

Capítulo 1 Introducción

1.1 Introducción

La cortesía está vinculada, de forma general, a una manera de dirigirse a las demás personas mostrándoles respeto. Por ejemplo, no es muy común que un estudiante se dirija hacia un profesor o hacia el director de la escuela exclamando *oye, ¡ya cierra la puerta!* sería demasiado rudo por parte del estudiante; en cambio, el estudiante expresará una frase que otorgue al profesor y al estudiante su respectiva posición dentro de la jerarquía del salón de clases como *disculpe profesor, están haciendo mucho ruido allá afuera ¿le molestaría si cierra la puerta un momento?* Hay literatura, como enciclopedias y manuales que incluyen tomos completos que presentan reglas de comportamiento en las que muestran las formas adecuadas de comportamiento para momentos específicos. Un ejemplo es el Libro de la Etiqueta y de las Buenas Costumbres en el que se señala que al conocer el contenido del libro se podrá “hacer un buen papel en sus círculos familiar, social y profesional” (Vera et al., 1992, p. 7). Además, habría también que recordar el Manual de Carreño de mediados del siglo XIX que marcó y probablemente aún sigue marcando los protocolos de cortesía. Sin embargo, la cortesía es mucho más que normas establecidas, la cortesía se desenvuelve a distintos niveles y percepciones, la cortesía está por encima de un manual o de artículos de enciclopedia, siendo tal su impacto que muchas áreas de investigación, entre ellas la lingüística, han visto en la cortesía oportunidades de estudio del comportamiento y del lenguaje humano.

Este primer capítulo presenta una idea acerca de lo que representa la cortesía y los temas que se desenvuelven en su estudio en la sección 1.2, en la sección 1.3 se presenta la justificación de esta investigación, en la sección 1.4 se muestran las preguntas de investigación y la hipótesis del trabajo y en la sección 1.5 se hacen los comentarios finales de este capítulo.

1.2 El entorno de la cortesía

La cortesía, al igual que el lenguaje, está determinada por el proceso de comunicación entre los hablantes. Es decir, para que exista la cortesía es necesaria la comunicación y para que exista la comunicación es necesario el lenguaje. Para Eelen (2001), ser cortés implica además de acciones de comportamiento físico y lingüístico, saber comportarse para no herir sentimientos ajenos. La cortesía al ser parte de un proceso comunicativo envuelve la relación entre las personas, mismas que procuran las mejores condiciones para hacer conocer su mensaje a su interlocutor. Lo que es más, la cortesía es un tema del comportamiento humano.

Además, la cortesía también se percibe a través de acciones o palabras concretas, no es difícil pensar que durante la infancia se enseña a los niños acciones como: *no señales con el dedo, ábrele la puerta* (a una persona de edad avanzada), *no comas con la boca abierta* entre muchas otras conductas. Eelen (2001), enfoca sus descripciones de la cortesía en un hecho que está situado entre el lenguaje y la realidad social, siendo la cortesía un medio que permite dar a conocer aspectos de la estructura social, de los códigos de conducta y de los códigos morales. Es decir, la cortesía es un tema que está relacionado tanto con la formación social de los integrantes de una comunidad como con la manera en que la comunidad está estructurada.

Cabe agregar que Holmes (2001) indica que es necesario entender los valores sociales de una sociedad para poder hablar cortésmente. Dentro de estos conocimientos sociales, muchos de ellos pasan desapercibidos por los individuos ya que no se reflexiona en cuanto a su uso, radicando ahí la importancia por reconocerlos, estudiarlos, evaluarlos y entenderlos. Para realizar dichos pasos hay un concepto que dentro de los estudios de la cortesía permite conocer las percepciones de los hablantes con respecto a sí mismos y a sus interlocutores el cual se ha denominado como imagen o *face*.

La relación entre el lenguaje y la cortesía puede parecer muy clara pues desde la formación social de los infantes se promueven usos del lenguaje cortés con expresiones como *no*

le hables así a tu hermanito, no digas esas palabras, da las gracias, pídelo por favor, como muchas más. Scollon y Wong Scollon (2001), argumentan que dentro de la cortesía existen expresiones formulaicas y semi-formulaicas o formas ritualizadas del lenguaje que dan a entender contextos de cortesía como por ejemplo las expresiones *mande, por favor y gracias*. En otras palabras, la cortesía es también el estudio del comportamiento lingüístico.

Se puede comenzar a entender cómo la cortesía está relacionada con el lenguaje puesto que ésta se muestra en los saludos, las despedidas, las órdenes, las preguntas, las peticiones, los rechazos, así como en cualquier tipo de interacción que involucre la comunicación entre personas. Holmes (2001) define el comportamiento lingüísticamente cortés como la acción de dirigirle la palabra de manera apropiada a la gente dejando clara la relación que tienes con ella. Asimismo, la cortesía basa sus intereses en los procesos y en las estrategias que guían a los hablantes a establecer dicho acto.

Como se mencionó anteriormente, estos procesos están dirigidos por cuestiones de percepción social e individual, siendo la imagen el concepto que permite entender la expresión de la cortesía de acuerdo a cuestiones de distancia social, niveles de educación, poder, edad, entre muchos otros factores. Scollon y Wong Scollon (2001), conceptualizan a la imagen como “la imagen pública negociada, mutuamente acordada por los participantes en un proceso comunicativo” (p. 45)¹. Los autores también recalcan que el concepto no es desconocido en otras culturas: en Japón con el término *mentsu*, en China como *mianzi* en mandarín y *minji* en cantonés o en Corea como *chae myon*, dichos vocablos hacen notar la existencia de diferencias entre los

¹ Todas las citas textuales cuya referencia bibliográfica se encuentre en inglés han sido traducidas por el autor.

integrantes de la comunidad que denotan el uso de expresiones para mantener una imagen propia y la de los demás.

Durante la interacción humana la palabra tiene una posición privilegiada puesto que permite a través del contexto dar a conocer cuáles son las reglas a seguir en la conversación. Dicho contexto no se establece justo antes de comenzar una conversación, sino a través del conocimiento del mundo que hemos ido recibiendo a lo largo de nuestras vidas. Scollon y Wong Scollon (2001), establecen que hay una base, un conocimiento compartido en las interacciones por medio del cual se puede leer, o mejor bien escuchar, entre líneas al momento de hablar. Esto permite a los participantes conocer la atmósfera de la situación y el contexto en que se sitúan los hablantes, siendo la pragmática el área de estudio que se encarga de analizar los contextos.

Por su parte, Mills (2004) señala que la cortesía debe ser estudiada más allá de los estereotipos de una clase o raza, es decir, la cortesía debe ser un constituyente de la construcción de los distintos conjuntos de clases o posiciones de género donde el comportamiento considerado como cortés debe estar relacionado con rasgos específicos. Esto dictamina que los aspectos y estereotipos sociales fuertemente impregnados en los individuos están en juego al querer hacer investigación sobre la cortesía, la cortesía ofrece la oportunidad para romper o reforzar los modelos establecidos que pueden estar ligados a conceptos sociales importantes como el poder.

De igual modo, es necesario que la investigación en los estudios de la cortesía sea una forma de conocer comportamientos que vayan más allá del estereotipo occidental. La cortesía, a final de cuentas es también un importante campo de estudio porque como fin último mantiene una línea de investigación la cual ayuda a entender como los individuos, en tanto que seres humanos y seres sociales, reconstruyen, forman y representan una identidad social y personal (Xie, He y Lin, 2005).

Es importante mencionar que si bien la cortesía parece un tema sencillo este puede abarcar áreas de estudio complejas. En primer lugar, la cortesía también se expresa con acciones físicas, Eelen (2001), indica que las conductas propias no están restringidas al lenguaje, sino a las acciones no verbales y a las conductas no lingüísticas. Para autores como Chaika (1989) existen otras formas de comunicación como las expresiones faciales, las poses, los gestos, las miradas y el tacto, mismas que forman parte del sistema de sinestesia que también “refleja poder y solidaridad” (p. 75). En segundo lugar, otras características como el tono y el timbre de la voz también expresan el buen comportamiento lingüístico porque proporcionan información social y emocional (Chaika, 1989). No obstante, esta tesis se concentra únicamente en las expresiones lingüísticas y no abarca las situaciones descritas anteriormente.

1.3 Justificación

El presente trabajo es una réplica de la investigación realizada por Félix-Brasdefer (2008), en el cual se realizaron juegos de roles para simular situaciones reales en las que estudiantes de la Ciudad de Tlaxcala tuvieron que rechazar invitaciones, peticiones y sugerencias en situaciones formales e informales, dando a conocer qué tipo de estrategias de rechazo utilizaron. Además, el estudio original realizó entrevistas a los jóvenes tlaxcaltecas para conocer sus percepciones acerca de las nociones de la cortesía en los actos de rechazo. De esta manera, el actual estudio sigue la misma metodología para realizar la investigación con estudiantes de la Ciudad de Oaxaca revisando tres aspectos teóricos de la cortesía en los rechazos: niveles de formalidad, estrategias de rechazos y la percepción de la cortesía.

Esta tesis surge de la inquietud del autor por encontrar un tema que relacionara tanto procesos lingüísticos como procesos sociales que dentro de su cotidianidad al ser estudiados implicaran abordar un mayor conocimiento de la interacción humana. En México los estudios de

la cortesía aún no han dejado en claro cuál es la percepción que se tiene de la cortesía y de la imagen.

La búsqueda de esta noción dentro de este contexto del mundo puede ayudar a la comprensión, a través del lenguaje y de las manifestaciones en las relaciones sociales, de acciones lingüísticas que son realizadas inconcientemente. Además, la mayor parte de los estudios realizados están basados en concepciones alejadas de los contextos mexicanos, es decir, la teoría se ha adaptado a México y si bien se ha hecho investigación la misma no ha generado aún teoría del comportamiento cortés que refleje únicamente la estructura de la sociedad mexicana.

Eelen (2001) indica que la cortesía puede ser “valorada para entender como la sociedad y la ética están conectadas con el lenguaje y con el comportamiento en general, y para proveer un entendimiento más profundo de cómo la sociedad está establecida y mantenida a través de la interacción” (p. iv). Estudiar la cortesía es una manera de proporcionar nuevas ideas acerca de la estructura individual y social que definen los distintos contextos sociales y regionales de México. Del mismo modo, datos obtenidos dentro de un contexto mexicano permitirían difundir y promover la investigación lingüística y social permitiendo el establecerse referentes más adecuados para realizar estudios interculturales.

Félix-Brasdefer (2006) en un estudio preliminar original donde exclusivamente analiza las estrategias de rechazo en los Tlaxcaltecas, promueve la investigación teórica de la cortesía en México puesto que “la noción de las relaciones interpersonales en México han recibido poca atención sistemática” (p. 2162). Es necesario entonces reexaminar la noción de imagen dentro de otras regiones mexicanas para tener un consenso más claro y real de lo que se presenta en el país sin tener que generalizar a partir de una sola parte la república.

Por estas razones, el objetivo principal de esta investigación es el analizar el uso de las estrategias de cortesía en los rechazos para tratar de entender cómo los estudiantes oaxaqueños rechazan peticiones, invitaciones o sugerencias en contextos formales e informales. Del mismo modo, se podrá comparar el comportamiento de los jóvenes de Oaxaca con el comportamiento de los jóvenes de Tlaxcala a partir de los resultados obtenidos por Félix-Brasdefer (2008).

Enseguida, se presentan las preguntas de investigación y la hipótesis mismas a las que se les dará respuesta al final de esta tesis.

1.4 Preguntas de investigación e hipótesis

Para lograr los objetivos propuestos por el autor en los párrafos anteriores esta tesis basa su metodología a partir de las siguientes preguntas de investigación, mismas que fueron adaptadas del estudio base de Félix-Brasdefer (2008):

- 1.- ¿Qué estrategias de rechazo utilizan los estudiantes de Oaxaca para rechazar peticiones, invitaciones o sugerencias?
- 2.- ¿Cuáles son las diferencias o similitudes en el uso de estrategias de rechazo utilizadas entre tlaxcaltecas y oaxaqueños?
- 3.- ¿Cuáles son las diferencias o similitudes que existen en la percepción de la cortesía entre tlaxcaltecas y oaxaqueños?

Por otra parte se plantea como hipótesis el hecho de que los estudiantes de Oaxaca van a utilizar estrategias muy similares a la que recurrieron los estudiantes de Tlaxcala. La afirmación tiene como base la creencia del investigador de que la posición social que los participantes tienen en tanto que estudiantes es más fuerte que si se asume que hay una diferencia de comportamiento debido a condiciones regionales. Es decir que el rol que mantienen en la sociedad como jóvenes

estudiantes es lo que define a los participantes, en vez de pensar que su comportamiento está basado en su identidad en tanto que oaxaqueños o tlaxcaltecas.

1.5 Comentarios finales

En este capítulo se presentaron las ideas principales que motivaron al autor a realizar la investigación. Se presentaron además ideas que serán desarrolladas más adelante tales como la relación entre el lenguaje, la sociedad y las percepciones del individuo que forman parte esencial de los estudios de la cortesía. Además, se presentó el objetivo de esta investigación, siendo específicamente el estudio de las estrategias de rechazos a peticiones, invitaciones y sugerencias en situaciones formales e informales por jóvenes oaxaqueños. Finalmente, se mostró la justificación del estudio junto con las preguntas de investigación y la hipótesis.

Así pues, la presente tesis se desarrolla mostrando primero la información adecuada para la comprensión de los estudios del área de la cortesía con un enfoque particular en las estrategias para el uso de los rechazos (Capítulo 2). Enseguida, se desarrolla un capítulo dedicado a la metodología de esta investigación describiendo los materiales utilizados, las características de los participantes y los procedimientos utilizados para analizar los datos obtenidos (Capítulo 3). Luego, se desarrolla un capítulo que presenta los resultados obtenidos y el análisis de los mismos (Capítulo 4). Finalmente, un último capítulo muestra la discusión de los datos y las conclusiones, así como las posibles implicaciones pedagógicas y las recomendaciones para investigaciones futuras (Capítulo 5).