*Reciba el testimonio de mi más alta y distinguida consideración*).

En este punto hemos ilustrado algunos ejemplos de técnicas verbales de cortesía, propias del diálogo respetuoso y elaborado que mantienen las partes en la negociación. Su empleo notorio demuestra que la cortesía, usada ampliamente en el lenguaje de los diplomáticos, cumple de forma indirecta su finalidad persuasiva.

En la tabla resumimos las principales técnicas de cortesía en la comunicación diplomática:

| LA CORTESÍA EN LA COMUNICACIÓN DIPLOMÁTICA | | |
|--|------|---|
| COMUNICACIÓN VERBAL | | COMUNICACIÓN NO VERBAL |
| ESCRITA | ORAL | PROTOCOLO DIPLOMÁTICO (CORTESÍA INTERNACIONAL) |
| TÉCNICAS VERBALES ↓ TRATAMIENTOS OFICIALES Y TÍTULOS HONORÍFICOS FÓRMULAS CORTESES CULTISMOS INTENSIFICACIÓN (adjetivo/adverbio, lexemas de imagen positiva) ATENUACIÓN (frases convencionales, eufemismo, primera persona plural, condicional, subjuntivo, pasiva, etc.) | | CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE FORMALIDADES |
| PROPÓSITO COMÚN → PROTEGER LA IMAGEN Y ALCANZAR EL ENTENDIMIENTO MUTUO | | |

Conclusión

A partir del estudio realizado, admitimos que la cortesía es el fenómeno sociopragmático fundamental que regula y fortalece la armonía social entre los profesionales en la esfera de las relaciones internacionales. Los principales planteamientos teóricos que se han esbozado ilustran su importancia en el ámbito diplomático que se caracteriza por un registro altamente formal y ajustado a las normas protocolares y a la imagen positiva aspirada por los interlocutores. Al mismo tiempo, se justifica la estrecha relación entre las normas universales de cortesía y las específicas del lenguaje diplomático con vistas al propósito común de proteger la imagen y alcanzar el entendimiento mutuo. Dicha cohesión comprueba la tesis de que la cortesía constituye el eje principal y el rasgo distintivo de la diplomacia, ya que garantiza una comunicación basada en el respeto y la reciprocidad.

Bibliografía

- Bravo 2004*: Bravo, D. Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía. – En: *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Diana Bravo y Antonio Briz (eds.). Barcelona: Ariel, 2004, 15–38.
- Bravo 2005*: Bravo, D. *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken, 2005.
- Briz Gómez 2004*: Briz Gómez, A. Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. – En: *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*. Diana Bravo y Antonio Briz (eds.). Barcelona: Ariel, 2004, 67–94.
- Briz Gómez 2008*: Briz Gómez, A. (coord.). *Saber hablar*. Madrid: Instituto Cervantes/Aguilar, 2008.
- Brown, Levinson 1987*: Brown, P. & Levinson, S. *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge University Press.
- Dimitrova 2009*: Dimitrova, S. *Lingvistichna pragmatika*. Sofia: Veles, 2009. [Димитрова 2009: Димитрова С. *Лингвистична прагматика*. София: Велес, 2009.]
- Dumitrescu 2011*: Dumitrescu, D. Cortesía codificada versus cortesía interpretada en español: consideraciones generales. – *Glosas* 17 (8). Los Angeles: Universidad del Estado de California-Academia Norteamericana de la Lengua Española, 2011, 2–12.

LA CORTESÍA LINGÜÍSTICA...

- Escandell Vidal 1996*: Escandell Vidal, M. V. *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Editorial Ariel, 1996.
- Escandell Vidal 1998*: Escandell Vidal, M. V. Cortesía y relevancia. – En: *La pragmática lingüística del español: recientes desarrollos* (Diálogos Hispánicos, 22). Henk Haverkate, Gijs Muleder y Carolina Fraile Maldonado (eds.). Ámsterdam: Universidad de Ámsterdam, 1998, 7–24.
- Fuentes Rodríguez 2010*: Fuentes Rodríguez, C. *La gramática de la cortesía en español/LE*. Madrid: Arco/Libros, 2010.
- Grice 1975*: Grice, P. Lógica y conversación. – En: *La búsqueda del significado*. Luis M. Valdés Villanueva (eds.). Madrid: Tecnos, Universidad de Murcia, 1975, 511–530.
- Lakoff 1973*: Lakoff, R. The logic of Politeness, or Minding your P's and Q's. – In: *Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistic Society*. Claudia W. Corum, Thomas Cedric Smith-Stark & Ann Weiser (eds.). Chicago, 1973, 265–268.
- Leech 1983*: Leech, G. *Principles of pragmatics*. London: Longman, 1983.
- Morales Lama 2012*: Morales Lama, M.: *La comunicación diplomática en las relaciones internacionales*. Estados Unidos: Valletta Ediciones, Florida, 2012.
- Olza Moreno 2005*: Olza Moreno, I. Hablar es también cuestión de cultura. – *Hipertexto*, 1, 81–101. [consultado el 21.01.2025]. <<https://www.utrgv.edu/hipertexto/files/documents/articles/hipertexto-01/ines-olza.pdf>>
- Robles-Gómez 2010*: Robles-Gómez, M. *Enseñanza de español para fines específicos dirigido a la diplomacia y las relaciones internacionales*. Tesis doctoral. Universidad de Salamanca, 2010.
- Santiago Guervós 2005*: Santiago Guervós J. *Principios de comunicación persuasiva*. Madrid: Arco/Libros, 2005.
- Vucheva 2014*: Vucheva, E. El estudio de la cortesía como fenómeno pragma-socio-etno discursivo (un esbozo teórico-metodológico). – En: *Más allá de las palabras. Homenaje a Rafael Alvarado en su 70 aniversario*. Adriana Mitkova, Boriana Kiuchukova-Petrinska (eds.). Sofia: Editorial Universitaria San Clemente de Ojrid, 23–31. [Отвъд думите. Юбилеен сборник по случай 70 годишнината на Рафаел Алварадо. Адриана Миткова, Боряна Кючукова-Петринска (съст.). София: УИ „Св. Климент Охридски“, 2014, 23–31.]
- Vucheva 2019*: Vucheva, E. Teoretiko-metodologichna ramka za izuchavaneto na uchtivostta. – *Contrastive Linguistics*, XLIV, № 1, 2019, 23–36. [Вучева 2019: Вучева, Е. Теоретико-методологична рамка за изучаването на учтивостта. – В: Съпоставително езикознание, XLIV, № 1, 2019, 23–31.]
- Yus 2001*: Yus, F. *Ciberpragmática*. Barcelona: Ariel Lingüística, 2001.