

## La cortesía como principio vital del desarrollo educativo, pedagógico y humano

Juan Carlos Araque Escalona  
Universidad Técnica de Cotopaxi  
Ecuador  
[juan.araque9454@utc.edu.ec](mailto:juan.araque9454@utc.edu.ec)

Mayra Verónica Riera Montenegro  
Universidad Técnica de Cotopaxi  
Ecuador  
[mayra.riera2308@utc.edu.ec](mailto:mayra.riera2308@utc.edu.ec)

Ana Jacqueline Urrego Santiago  
Universidad Nacional de Chimborazo  
Ecuador  
[ana.urrego@unach.edu.ec](mailto:ana.urrego@unach.edu.ec)

Recibido: 2 de diciembre de 2022 / Aceptado: 11 de febrero de 2023

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8207016>

*Juan Carlos Araque Escalona es profesor en Lengua y Literatura por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL IPB), Venezuela. Magíster en Literatura Latinoamericana, Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela. Doctor en Cultura Latinoamericana y Caribeña, (UPEL-IPB). Autor de artículos de investigación lingüística y literaria y promotor de textos literarios para lectores principiantes. Es docente en las carreras de Educación Básica, Educación Inicial y Pedagogía de la Lengua y la Literatura en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión (UTC) Pujilí, Ecuador, en los niveles de grado y posgrado. Orcid:<https://orcid.org/0000-0002-2684-7889>*

*Mayra Verónica Riera Montenegro es licenciada en Ciencias de la Educación, énfasis en Educación Inicial por la UTC, Ecuador. Magíster en Educación con énfasis en Investigación Socioeducativa, Universidad de la Sabana (Unisabana), Colombia. Es docente en la Extensión Pujilí de la UTC. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2722-9641>*

*Ana Jacqueline Urrego Santiago es profesora en Educación Integral, mención Lengua y Matemática, por la UPEL-IPB, Venezuela. Especialista en Docencia Universitaria y Magister en Educación Superior. Es doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad Fermín Toro (UFT), Venezuela. Es docente en la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo (Unach), Ecuador. Orcid:<https://orcid.org/0000-0002-4799-7931>*



## **La cortesía como principio vital del desarrollo educativo, pedagógico y humano**

### **Resumen**

Esta reflexión busca concientizar sobre la importancia de la cortesía en las relaciones sociales y se aborda desde el ámbito socioeducativo, con énfasis en la labor de los docentes, padres y representantes. Por ello, el interés es que maestros y padres valoren positivamente al comportamiento basado en buenos modales y el respeto a los otros. Este ensayo, producto de una investigación documental, se fundamenta en elementos de la gramática y la pragmática para comparar ideas de reconocidos autores como Álvarez Muro (2014), Grice (1998), Haverkate (1994), Fraser (1990) y Rosenblat (2017). Una sensibilización sociolingüística sobre la cortesía en el contexto educativo puede hacer que las personas con buenas maneras y modales, verbales y no verbales, alcancen sus metas de manera más efectiva.

**Palabras clave:** Cortesía, educación, lengua, cultura.

## **Politeness as a vital principle of educational, pedagogical and human development**

### **Abstract**

This reflection seeks to raise awareness of the importance of courtesy in social relations and is approached from a socio-educational perspective, with emphasis on the work of teachers, parents and representatives. Therefore, it is in the interest of teachers and parents to positively value behavior based on good manners and respect. This essay, the product of documentary research, draws on elements of grammar and pragmatics to compare ideas from renowned authors such as Alvarez Muro (2014), Grice (1998), Haverkate (1994), Fraser (1990) and Rosenblat (2017). A sociolinguistic awareness of politeness in the educational context can enable people with good manners and manners, verbal and nonverbal, to achieve goals more effectively.

**Keywords:** Courtesy, education, language, culture.

## Introducción

La cortesía es justa consecuencia de la buena educación; sin embargo, la educación no es necesariamente el resultado de una formación escolar, depende primeramente de los valores impartidos en el hogar y la experiencia vivida en un contexto social. En ese particular, es imprescindible reflexionar en torno a la cortesía y su incidencia en el ámbito escolar, ello se hace indispensable, pues en los últimos tiempos se evidencian carencias en el trato que suelen dar algunos estudiantes a sus maestros y viceversa. Reflexionar sobre la cortesía y su aplicación, pasa por el tamiz de varios principios como la lingüística, la cultura general, la convivencia familiar y en esencia, por el reconocimiento de los actos descorteses por parte de quien incurra en ello.

El propósito central de este acercamiento textual es reflexionar en torno a la cortesía como medio fundamental en las relaciones familiares, escolares y sociales. Siendo así, es medular emparentarla con el manejo de la lengua, resultando vital “inscribirse explícitamente en el marco de la Lingüística” (Tusón, 1989, p. 11), sin que ello asome la rigurosidad y hasta el espasmo que ésta ha significado durante años para nuestros alumnos. Al ser corteses tendremos la oportunidad de usar un mejor lenguaje tanto verbal como no verbal, por consiguiente, haremos un uso mucho más empático de nuestra lengua, al punto que nuestro repertorio lingüístico cobrará más vida, abriéndose al mundo como un abanico de infinitas posibilidades.

Este texto es importante en vista de la gran carencia de hábitos de cortesía en nuestros estudiantes; por ello, es un llamado a la reflexión y a que cada sujeto tome conciencia de su aplicación en los contextos educativos. Un sistema escolar que incentiva las prácticas de buenos modales garantiza ciudadanos más íntegros, sabiendo que todo se desprende del lenguaje, eje transversal de todas las acciones humanas. Como bien se sabe, la palabra tiene poder y es por ello que cortesía y lenguaje van de la mano, asumiendo que si bien la palabra cala en la mente de las personas mucho más cuando ella se configura en unas circunstancias dialógicas en las que la cordialidad se torna un factor indispensable para abrir, mantener y cerrar una conversación.

Los materiales usados para esta reflexión fueron textos cuyo abordaje es la cortesía lingüística, muchos de ellos ventajosamente se encuentran en la *web* y han sido de fácil acceso, permitiéndonos su lectura en estos momentos en que es difícil ingresar a bibliotecas públicas y librerías. El diseño de la investigación fue documental, pues la revisión de los textos y los criterios de cada autor de la denominada "cortesía verbal" permitieron contrastar ideas y a partir de allí formular nuevas propuestas que finalmente coadyuven a desarrollar hábitos y modales de expresión hacia nuestros interlocutores. De acuerdo con lo anterior, esta reflexión pretende hacer un aporte a maestros y alumnos que deseen abonar el terreno de la cordialidad, ayudando así a la formación de un individuo más capaz y más colaborador socialmente hablando, todo ello con apoyo de algunas ideas contenidas en los textos de autores antes referidos.

### **El lenguaje en el desarrollo de actos de cortesía**

Un elemento fundamental y medular para desarrollar la cortesía, es el lenguaje; todo arranca con la manera en que nos expresemos y al asumir posiciones prudentes frente a situaciones complejas, estamos siendo conscientes de que esa expresión lingüística estará predeterminada por nuestra manera de pensar. La cortesía permite a través del lenguaje el intercambio efectivo y con absoluta reciprocidad de dos o más personas. De ese modo, el lenguaje invita a los interlocutores a hacerse parte de sus pretensiones, y al cumplirse esto estaremos seguros de que la cortesía guarda afinidad con la persuasión, que entraña convencer a los otros.

No hay duda de que la cortesía atiende a unos parámetros de orden social y cultural, según sea el contexto habrá principios que se ajustarán al hecho de ser cortés y educado. Al momento de cambiar de cultura o trasladarse a una región diferente será necesario y hasta obligado cuidar las expresiones y gestos que solíamos usar. Es entonces plausible plantear la cortesía como valor indispensable para que la familia, la escuela y la sociedad armonicen, ello permite granjearse relaciones positivas basadas en el respeto, la confianza y la sinceridad, eso sí, siempre y cuando no se tome como sincero el hecho de ser imprudente. Es necesario decantar la cortesía de la indiscreción y el atrevimiento.

De manera consuetudinaria, cada persona puede hacerse de herramientas de cortesía como una manera de ascenso a estadios superiores del relacionar (se) con sus semejantes. En ese sentido, Álvarez Muro (2014) plantea la (des) cortesía como “dinámica y cambiante” (p. 6) y es muy relevante pues este término que introduce, incluso separándolo con paréntesis, da la idea de que tanto los principios de cortesía como los hábitos descorteses son susceptibles de una variación; ello, en nuestro criterio, atenderá a las circunstancias que rodean a cada sujeto en su entorno inmediato. Cada cual dará entonces lo que el medio le proporciona; eso sí, siempre y cuando lo acepte como tal, es probable que en el hogar no se hayan generado valores de cortesía, no obstante, la persona al reflexionar enérgicamente asume que un cambio es necesario a los fines de cerrar círculos perniciosos venidos desde la primera cuna de la educación: el hogar.

La cortesía es una carta de presentación, dice mucho de la sensibilidad de una persona que se muestra ante una situación dada. Tal como lo refiere Álvarez Muro (2014), “no es obligatorio ser cortés” (p. 6), ya que esa adquisición dependerá del interés que tenga la persona, si esta lo cree prudente en un contexto familiar, laboral o socioeducativo. En consecuencia, la descortesía pudiera evidenciar un perenne estado de inconformidad con la vida, algo así como ir a contracorriente, mientras que el ser cortés refleja una actitud parsimoniosa y de templanza al momento de conversar, incluyendo en ambos casos los gestos y todo lo relacionado con la comunicación no verbal.

Tanto la cortesía como la descortesía son efectos de aquello que rodea al individuo, es mucha la influencia que en definitiva ejercen los padres, maestros y amigos en el hecho de ser cortés o descortés. Diremos que el tener una lógica de vida fundamentada en la cortesía o la descortesía es una manera de ser bien o mal educado, y esto último, como se dijo, no es necesariamente una virtud que se adquiera en la escuela y la academia, más bien se aprende y se aprehende por

sentido común. Con ello llegamos a la conclusión que muchas personas tienen formación académica y acumulan títulos, pero en el fondo están faltos de principios de educación y cortesía, en muchos de esos casos ha primado la noción de poder, creyendo que la ostentación del mismo es un aval para expresarse y actuar idóneamente.

Al hablar de lingüística, por lo general, se proponen estrategias que incrementen las habilidades mínimas de la lengua, es decir, leer, escribir, hablar y escuchar. Ellas son necesarias para desarrollar competencias lingüísticas y de esa manera desempeñar mejores roles sociales. Esas facultades de la lengua servirán de base para desarrollar la cortesía; es más, podremos plantear desde este momento una competencia de cortesía impulsada por todas las anteriores. Para ello, tomaremos los dos requisitos esenciales formulados por Lakoff (1998) “sea claro y sea cortés” (p. 265), lo cual nos introduce en el significativo mundo de la acertada comunicación. Por consiguiente, la claridad en la expresión es tan importante como la cortesía, de allí que juntos resulten un binomio perfecto, sumando a ello el hecho de que esa claridad irá acompañada de un buen ritmo al hablar, una adecuada curva tonal y el mejor repertorio lexicológico al momento de establecer un diálogo con otro(s).

Una vez formulada la cortesía como competencia esencial, será necesario pluralizarla, pues ser cortés conlleva dar las gracias, decir "por favor", presentar disculpas, saber esperar, pedir permiso, todo ello de la mejor manera y en los mejores términos de la cordialidad. Haverkate (1994) afirma que “la cortesía no cuesta nada pero compra todo” (p. 8), pero más allá de lo agudo de esta máxima, añadiremos algo fundamental: el valor de la cortesía es simbólico y a la vez cronológico, en primer lugar, se necesita sentido común y paciencia, pues a partir de esta última se refinan valores de cortesía. Si bien los esfuerzos atienden esencialmente a una dedicación y esmero centrado en metas positivas, su resultado representa un beneficio y puede hacer que a las personas se les abra las puertas del éxito.

### **La cortesía en la interacción social**

Haciendo brevemente un abordaje histórico de la cortesía, veremos que el término viene de la Edad Media y hace clara alusión a la Corte Real. Fue necesario que sus miembros asumieran una conducta que les hiciera diferenciarse de otras personas alejadas a la realeza. Todo ello fue cabalgando en la historia hasta lograr que esta iniciativa se trasladara a todos los sectores sociales, convirtiéndose en un requisito a nivel del hogar, la escuela y la comunidad. De esa manera, y tomando nuevamente palabras de Haverkate (1994) la cortesía “se considera como una forma de comportamiento humano universal” (p. 12), al punto que podemos verla como un lenguaje altamente abarcativo, ya que más allá de que no se hablen otras lenguas es posible solicitar algo mediante gestos amables comprendidos aun entre extraños, obteniendo algún beneficio en una circunstancia determinada.

Al estimar que la cortesía es universal, resaltaremos que estos abordajes van más allá de los estudios de la lengua, diremos más bien que forma parte de la sociolingüística, pues ella incluye múltiples factores entre los cuales destacarán los de orden económicos, religiosos, morales y éticos. Tan importante han resultado los estudios de esta naturaleza que “el interés por la (des)cortesía en el mundo hispánico no ha hecho más que crecer” (Orletti y Mariottini, 2010, p. 11)

y ello se constata al encontrar una bibliografía extensa y documentos que se han producido al calor de congresos, simposios e importantes eventos que avalan la vitalidad de tales indagaciones socioeducativas. Todo lo antes dicho, nos permitirá delinear estrategias para el fomento de la cortesía verbal y no verbal a nivel escolar, pasando, como es lógico, de la teoría a la *praxis*, y más que ello, llegar a la reflexión de una comunidad que es lo más difícil de alcanzar en estos tiempos.

Si hay algo que resulte exento de toda normativa social, es la manera en que expresamos nuestras emociones y deseos en circunstancias sociales, ello hace que cada individuo desarrolle estrategias muy particulares de convivencia familiar, escolar y social. Muy pertinente es la visión de Bravo (2010), al argumentar que “la cortesía debiera estudiarse dentro del marco de una pragmática de orientación socio-cultural” (p. 19), lo cual es una amabilidad pues nos permite abordar al sujeto en su contexto de aprendizaje, permitiéndonos reflexionar desde sus hábitos y habilidades de conexión social. Estando la cortesía enmarcada dentro de valores globales, debe asumirse también que tenemos que trabajar arduamente para que nuestros estudiantes sientan la urgencia de exigirse la formación de una actitud cortés ante el medio que le rodea.

Desde este momento, asumiremos que la cortesía se adquiere socialmente, autorregulando la conducta que se debe asumir al momento de nuestra interrelación con otras personas. Teniendo en cuenta que la justicia tiene sus límites para penar ciertas acciones, veremos que la cortesía tiene la potestad de aislar a quien se comporta inadecuadamente. Martine (1866) señala que “los modales y la etiqueta forman una especie de complemento para la ley” (p. 5), pues lo que ella no logra hacer mediante actos procedimentales, de alguna manera lo lleva a cabo la práctica de los buenos modales. Por ejemplo, hoy día es posible recibir malos gestos y groserías en la calle, ello no es punible a la ley, sin embargo, el agraviado puede dar una lección de orden moral a quien le ha tratado mal. Aunque los buenos modales pasarán por anticuados, se debe seguir fomentándolos, sin ellos la ciudadanía marcharía por senderos más sinuosos de los que conoce.

La cortesía en el hogar y la escuela son una muestra del orden discursivo de una persona, de la manera en que ha seleccionado un tipo de expresión, eso sí, teniendo en cuenta que este orden a nivel de la lengua no puede ni debe confundirse con el orden en tanto poder disciplinario que tanto daño ha causado a las aulas de clases. La cortesía, entendida como un modo de hacer las cosas, permite asumir la comunicación como una transacción en la que cada persona goza de unos privilegios, pero al mismo tiempo cumple con unas responsabilidades lingüísticas, a ello apuntan Calsamiglia y Tusón (2001), al sostener que la comunicación en tanto convenio entre personas está “constituido por los derechos y obligaciones mutuas de personas que traban una conversación” (p. 158) y es justamente lo que permitirá emanar sentidos que lleguen al receptor de la manera en que intencionalmente fue producido, si sucede lo contrario estaremos ante una alteración de los códigos de cortesía establecidos. En función de una imbricación comunicativa, definitivamente los hablantes “salen a la caza” unos de otros por la sencilla razón de que han encontrado hilos comunes o vasos comunicantes; decimos esto, pues

generalmente las personas corteses se relacionan mejor con sus pares que aquellas que manejan un lenguaje menos estético.

### **Aspectos asociados a la conducta cortés**

A propósito de manejar un lenguaje carente de estética, es deber de todo ciudadano creyente de procesos democráticos aceptar que hay discusiones y diatribas donde las buenas acciones lingüísticas y la cortesía no valen de nada, es justo allí donde deben quebrantarse normas. Con lo anterior no se pretende promover inadecuados modales, más bien atiende a lo que Álvarez Muro (2014) denomina “desobediencia civil”, que conlleva “el derecho a oponerse a normas y dictámenes injustos que, en el fondo, son ilegítimos, si no perversos” (p. 7), deduciendo de ello que el ser contestario o reaccionario no necesariamente es una persona soez. En lugar de ello, veremos a la desobediencia como la capacidad de afrontar regímenes opresivos confrontándolos con ideas plenas de juicios reflexivos. En suma, la cortesía pasa por el concienzudo tamiz del pensamiento crítico, de la prudencia como principal estrategia de aquellos que quieren alcanzar sus objetivos. Al compás de los buenos modales, veremos los frutos del silencio prudente, la paciencia y la perseverancia.

Cortesía, según nuestro criterio, es sinónimo de muchas palabras; ser cortés es ser agradecido, condescendiente, altruista, benévolo, colaborador, respetuoso, valiente y hasta silente al momento de escuchar al otro. La cortesía favorece a quien la cultiva, particularmente la comparamos a la noción de virtud en la antigüedad, o lo que es lo mismo, el principio de la *areté* que era el producto de muchas facultades al mismo tiempo. En la Magna Grecia eran pocos los que se preparaban, pero lo hacían ampliamente, llegando a cultivar muchas cualidades al mismo tiempo. Es así como se podrá decir de manera casi taxativa, que el no tener principios de cortesía traerá muchos inconvenientes al más rico y al más pobre; la descortesía es un flagelo que no discrimina en lo absoluto.

La cortesía también pasa por el acertado uso de los eufemismos, es decir, expresar de una manera mucho más tenue algo que en palabras propias del lenguaje coloquial significaría una ofensa. Un ejemplo de ello es la palabra arruga o "pata de gallo" para referirse a la piel de una persona deteriorada por el paso del tiempo o por el maltrato a la epidermis. En lugar de esos términos, se puede utilizar la expresión eufemística "líneas de expresión", que suaviza o matiza la dureza de la "pata de gallo", que puede zaherir, más si quien la utiliza es un vendedor y ni hablar si la afectada es una dama. Socialmente, sabemos que estos productos son adquiridos por personas que se irían de un lugar donde se les haga alusión a las arrugas de otra forma que no sea la cortés. Ser cortés, finalmente, no es cuestión de un solo atributo, son múltiples las cualidades que debe tener una persona que dice gozar de cortesía como estrategia para una justa y mesurada estancia en unas circunstancias permeadas por la cultura y los valores humanos.

Muy cercano a los eufemismos están los atenuantes lingüísticos, ellos son utilizados por el hablante a los fines de aminorar la gravedad de una respuesta que expresada de otra manera seguramente va a herir la susceptibilidad de una persona. El atenuante lingüístico tiene la propiedad de suavizar una situación comunicativa, haciéndola más llevadera a pesar de que el trasfondo sea totalmente diferente. Eso, en nuestro criterio, también forma parte de la cortesía pues, aunque el otro sepa e intuya que algo no sea del agrado de su compañero

de conversación, estará recibiendo un discurso o una respuesta cortés y hasta con buen ánimo y respeto. A la atenuante lingüística también lo podemos llamar paliativos de la lengua ya que su función en la comunicación es mitigar todo aquello que dicho desde un punto de vista real surtirá efectos dolorosos, así como una medicina alivia y hasta cura una enfermedad, de igual modo un paliativo verbal modera e incluso erradica creativamente algunos niveles de tosquedad y violencia al hablar.

El atenuante lingüístico tiene la capacidad de evitar incomodidades durante la conversación. Imaginemos una abuela desafinada cantando para su nieto, y que luego de culminada su presentación le preguntara al pequeño qué tal ha cantado, y este le dice que normal. Como bien sabemos, el chico pudo haber contestado a su abuela que sencillamente lo había hecho de manera pésima, no obstante, la respuesta fue la más acertada, en virtud de no herir a una persona que le quiere. Puesto que la atenuación es una forma cortés de mantener al receptor alejado de toda preocupación, tomaremos en consideración las palabras de Albelda Marco (2010), quien subraya lo siguiente: “quien atenúa, directa o indirectamente, minimiza la cantidad errónea de una comunicación” (p. 51), siendo un remedio eficaz cuando un hablante supone que algo anda muy bien y su receptor le hace ver de una manera paulatina y educada que está equivocado en su visión de la situación.

Otra de las características de la cortesía es la claridad. Un hablante que se haga entender bien ha hecho un uso eficaz, eficiente y efectivo de su lenguaje. Este concepto de la cortesía es una habilidad de aquellas personas que van al grano evitando rodeos o retóricas innecesarias. Lo vemos en Grice (1998), cuando a través de una de sus "máximas" conversacionales sugiere que se “sea perspicuo” (p. 107), lo cual nos conduce a depurar nuestro discurso de todo aquello que no sea pertinente al contexto sociolingüístico. Damos por cierto entonces, que una comunicación enrevesada puede conducir a conclusiones erradas. A veces, queriendo ahondar y profundizar en detalles, se puede complicar una situación, de allí que la cortesía en tanto discurso breve e inteligible sea lo aconsejable a los fines de evitar incomodidades durante la conversación.

Así como establecimos las palabras de más y los rodeos como una práctica descortés, igual diremos que la reticencia es otra de las formas incorrectas de establecer una conversación, si es que acaso se le puede dar ese calificativo a aquellas situaciones en las que se habla a otro esperando que este infiera lo que tal vez se está diciendo bien. Hay que tener mucho cuidado con aquellas conversaciones que apelan a la intuición del otro, al sobreentendimiento que surge de una expresión a medias, peor aún, cuando la comunicación es irónica, lo cual, muchas veces, lleva una carga violenta que irrumpe en la condición emotiva del receptor. A todo lo anterior, debe sumarse el hecho de callar cuando este acto no es precisamente un silencio sabio y prudente; nos referimos a la situación en la que se deja un vacío que afecta la emocionalidad del otro. Cuando un emisor productor de sentidos le pide a su receptor que "interprete su silencio", se asume su actitud como poco colaborativa y descortés.

Hablar sin rodeos permite la inteligibilidad y convencer al otro, pues en toda vinculación lingüística lo primero que brota es la intención del hablante en aras de alcanzar un cometido. Justamente la cortesía marca una frontera entre el



lenguaje común y lo que Grice (2005) denomina “lenguaje ideal” (p. 521), que será característica sobresaliente de una cultura lingüística construida sobre la base de la cortesía. Este modelo aparta lo ambiguo, ordinario y que en potencia represente una barrera comunicativa; en aras de ello diremos que todo aquello que impida una comunicación transparente será un obstáculo para alcanzar óptimos niveles de cortesía y buenos modales.

### **Voluntad para ser cortés**

Una correcta expresión lingüística permite construir escenarios de convivencia sana que está en constante relación con la equidad, el respeto, y permite constatar la diferencia entre ciudadanos. Tal disparidad está signada por los valores y las competencias de sociabilidad de cada persona, eso que le permitirá granjearse principios para frustrar las pretensiones de quienes aparentan ser buenos. He ahí donde nos revitalizamos con la máxima de Thoreau (2012), que dice que “si un hombre piensa, sueña e imagina con libertad difícilmente le podrá parecer verdad aquello que no lo es” (p. 47), con lo cual aseguraremos que hablar bien es pensar bien y ambos son la combinación para llevar una vida con valores auténticos, ajustados a los dictámenes de una conciencia y pensamiento críticos. Estos elementos son ingredientes de la cortesía, ellos, más que ramales de una centralidad son la sustancia que permite conocernos y saber qué tanto puede mejorarse, eso sí, haciendo gala de la fuerza poderosa de la voluntad.

A propósito de la voluntad, diremos que es necesaria una fortaleza para “desarrollar” el silencio y convertirlo en otra característica de la cortesía. Muchas personas son ruidosas y eso los lleva a bloquear el cambio de roles, principio necesario para la comunicación. Siendo corteses, tendremos que aceptar que hacer silencio es una manera de dar paso a nuestro interlocutor para que ejerza funciones comunicativas en una verdadera conversación. Pero además de ello, al escuchar al otro logramos “acceder a las intuiciones y percepciones del usuario de la lengua” (Bravo, 2010, p. 21). En fin, ser cortés con el otro es ser amable con nosotros mismos pues es una virtud indagar la personalidad y las actitudes de nuestros compañeros de conversaciones en tanto le prestemos nuestra atención, difícil tarea, hoy día cuando pocos apuestan por ello.

En la vida cotidiana hay expresiones muy ocurrentes que podrían abordarse desde la cortesía, decimos esto pues en ocasiones la capacidad imaginativa lleva a elaborar salidas ingeniosas. Todo aquello que no sea dicho de manera grosera es una forma de demostrar buenos modales y la capacidad para decir con otras palabras lo que en la mente y el vocabulario de una persona sin principios arrojaría un resultado ordinario y soez. En suma, responder con sensatez a una pregunta cuando se sabe que a partir de ella se está violentando algo en nosotros es una proeza, justo allí se hará gala de la cortesía, ya que no es nada fácil mantener la cordura y controlar la emocionalidad cuando algo perturba imprudentemente.

Queremos ser muy cuidadosos en lo que vamos a mostrar a continuación, sería justificado que a algunos de nuestros lectores no les parezca una muestra fehaciente de cortesía. En muchas ocasiones las respuestas ingeniosas que se dan en un contexto conversacional, más que corteses pudieran ser vergonzosas al interlocutor. Nos aproximaremos a un par de ejemplos en los que una respuesta pudiera dejar boquiabierto a su receptor, tal es el caso de la entrevista

ofrecida por el físico Stephen Hawking al presentador británico John Oliver, en su canal de YouTube, *Last Week Tonight* (2014). El entrevistador le hizo la siguiente proposición a Hawking: “usted ha declarado que cree que habría un infinito número de universos paralelos. Eso significa que hay un universo en el que yo soy más inteligente que usted” (4m15s), a lo que Hawking respondió “sí, y también un universo donde usted es una persona muy chistosa” (4m17s). En esta contestación, podemos ver que hay un proceso irónico en el que de manera sutil el científico le dice a su entrevistador que tiene una visión errónea de las cosas. En ninguno de los infinitos universos paralelos, Oliver figuraría como más inteligente que el astrofísico y en virtud de ello, lo que esgrime el entrevistado es una salida cortés, una especie de sentencia que es antídoto y cianuro al mismo tiempo: remedio para quien lo aplica y tóxico para quien lo recibe.

Ciertamente, esta es una manera un poco extraña de cortesía, pero así lo hemos concebido, antes de dar una respuesta definitiva en la que taxativamente se diga que John Oliver bajo ningún concepto será más inteligente que Stephen Hawking, es más propicio decir que es una persona ocurrente, divertida y chistosa, eufemismo y atenuante de desacertado. Más allá de la cortesía, cualquier persona al comunicarse tiene la posibilidad de construir su discurso mediante estrategias retóricas de corte analógicas y metafóricas, justo allí nuestra propuesta se ilumina con una de los aforismos de Wittgenstein (1991) al afirmar que “el lenguaje disfraza el pensamiento. Y de un modo tal, en efecto, que de la forma externa del ropaje no puede deducirse la forma del pensamiento disfrazado” (p. 49), de ese modo el receptor tendrá que poseer herramientas intelectuales y cognitivas para descifrar o deconstruir la información. Esta deconstrucción se logra con un andamiaje de sentidos, sobre todo del sentido común de aceptar que el otro tiene la razón y su discernimiento es una especie de escarmiento moderado, un correctivo decente que está depurado de todo atropello en tanto vocabulario grotesco, tosco, descortés.

El lenguaje es infinito en sus posibilidades, una de ellas es la cortesía que, aunque en ocasiones dé cuenta de discursos hirientes, faculta al hablante de alternativas sutiles para expresarse en contextos comunicativos. Para Blasco, Grimaltos y Sánchez (1999) este tipo de estudios pertenecen al ámbito de la filosofía del lenguaje, ya que “hacer filosofía es ejercitar la razón desde la admiración y la insatisfacción constante” (p. 10), llevándonos al punto de pensar nuestra concepción como una entre tantas otras. Por ello será importante dejar abierta la posibilidad de rebatir estas ideas, como todo buen abordaje lingüístico y sin pretensiones, ubicarlo en una confrontación filosófica que genere discusiones en las que se puedan transitar derroteros alternos que alimenten la reflexión.

Debemos admitir que hay situaciones en las que es difícil que la cortesía aflore. Pensemos en alguien que se levanta en la madrugada para ir al baño y de retorno a la habitación en plena oscuridad, tropieza aparatosamente con un mueble de madera golpeándose la tibia. Según nuestro criterio es muy difícil que esta persona diga lo siguiente: “oh, me he golpeado abruptamente, me gustaría saber quién ha dejado imprudentemente este mueble atravesado en el pasillo”, contrario a ello enunciará una palabra soez, como en el caso de Venezuela, un “coño”, y en el Ecuador, “chucha”. Indudablemente este tipo de respuestas, además de ser inmediata ya que el dolor intenso pareciera invocarlas casi de

manera mágica, al punto que surten un efecto de bálsamo y alivio para el cuerpo y sobre todo, para la parte afectada, mientras se pasa la mano repetidamente por la tibia, así también irá reproduciendo la expresión grotesca que más que vulgar resulta medicinal.

Hay contextos en donde es difícil hablar de cortesía; más que de ello debemos suponer un justo sentir del sujeto que enuncia una palabra o expresión vulgar, diremos así que ese tipo de respuestas es la necesaria y oportuna para ese momento y no otra. Para Rosenblat (2017) no existen buenas ni malas palabras ya que “toda palabra tiene dignidad e interés histórico” (p. 7), surgiendo además un apego a valores propios de la idiosincrasia de cada país, cada cultura y cada lengua tendrá unas palabras específicas que puedan enunciarse en situaciones de aprieto como la antes ejemplificada. En el caso referido, ya no nos encontramos en una situación que deba abogarse a una precisión lingüística, mucho menos de amonestar con latiguillos académicos o propios de quienes no parecen haber pasado por circunstancias similares; es allí el momento de proponer una especie de cortesía con el propio sujeto, si es esa la manera de aliviar un dolor como el de la tibia del personaje de la historia, bienvenida la tan consabida mala palabra.

### **Breve explicación de la relación entre la cortesía y la cultura**

El principio de cortesía está permeado por la cultura. Así, una vez que nos desplazamos a otras latitudes, se nos avecinan cambios importantes, uno de ellos el de los valores lingüísticos propios de cada país o región. Álvarez Muro (2014) afirma que “la curiosidad por otras culturas va siempre acompañada del desarraigo” (p. 11). Al arribar a un espacio ajeno lo primero que asalta al hablante son las nuevas expresiones, otros giros de la lengua, aun siendo la propia y por ello, en la mayoría de los casos se harán cambios en la forma de comportarse. Dentro de esos cambios estará, como es de esperarse, el principio de cortesía, como lo confirma Álvarez Muro, pues desarraigarse más que olvidarse de la cultura propia, es la capacidad del inmigrante de amoldarse a otra forma de expresar las cosas. Hay culturas donde la cortesía es un valor más arraigado en su cotidianidad; por ejemplo, en Ecuador, donde hay una manera particular de pedir las cosas.

A propósito de la forma en que se solicita algo, diremos que existen desde las más sutiles maneras hasta las más descorteses o inapropiadas para instar a alguien para que realice algo en favor nuestro. En el plano gramatical, se utiliza el modo imperativo para manifestar órdenes, ruegos, solicitudes, deseos, anhelos, caprichos, pasiones, intereses, ambiciones, en fin. Este modo imperativo puede tener las formas más bruscas hasta las más delicadas. Por ejemplo, al decir “¡Acércate!”, un emisor suprime el gesto de cortesía, contrario a otro hablante que articule: “Le voy a pedir un gran favor, tenga la amabilidad de acercarse si no le causo mucha molestia”. En el primer ejemplo, se sobreentiende un tipo de poder que, finalmente, asumimos como un acto de mala educación; ya en el segundo caso, nos vamos tal vez al paroxismo de una petición que suena a compromiso para el receptor; aunque este quisiera negarse, lo más probable es que termine cediendo en vista del ropaje lingüístico con que fue elaborada la petición.

A continuación, haremos una gradación lingüística en la que podremos constatar de manera ascendente cómo podemos pasar de descortesía a la

cortesía, escalando hasta la manera más gentil de solicitar algo ante nuestro interlocutor:

- Ana, abra la puerta.
- Ana, abra la puerta, por favor.
- Ana, tenga la gentileza de abrir la puerta, por favor.
- Ana, si no es mucha molestia, hágame el favor de abrir la puerta.
- Ana, de antemano le voy a agradecer que se tome la molestia de abrir la puerta y Dios le pague por ese favor.

Después de establecer algunas consideraciones en torno a la cortesía, queremos proponerla como una práctica social, con disciplina, necesaria siempre y cuando deslindemos de esta palabra algunas conceptualizaciones. En primer lugar, abordémosla desde la definición canónica del *Diccionario de la Real Academia Española* (2023) y de manera especial en la primera. Según este importante texto de la lengua hispana, la cortesía es la “Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona” (p. s/n). Partiendo de ella diremos que no es conveniente plantear la cortesía como una doctrina, eso sería encasillar a la gente, ya que cada persona puede construir su filosofía de vida para ser cortés. En consecuencia, y contrario a lo antes planteado, nos apropiaremos del principio de instrucción en tanto moral para incluir allí la cortesía, sirviendo a todo quien concientice la vitalidad de la cortesía para una justa moral en la vida.

### **Experiencia de cortesía y descortesía en el contexto educativo**

Luego de este recorrido reflexivo en torno a la cortesía, procedemos al análisis de algunas experiencias vividas en el aula con diálogos entre niños y maestros, cuyo objetivo ha girado alrededor de la sinceridad. No obstante, se pueden establecer varias condiciones en las que un mismo enunciado puede resultar cortés y descortés al mismo tiempo. Toda comunicación es susceptible de cambio de significado según sea el criterio de quien lo emite y la interpretación de quien lo recibe, y en determinados contextos. En ese particular, diremos que la emisión de un mensaje cruzará el puente de lo cortés al calor de quien lo reciba, de allí que Grice (2005) hable de una “interpretación canónica estándar” (p. 520), lo cual supone que una palabra o expresión enunciada en un momento determinado pudiera surtir efectos favorables o contrarios según la manera en que sea expresada.

En el contexto educativo debe emerger lo ético y la buena expresión como máximas de respeto. Los ejemplos analizados a continuación darán cuenta de dos criterios, por una parte lo que un alumno supone como verdad y que debe ser comunicada de manera sincera; y por otra, el criterio moral y ético del maestro, quien sostiene que esa verdad es equivalente a una imprudencia en tanto le falta respeto a él. Uno de los pilares fundamentales de la educación y la pedagogía ha sido la ética, justo las instituciones sociales funcionan con unas lógicas inferenciales y allí se enmarca el hecho de que la sinceridad del niño debería ser inferida como descortés, pues su validación sería asumida como intromisión en el mundo del otro. En suma, cada persona se granjeará una tabla de criterios y validaciones discursivas para la cortesía y la descortesía. Grice (2005) denominará “excrecencia indeseable” (p. 251) a aquello que hace ruido a nuestro sistema auditivo, una molestia y ante todo, un principio descortés en el contexto enunciativo.

Un ejemplo de una situación comunicativa que evidencia la cortesía sucedió a una coautora de este texto en el área de Educación Inicial. Después de varias semanas de clase, una niña observó que la maestra había llevado siempre los mismos zapatos. Ante esta situación, la niña reprochó a su preceptora que no usara otros zapatos para ir a la escuela. Entendemos con Grice (2005), que uno de los aspectos no cooperativos en algunas conversaciones son “las expresiones tal y como se le usan en el discurso cotidiano” (p. 521), que en ocasiones son transmitidas con sentimientos que finalmente anulan otras realidades. En el caso referido, la niña no conocía la realidad de su maestra, pues una de las posibles respuestas de ella es que esos calzados son cómodos y por ello los usa consuetudinariamente.

Según la pragmática atinente a la cortesía, es necesaria la construcción de un lenguaje ideal. Ese idealismo debería tener un valor de verdad consensuado, es decir, valioso para quien lo emite y para quien lo recibe. La educación en tanto transmisión de valores éticos y morales se imbricaría con ese lenguaje ideal y con ello, lo que Grice (2005) llamará “adecuación del lenguaje” (p. 251) evitando que alguien salga perjudicado en el desarrollo de una conversación. Dado el caso, la niña pudo mantener su enunciado siempre y cuando lo dejara de último, como consecuencia de indagaciones cuya explicación haya dado sustento a la referida interrogante. Para ejemplificarlo, plantearemos la posibilidad de que la niña pudo haber preguntado primero si los zapatos tenían alguna condición o característica específica para usarlos diariamente y en torno a ello, la maestra podría responder de varias formas y una de ellas pudiera ser la de tener un solo par de ellos y allí la niña se daría por respondida sin llegar a la descortés pregunta.

En otro orden de ideas, un discurso es la consecuencia de una o varias experiencias conectadas entre sí. Por medio del mensaje comienza un proceso que, según el hablante, cooperará en cierta medida con sus oyentes. Esto es lo que Grice (2005) conceptualiza como el “principio de cooperación en el que alguien ofrece una contribución tal y como lo exige el estadio en que tiene lugar la conversación” (p. 524). En relación con ello, según el criterio de la niña y por lo que ella observaba en su aula de clases, supuso que la maestra estaba carente de dinero, y por ello siempre llevaba los mismos zapatos.

Este principio general de cooperación estará implicado con lo que se quiere decir y será observable al final del enunciado. Emergerán en esta dinámica, según el filósofo mencionado, algunas categorías conversacionales de cantidad, cualidad, relación y modo. Por razones de espacio, haremos alusión solamente a la de cualidad, cuya máxima sería “trate usted que su contribución sea verdadera” (Grice, 2005, p. 525), cuyo aporte coincide con la noción que diremos en torno al ejemplo propuesto; es decir, que la niña rompe con esta máxima, pues no es dueña de toda la verdad que permea la realidad de su maestra y al desconocer ello no podrá emitir una idea de lo verdadero, lo que la aleja de una cooperación acertada, atinente y sobre todo, plena de cortesía.

Otro aspecto, sería la falta de pruebas. Para Grice (2005), cada categoría es susceptible de incrementársele subcategorías, o, dado el caso, a cada máxima puede aumentársele submáximas conversacionales, de allí que valiéndose de una submáxima bien específica de la categoría de cualidad, asegurará que el hablante “no debe decir aquello de lo cual carezca de pruebas adecuadas” (p. 525); y esta última palabra es vital, pues la niña tenía pruebas, pero solamente las que vio en determinados momentos,

entonces su aparente verdad estuvo limitada porque desconocía la preferencia de su maestra de andar con zapatos cómodos.

### **Consideraciones finales**

En definitiva, la cortesía tiene la facultad de otorgar valores que realzan no solo nuestra personalidad y conducta sino también el estado emocional del otro. Un receptor, al sentirse bien tratado por su emisor, terminará sintiéndose bien y así ayudará a las máximas del principio de cooperación para que las intenciones e intereses del productor del mensaje se materialicen. Dadas las grandes carencias de nuestros entornos socioeducativos, estudios como este cobran vigencia. Tal como distingue Haverkate (1994), la cortesía verbal es “un objeto de análisis de interés palpitante” (p. 14), sobre todo cuando observamos los escenarios en los distintos niveles, incluyendo el universitario, donde falta mucho hábitos corteses. Nos referimos a estudiantes y a maestros y a algunos mediadores, que no escapan de la mala práctica que ataca a los principios de buenos modales al hablar.

Ahora que se ha propuesto la cortesía como una forma de disciplina, la implementación de ella construye una apariencia diferente de nosotros ante el mundo- Hoy más que nunca recomendamos ser cortés, no por obligación sino por sentido común y hasta necesidad personal. Quizá uno de los más célebres estudiosos de la cortesía sea Fraser (1990), quien ve en la amabilidad toda una filosofía de vida, un proyecto para solventar problemas de conducta y de relaciones interpersonales, de allí que nos presente la idea de “contrato conversacional” (p. 2). Ese arreglo otorga derechos por igual a los participantes de los actos de habla, a tratarse bien, pues de la manera como se desarrolle este se verán los frutos de ese "contrato", a base de principios de buenos modales, verbales y no verbales. Nada mejor que expresarse bien y cortésmente. En la medida en que aumentemos nuestros niveles de cortesía, veremos cómo surtirán efectos "edulcorantes" en nosotros y nuestros interlocutores para propiciar una amena charla. La cortesía, en tanto actitud de cordialidad, tiene el poder de distender diálogos acalorados.

La cortesía va de la mano con las personas educadas, una sociedad con gente amable surca rumbos diferentes donde la mayoría apuesta por la tosquedad expresiva. Un hablante acostumbrado a expresarse amablemente tiene muchas posibilidades de alcanzar sus metas. Será alguien con muchos atributos y ello facilita la posibilidad de éxitos en la vida personal y profesional. Es verdad que la falta de cortesía no impide el desarrollo de una conversación; no obstante, la determina al punto de mejorar su calidad, eficacia y efectividad.

### **Referencias**

Albelda Marco, M. (2010). ¿Cómo se reconoce la atenuación? Una aproximación metodológica basada en el español peninsular hablado. En F. Olertti & M. Mariottini (eds). *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Università Degli Studi Roma Tre y Programa Edice (estudios sobre el discurso de la cortesía en español).

<http://www.edice.org/descargas/4coloquioEDICE.pdf>

Álvarez Muro, A. (2014). *(Des) Cortesía: Teoría y praxis de un sistema de comunicación*. Universidad de Los Andes, Venezuela.

Blasco, J., Grimalto, T., y Sánchez, D. (1999). *Signo y pensamiento. Una introducción filosófica a los problemas del lenguaje*. Editorial Ariel.

Bravo, D. (2010). La configuración de la imagen social como premisa socio-cultural para la interpretación de actividades verbales y no verbales de imagen. En F. Olertti & M. Mariottini (eds). *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Università Degli Studi Roma Tre y el Programa Edice (estudios sobre el discurso de la cortesía en español).

<http://www.edice.org/descargas/4coloquioEDICE.pdf>

Calsamiglia Blancafort, H. y Tusón Valls, A. (2001). *Las cosas del decir*. Editorial Ariel.

Fraser, B. (1990). Perspectives on politeness. *Jornal of pragmatics*. 14 (2),219-236.[https://doi.org/10.1016/0378-2166\(90\)90081-N](https://doi.org/10.1016/0378-2166(90)90081-N)

Grice, H.P. (1998). Presuposición e implicatura conversacional. En *Textos clásicos de pragmática*. M.T. Julio y Muñoz, R. (Comps.) Arco/Libros.

Grice, H.P. (2005). Lógica y Conversación. En *La búsqueda del significado. Lecturas de filosofía del lenguaje*. L.M. Valdéz (Comp.). Tecnos.

Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal*. Editorial Gredos.

Lakoff, R. (1998): La lógica de la cortesía, o acuérdate de dar las gracias. En M.T. Julio & R. Muñoz (Comps.), *Textos clásicos de pragmática*. Arco/Libros.

Last Week Tonight. (2014). Stephen Hawking Interview: Last Week Tonight with John Oliver. [Video].YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=T8y5EXFMD4s>

Martine, A. (1866). *Hand-book of etiquette, and guide to true politeness*. Dick & Fitzgerald Publishers.

<https://www.gutenberg.org/files/36048/36048-h/36048-h.htm>

Orletti, F. y Mariottini, L. (2010). *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Università Degli Studi Roma Tre y el Programa Edice (estudios sobre el discurso de la cortesía en español).

<http://www.edice.org/descargas/4coloquioEDICE.pdf>

Rosenblat, Á. (2017). *Buenas y malas palabras*. Fundación Editorial El Perro y la Rana.

Thoreau, H. D. (2012). *La desobediencia civil*. Tumbona Ediciones.

Tusón, J. (1989). *El lujo del lenguaje*. Ediciones Paidós Ibérica

Wittgenstein, L. (1991). *Tractatus logico-philosophicus*. Alianza Editorial.