

## LA INTENCIONALIDAD DEL JUEGO CORTÉS EN EL DISCURSO PEDAGÓGICO UNIVERSITARIO

Ivy Escalona

ivyescalona@ucla.edu.ve

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA-Barquisimeto)

### RESUMEN

El trabajo se elaboró con el propósito de hacer emerger la intencionalidad del juego cortés, en el discurso pedagógico de los docentes universitarios sujetos al estudio. Se aplicó la propuesta de estrategias y semas de la cortesía de Álvarez (2005). Metodológicamente presenta un enfoque cualitativo, enmarcado en el análisis del discurso. Los sujetos de estudio fueron cuatro (4) docentes del Decanato de Ciencia y Tecnología (Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela). El corpus se seleccionó según criterios surgidos de la investigación, por lo que se trata de una muestra no probabilística. Los resultados evidenciaron que el juego cortés de los discursos pedagógicos se caracteriza por la alta recurrencia de marcas de interacción, con la intención de mantener el proceso comunicativo.

**PALABRAS CLAVE:** discurso pedagógico universitario, juego cortés, intencionalidad

### ABSTRACT

The purpose of this study was to reveal the intentionality of the politeness game in university teachers' discourse. The politeness strategies and meanings were identified following Álvarez (2005), using a qualitative approach within a discourse analysis methodological framework. The participants were 4 teachers in the Science and Technology Department (Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela). The corpus was built based on criteria that emerged from the ongoing research. Thus, the analysis was based on a non-probabilistic speech sample. The findings show that, in pedagogical discourse, there is a high frequency of interaction markers, used with the intention of facilitating the communicative process.

**KEY WORDS:** university teachers' discourse, politeness game, intentionality

## INTRODUCCIÓN

El discurso representa un poder que le permite a los individuos crearse un papel ante la sociedad, es decir, les permite representar un rol y aparentar unos atributos que no necesariamente poseen, pero que a través de su discurso logran proyectar. Igualmente, el discurso puede influir en la imagen de otros, pues a través de la palabra, los seres humanos tienen la capacidad de contribuir en la construcción de una imagen positiva de sus interlocutores, o por el contrario, pueden amenazarla.

La cortesía forma parte de la elaboración del discurso, y se manifiesta en la forma como el hablante enaltece la imagen del otro. No obstante, también constituye un mecanismo de manipulación, puesto que, cuando un discursante es cortés con su oyente, está construyendo una imagen positiva de sí mismo. De la misma manera, a través del juego cortés los educadores tienen la facultad de favorecer constantemente la elaboración de la imagen de sus estudiantes, porque de esa manera pueden reflejar atributos positivos de sí mismos; sin embargo, cuando el educador no está interesado en favorecer su propia imagen, omite en su discurso estrategias de cortesía que favorezcan la participación de los educandos en el proceso comunicativo, y en el peor de los casos, incurren en actos de descortesía, propiciando un ambiente de hostilidad en el aula de clases.

En virtud de ello, en esta investigación se utilizó el modelo semiótico de Álvarez (2005), para evidenciar la intencionalidad del juego cortés, en el discurso pedagógico de cuatro docentes del Decanato de Ciencia y Tecnología, de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (en adelante UCLA). Esta institución constituye la principal casa de estudio de la zona centroccidental de Venezuela, cuya sede principal está ubicada en la ciudad de Barquisimeto, estado Lara. Se seleccionó este decanato por la particularidad de las carreras que allí se imparten, a saber, licenciatura en matemáticas, ingeniería en informática, análisis de sistemas e ingeniería en producción, en las cuales abundan profesionales especializados en ciencias puras objetivas, quienes en líneas generales no están familiarizados con los enfoques humanistas que apoyan estrategias como la cortesía, para promover un ambiente ameno en el aula de clases.

De esta manera, el presente trabajo se desarrolló a través de la grabación y transcripción de 04 sesiones de clases, a cuyos discursos pedagógicos se les extrajeron las estrategias de cortesía, según la teoría de Álvarez (2005). Para ello, se analizó la información con el apoyo de matrices diseñadas para tal fin, y se interpretaron los datos de allí obtenidos, lo que permitió la elaboración de conclusiones en cuanto a la intencionalidad del juego cortés de estos interlocutores. Tales conclusiones permitieron dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la intencionalidad del juego cortés en los discursos pedagógicos del corpus de estudio?

## 1. REFERENCIAS TEÓRICAS

### 1. *El juego cortés*

La *cortesía* es la forma de interactuar que permite que los participantes intenten reguardar y enaltecer la imagen del otro, ya que al hacerlo están contribuyendo con la construcción de su propia imagen. Según Brown y Levinson (citados por Siebold, 2008), la cortesía cumple con la finalidad de mantener la imagen social y de protegerla ante los demás en caso de sentirla amenazada. En el marco de esta investigación, *el juego cortés* se refiere al modelo semiótico propuesto por Álvarez (2005), quien introduce los términos de *cortesía*, *no cortesía*, *no descortesía*, y *descortesía*, para categorizar los actos de habla entre los hablantes que implican la presencia o ausencia de cortesía. Ella hace alusión a estos términos considerándolos como *semas*, debido a que forman parte de los significados subyacentes a la palabra cortesía; igualmente, establece la relación existente entre estos y el impacto que suelen tener cuando se ponen en práctica en la interacción social.

Para especificar más en cuanto a este aspecto, la no cortesía se considera un comportamiento que las personas llevan a cabo de forma inconsciente, en el que no está presente la comunicación afectiva, la construcción ni la amenaza de la imagen del otro. En otras palabras, tal como en el término puede entreverse, la no cortesía más que un comportamiento, es una ausencia de comportamiento, es decir, el hablante no emplea ninguna estrategia discursiva para elaborar la imagen del otro, porque no tiene interés de construir su propia imagen.

Por su parte, la descortesía sí manifiesta una intencionalidad con respecto a la imagen del otro, pero esta intencionalidad es amenazadora, ya que el interés consiste en dañarla. En palabras de Álvarez (2005: 57): "... hay agresión consciente..." puesto que el hablante se comporta en función de desfavorecer lo que proyecta su interlocutor. Con la descortesía se produce una ruptura de la comunicación y por tanto, se pierde el hilo discursivo. La autora agrega que en la descortesía hay control afectivo, pues la afectividad se maneja de forma negativa para transgredir las emociones del otro.

Como último término del modelo semiótico se tiene la no descortesía, que es un comportamiento calificado como tosco o torpe según la autora. Ella considera que se trata de una expresión manifestada de forma espontánea e inconsciente, en la que no se enaltece ni se daña la imagen del interlocutor, pero implica una ruptura en la comunicación porque ocurre en los turnos cuando es pertinente un acto de cortesía que el hablante no manifiesta por desconocimiento de las normas de cortesía. Los actos de no descortesía suelen ocurrir no sólo por desconocimiento sino además por descuido, puesto que quizás el hablante no está centrado mentalmente en el evento comunicativo sino en algún otro interés personal, por lo que involuntariamente no lleva a cabo el juego cortés, aunque sea pertinente en el momento.

### *Normas de la Cortesía*

Según Álvarez (2005), la cortesía se rige por una serie de normas que guían el comportamiento social. Se trata de un modelo de comportamiento que los hablantes conocen y que permite determinar si las formas de proceder son corteses o no. Cuando los hablantes se comportan de forma congruente con la normas, suelen tener aceptación por parte de su contexto social, por el contrario, si no actúan conforme a éstas, son rechazados y catalogados como sujetos descorteses. Álvarez (2005: 64) explica ampliamente la repercusión de las normas en los sujetos hablantes:

Estas normas son acatadas, o desacatadas por sujetos que se construyen discursivamente como sujetos corteses o descorteses, y vendrían a sustentar el equilibrio y la concordia en el grupo. Las normas, algunas explícitas, otras no, prescriben una visión del mundo y un comportamiento considerado como apropiado. El grupo evalúa favorablemente aquellas ideas o acciones congruentes con esta norma y desfavorablemente las ideas o actuaciones contrarias. Estas normas son evidentemente las del grupo que resulta dominante en el espacio social.

Por otra parte, las normas de cortesía están estrechamente asociadas con las relaciones de poder y jerarquías grupales, pues los modelos de comportamiento frecuentemente son establecidos de acuerdo a los cánones ejercidos por los hablantes de mayor influencia en las comunidades lingüísticas; en otras palabras, los hablantes valoran las normas según quienes se comporten conforme a ellas.

#### 1.1.1 *Reparaciones y evasiones*

Existen muchas estrategias que los interlocutores utilizan para actuar con respecto a las normas de cortesía, inclusive, se pueden llevar a cabo estas estrategias cuando el receptor ejecuta acciones no acordes con el modelo de comportamiento social cortés. En este sentido, cuando un hablante comete el error de emitir un mensaje no cortés o recibe una expresión que amenaza su imagen, se vale de expresiones reparadoras del mensaje anterior, expresiones que pueden estar cargadas de interjecciones, risas o pausas, todo en función de la reparación. Así explica la importancia de las reparaciones Álvarez (2005: 91): "... las reparaciones son más que borrón y cuenta nueva, porque podemos percatarnos, a través de ellas, de cuál es el ideal de la lengua que los hablantes persiguen...".

Mediante estas palabras, la autora afirma que las reparaciones permiten percatarse de cuáles son los modelos que guían las normas de cortesía, pues lo que necesita ser reparado es precisamente lo contrario de lo adecuado para un comportamiento social. Las evasiones son igualmente una forma de reparación, pues el hablante evade lo dicho, es decir, desvía la atención puesta en el acto amenazador, omitiendo una respuesta o emitiendo otro mensaje que cambie el hilo discursivo.

## *Poder y cortesía*

Las cualidades y alcances del discurso representan la posibilidad de ejercer poder sobre comunidades lingüísticas. Con relación a esto, la cortesía proporciona mecanismos de manipulación sobre los interlocutores, quienes se forman juicios de valor sobre los demás dependiendo, en gran medida, de las estrategias de cortesía que lleven a cabo. Así, la cortesía puede convertirse en un mecanismo de poder en la medida que los hablantes la utilicen para contribuir a la elaboración de su imagen de líder, o para conseguir actuaciones de sus interlocutores influenciadas por las estrategias de cortesía que utilice. Álvarez (2005: 148) cita a varios autores para explicar la relación de cortesía con el poder, en las siguientes palabras utiliza a Bourdieu en la ejemplificación de las maneras como se puede ejercer poder a través de la cortesía:

Bourdieu sostiene que al alabar al prójimo y dejar el locutor alabarse a sí mismo, cede su poder y ataca el supuesto poder del otro. Pero lo que interesa no es que el alabado tenga o no realmente poder o prestigio, sino que lo tendrá en la medida en que el locutor lo reconozca y que lo haga en un contexto apropiado.

En este sentido, una persona cortés crea una imagen positiva de sí misma, por lo que al utilizar estrategias de cortesía con otros, la intención del hablante no sólo es elogiar a su prójimo sino lograr actitudes positivas de éstos con respecto a él y de esa manera ganarse la confianza de quienes están a su alrededor, para el ejercicio de la manipulación, control o poder. Por su parte, Haverkate (1994) considera que la racionalidad que implica el comportamiento cortés, se utiliza para la consecución de objetivos, de allí el poder que conlleva un astuto juego cortés, puesto que con éste no sólo se puede construir la imagen deseada, sino que además se pueden lograr promesas o compromisos de otros, atenuar responsabilidades o escalar posiciones en jerarquías sociales.

### 1.2 *Estrategias de la Cortesía*

Para Brown y Levinson (citados por Siebold, 2008: 60) las estrategias de cortesía se utilizan para protegerse de posibles amenazas a la imagen social. En este sentido, los autores hacen alusión a dos tipos de cortesías: la positiva y la negativa. La primera es definida de la siguiente manera:

La cortesía positiva es una compensación dirigida a la imagen positiva del destinatario, a su deseo perenne de que sus deseos (o las acciones / adquisiciones / valores que resultan de ellos) se perciban como algo deseable, la compensación consiste en satisfacer parcialmente ese deseo comunicando que los propios deseos (o algunos de ellos) son en cierto sentido similares a los del destinatario).

Así, en el juego cortés el enunciador desea mostrarse como una persona agradable, con intereses similares a los del destinatario. Por su parte, en la cortesía negativa existe una acción de compromiso, es decir, el hablante se compromete a llevar a cabo algo que beneficia al otro, pero que cumple la principal finalidad de proteger su imagen social. En esta investigación se evidenciaron principalmente estrategias de cortesías positiva, y se evidenció solo una cortesía negativa, la cual es ejemplificada en el segmento dedicado a la metodología.

Existe una gran variedad de estrategias de cortesía referidas y explicadas por Álvarez (2005), cada una de ellas contribuye a la elaboración de la imagen del enunciador y de los interlocutores, imagen que cuando se trata de cortesía suele construirse de forma positiva, pero en lo que respecta a la descortesía, pueden utilizarse para amenazar la imagen de los otros. La misma autora afirma que el uso de la cortesía se lleva a cabo a través de la modalidad, lo cual permite dar cabida a la subjetividad de los hablantes: "...hablamos de modalidad, porque la modalidad remite a la relación del locutor con su mensaje o con su interlocutor o interlocutores y viene a conformar el sentido del enunciado". (Álvarez 2005: 169).

#### 1.4.1 *Atenuación*

La atenuación es una de las principales estrategias de cortesía que se puede manifestar a través del inmenso caudal que ofrece la comunicación humana con la modalización del enunciado y las marcas gestuales. Álvarez (2005) explica que según el Diccionario de la Real Academia Española, atenuar significa "... no expresar todo lo que se quiere dar a entender, sin que por esto deje de ser bien comprendida la intención de quien habla" (p. 171). Así, atenuar, que puede utilizarse como sinónimo de mitigar, significa buscar la manera de comunicar algo de forma sutil o moderada, por lo que los hablantes logran muchas veces insultar a sus interlocutores o comunicarles que rechazan sus acciones, utilizando modalizadores o expresiones metafóricas que eviten expresarlo de forma directa. Algunas estrategias de cortesía que utiliza el hablante para atenuar lo dicho son las siguientes:

##### a) *Perífrasis*

En cortesía se le denomina perífrasis al uso de expresiones informales aún cuando los hablantes pudieran emplear un lenguaje más formal, ello, como estrategia de cortesía para propiciar mayor acercamiento con el interlocutor o para asegurarse de que el mensaje sea comprendido a cabalidad sin expresarlo en términos exactos.

##### b) *Matizadores*

En el habla se utilizan términos que permiten expresar información de forma sutil para mitigar lo que se está comunicando. Un ejemplo ofrecido por la autora citada (Álvarez 2005) es cuando una docente entrevistada afirma que sus estudiantes salían *con conocimientos bastante amplios y buenos*, para mitigar el mensaje de que ella

les ofrece una excelente preparación. La atenuación de tal mensaje se debe a que el autoelogio no es bien visto y amenaza la imagen del enunciador.

#### c) *Diminutivos*

El uso de diminutivos sirve para atenuar información que pudiera amenazar la imagen de los interlocutores. Así, no es lo mismo decir *gordita* que *gorda*, *bajita* que *baja*, y *cacheticos* que *cachetes*.

#### d) *Negación*

Se puede atenuar lo expresado a través de contradicciones como adverbios de negación o conectores adversativos.

#### e) *Eufemismos*

Permiten atenuar expresiones que por consenso social son inadecuadas, de manera que se utilizan referencias que acerquen a lo que realmente se quiere expresar, sin llegar a explicitar el mensaje.

### 1.4.2 *La subjetividad del hablante*

Se ha conocido que los hablantes manifiestan inseguridad para evadir responsabilidad de lo que expresan, utilizan para ello arranques en falso, repeticiones, pausas o interjecciones.

#### ***Marcas de interacción***

La función fática del lenguaje permite que los hablantes se aseguren de que el proceso de comunicación se está llevando a cabo de manera efectiva; se trata de una estrategia de cortesía porque el enunciador se preocupa de que el interlocutor esté captando el mensaje y le solicita su juicio de valor acerca de lo que está afirmando.

### 1.4.3 *Tiempo y modo*

Entre las estrategias de atenuación, Álvarez (2005) incluye el tiempo condicional y el modo subjuntivo. En cuanto al tiempo condicional la autora explica: "... el tiempo verbal no concuerda con el momento de la enunciación..." (p. 185).

El modo subjuntivo igualmente permite citar situaciones imaginarias y proteger la imagen de personajes que se refieran en el enunciado.

### 1.4.4 *Evasión*

Los hablantes suelen utilizar distintas formas para evadir situaciones comunicativas en las que su imagen está en riesgo. Para no ser descortés con quien los comprometa

en una situación incómoda, utilizan la risa, negaciones o interjecciones que permitan desviar el tema de conversación o una respuesta directa.

#### 1.4.5 *No saber*

Como estrategia de cortesía, los hablantes contestan con un *no sé* o *no recuerdo* cuando les están invadiendo su privacidad o amenazan su imagen con una pregunta; así, evaden la respuesta sin necesidad de advertirle a sus interlocutores que están cometiendo imprudencia o indiscreción.

#### 1.4.6 *Mitigación del poder personal*

Los hablantes suelen evadir información que destaque sus méritos o autoridad, pues resulta descortés alardear de sus privilegios frente a otras personas. Por tal razón, mitigan esa clase de comentarios y con eso protegen su imagen positiva.

#### 1.4.7 *Atenuación del origen del enunciado*

Álvarez (2005) explica que en algunos casos el acto de habla es dislocado o desfocalizado para no citar directamente la fuente del enunciado. En otras palabras, para mitigar la responsabilidad en lo que se está diciendo, se buscan proformas impersonales que no ameriten las conjugaciones en primera persona, y de esa manera se desvía la atención centrada en el sujeto de las acciones que son referidas.

#### 1.4.8 *Afecto y Cortesía*

La cortesía está estrechamente relacionada con la afectividad, pues las estrategias que los hablantes utilizan en ese contexto afectan las emociones de los interlocutores. Los actos de cortesía ligados al afecto, son principalmente halagos o elogios que buscan la comunión con el otro; de la misma manera, las disculpas y excusas entran en este ámbito, ya que implican el establecimiento de lazos de solidaridad social (Álvarez, op. cit.).

Con relación a este aspecto, Janney (citada por Álvarez, op. cit.) utiliza la terminología comunicación emotiva para referirse a las expresiones que están dirigidas conscientemente para influir sobre el interlocutor, en otras palabras, son intencionales, lo que incluye no sólo el plano verbal, sino también el prosódico y el kinésico. En fin, son estrategias de cortesía centradas en el receptor, cuyo fin es ejercer emociones positivas de su parte y construir una imagen positiva de quien las emite.

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1 *Diseño y corpus*

La investigación está enmarcada en el análisis del discurso, debido a que se estudió minuciosamente el discurso de los sujetos de estudio, a través de los rasgos lingüísticos que determinan al juego cortés según la teoría consultada. Así, según Fairclough y Wodak (citados por Calsamiglia y Tusón 2002: 15):

Describir el discurso como práctica social implica una relación dialéctica entre un evento discursivo en particular y la situación, la institución y la estructura social que lo configuran. Una relación dialéctica es una relación en dos direcciones: las situaciones, las instituciones dan forma al evento discursivo, pero también el evento les da forma a ellas.

De este modo, se llevó a cabo el análisis de los datos tomando en cuenta el contexto en donde se llevó a cabo la situación comunicativa, a saber, el aula de clases, puesto que este hecho educativo configura el rol de los participantes dentro del juego cortés empleado entre ellos. Asimismo, el método fenomenológico-hermenéutico orientó el proceso indagatorio, por cuanto se vincula el respeto por mantener intacta la realidad observada, con el proceso de reflexividad e interpretación de los datos obtenidos. (Ricoeur 2000).

Con el objeto de responder a la interrogante del estudio, se seleccionó un corpus comprendido por cuatro (04) grabaciones de cincuenta (50) minutos de clases, de docentes del Decanato de ciencia y tecnología de la UCLA. Tal selección dependió de la disponibilidad de docentes para ser grabados durante su accionar pedagógico, e intencionalmente se verificó que estos docentes fueran de cuatro carreras distintas de ese decanato, a saber, ingeniería en informática, análisis de sistema, licenciatura en matemáticas e ingeniería en producción. El total de docentes de este decanato para el momento de la recolección fue de un total de ciento sesenta y tres (163).

La selección de la muestra se fundamentó en el enfoque cualitativo del estudio, el cual pretendió interpretar los resultados y elaborar conclusiones derivadas de la comprensión de la autora. Según Hernández *et al* (2006), los enfoques cualitativos se centran en prácticas interpretativas derivadas de observaciones, anotaciones y grabaciones, las cuales no pretenden generalizar de forma probabilística los resultados de una población, sino analizar y describir un fenómeno en sujetos particulares.

### 2.2 *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Las grabaciones fueron transcritas y la unidad de análisis utilizada fue el enunciado, concebido desde la perspectiva de Llorach (2003), como la unidad mínima de comunicación compuesta por un mensaje cabal y concreto dentro de un contexto

determinado. Se extrajeron los enunciados correspondientes a estrategias de cortesía de cada clase grabada y se vaciaron en una matriz diseñada para tal fin, el modelo de la misma se presenta a continuación:

Cuadro 1. Matriz de Estrategias de Cortesía

Carrera: \_\_\_\_\_ Asignatura: \_\_\_\_\_ Clase N° \_\_\_\_\_

<b>Estrategias de Cortesía</b>	<i>Estrategias de Cortesía</i>												DC	NC	ND	Total	
<b>Enunciador</b>	R	AT	MT	EV	EF	MA	P	MI	S	DI	AF	Total					
<b>Docente</b>																	
<b>Estudiantes</b>																	
<b>Total</b>																	XXX

**Estrategias de cortesía:** reparaciones, evasiones, atenuación, mitigación del poder personal, negación, uso de eufemismos, uso de matizadores, perífrasis, uso de marcas de interacción, uso del modo subjuntivo, afectividad.

**Leyenda:**

*Estrategias de Cortesía*

**R:** reparaciones.

**AT:** atenuación.

**MT:** mitigación del poder personal.

**EV:** evasiones.

**EF:** uso de eufemismos.

**MA:** uso de matizadores.

**P:** perífrasis.

**MI:** uso de marcas de interacción.

**S:** uso del modo subjuntivo.

**DI:** uso del diminutivo.

**AF:** afectividad.

*Semas de la Cortesía*

DC: Descortesía.

NC: No Cortesía.

ND: No Descortesía.

Se diseñó un segundo cuadro para registrar la frecuencia de los actos de cortesía, en el cual, se cruzaron los enunciadores en las columnas con la cantidad de estrategias de cortesía en las filas. Se totalizó el número de apariciones de estrategias de cortesía y seguidamente, se especificaron de la misma manera las cantidades de estrategias de descortesía, de no cortesía y de no descortesía. Todas las cantidades presentan a su lado y entre paréntesis los porcentajes, los cuales, se calcularon con respecto al total de estrategias relacionadas con la cortesía y descortesía halladas en clase. El cuadro referido se presenta a continuación:

Cuadro 2. Matriz de frecuencia de estrategias de cortesía

Carrera: \_\_\_\_\_ Asignatura: \_\_\_\_\_ Clase N° \_\_\_\_\_

<b>Cortesía y descortesía</b>	<i>Clase I</i>		<i>Clase II</i>		<i>Clase III</i>		<i>Clase IV</i>	
	D	E	D	E	D	E	D	E
Cortesía								
No cortesía								
Descortesía								
No descortesía								
Total cantidad de actos								

En último lugar, se elaboró un cuadro comparativo que permitió visualizar de forma generalizada, los resultados numéricos obtenidos de todas las clases grabadas en relación a las estrategias de cortesía.

Cuadro 3. Comparación de las clases I, II, III y IV.

Enunciado	Enunciador	Estrategia de Cortesía o Descortesía (Álvarez, 2005)	Explicación

**Leyenda:**

**D:** Docente.

**E:** Estudiantes.

Para llevar a cabo la recolección del corpus, fue necesario hablar personalmente con la máxima autoridad del decanato Prof. Yenny Salazar, quien autorizó la realización del estudio aclarando que no obligaría a ningún docente a ser sujeto de la investigación. Una vez llevado a cabo este trámite, la investigadora se dirigió a cada una de las salas de profesores y cubículos de los diferentes programas del decanato, con el objeto de abordar a alguno de los docentes allí encontrados, explicarles el propósito del estudio y solicitarles su colaboración. Se destaca que no todos los profesores abordados aprobaron la propuesta, sin embargo, una vez que el sujeto respondía afirmativamente a la solicitud, se acordaba fecha, hora y aula para realizar la grabación.

Igualmente, luego de que un docente perteneciente a una carrera autorizaba la grabación, la investigadora ubicaba salas de profesores y cubículos de otros programas, con el objeto de recolectar la muestra según el criterio establecido (un educador por programa). La solicitud de colaboración a los sujetos de estudio y la recolección de grabaciones se llevaron a cabo paralelamente, es decir, una vez que cada docente comunicó su colaboración, se planificaba y ejecutaba la observación lo más pronto posible, sin esperar a recibir la aprobación de los cuatro profesores que formarían parte de la investigación. Así, la autora asistió a cada una de las clases acordadas con los sujetos de estudio, permaneciendo en el lugar por períodos de cincuenta (50) minutos para grabar de forma auditiva la situación comunicativa.

### 2.3 *Análisis de los datos*

Tal como se explicó anteriormente, se llevó a cabo el análisis del discurso a través de la aplicación de la teoría de estrategias y semas de cortesía. Para ello, se contrastó cada acto de habla con la teoría consultada para identificar aquellos que implicaran cortesía, no cortesía, descortesía o no descortesía, en el contexto situacional que enmarcó la situación comunicativa, es decir, el aula de clases. Por tanto, el

análisis se orientó desde la perspectiva eminentemente interpretativa y contextual que caracteriza los estudios del discurso, apoyado en lo expuesto por Calsamiglia y Tusón (2002: 17):

Uno de los aspectos que caracterizan los estudios discursivos es que se toman como objeto de análisis datos empíricos, ya que se parte del principio de que el uso lingüístico se da en un contexto, es parte del contexto y crea contexto.

Así, se analizó cada grabación, siempre tomando en cuenta que se trataba de una situación educativa universitaria habitual dentro del aula de clases. Las grabaciones se identificaron de la siguiente manera: clase I, clase II, clase III y clase IV; en ese orden se identificaron las matrices utilizadas para transcribir los enunciados correspondientes a estrategias de cortesía. Aunado a ello, se elaboraron diversos gráficos que facilitaron la comparación de las cantidades evidenciadas, y por ende, facilitaron el estudio de las frecuencias por cada uno de los enunciados categorizados. Por razones de espacio y a manera de ejemplo, sólo se presentará el cuadro de frecuencia y el gráfico de la clase I; posteriormente se presenta el cuadro 3 con el resultado comparativo de todas las clases.

Cuadro 4: Matriz de frecuencia de estrategias y semas de la cortesía. Clase: I.

Carrera: Licenciatura en Matemáticas. Asignatura: Física.

<b>Estrategias de Cortesía</b>													<i>DC</i>	<i>NC</i>	<i>ND</i>	<i>Total</i>
<b>Enunciador</b>	<i>R</i>	<i>AT</i>	<i>MT</i>	<i>EV</i>	<i>EF</i>	<i>MA</i>	<i>P</i>	<i>MI</i>	<i>S</i>	<i>DI</i>	<i>AF</i>	<i>Total</i>				
<i>Docente</i>	7 17,95%	1 2,56%	1 2,56%	1 2,56%	1 2,56%	5 12,82%	0	9 23,08%	1 2,56%	0	6 15,38%	32 96,3%	0	0	5 12,82%	37
<i>Estudiantes</i>	1 2,56%	0	0	1 2,56%	0	0	0	0	0	0	0	2 5,12%	0	0	0	2
<b>Total</b>																39

#### **Leyenda:**

*Estrategias de Cortesía*

**R:** reparaciones.

**AT:** atenuación.

**MT:** mitigación del poder personal.

**EV:** evasiones.

**EF:** uso de eufemismos.

**MA:** uso de matizadores.

**P:** perífrasis.

**MI:** uso de marcas de interacción.

**S:** uso del modo subjuntivo.

**DI:** uso del diminutivo.

**AF:** afectividad.

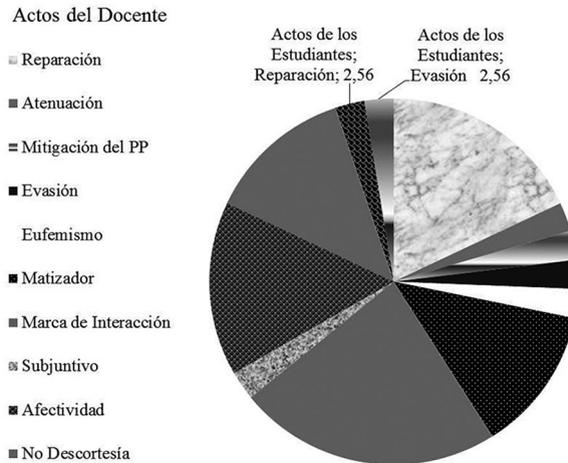
*Semas de la Cortesía*

**DC:** Descortesía.

**NC:** No Cortesía.

**ND:** No Descortesía.

Gráfico 1: Frecuencia de estrategias y semas de cortesía, clase I.



En primer lugar, se observa por parte del docente de la clase I, un 96,3% de estrategias de cortesía enunciadas, frente a un 12,82% de actos de no descortesía. No obstante, la mayor parte de esas estrategias corteses, pertenecen al grupo de marcas de interacción (23,08%), en las que el docente se ocupa por mantener la atención de los destinatarios. Se puede afirmar que esta estrategia es utilizada por el enunciado más como estrategia pedagógica que para ofrecer cortesía a los destinatarios, pues según el contexto percibido durante la observación, no genera la carga afectiva que tal como lo expresa Álvarez (2005), caracterizan las estrategias de cortesía; además, la mayoría fueron emitidas de forma refleja, por ejemplo: ¿ah?, ¿uh?.

### *Ejemplo 1. Marca de Interacción tomada de la clase I.*

Enunciados	Enunciador	Estrategia de Cortesía (Ávarez 2005)
Estudiantes: Horario (varios responden simultáneamente y con tonos de voz más firmes que en anteriores oportunidades). Docente: Horario ¿eh?	Docente	Marca de interacción

En el ejemplo 1, se observa que el docente usa la expresión fática “¿eh?” para aprobar la respuesta de sus interlocutores, lo cual es considerado como cortesía positiva, puesto que enunciador comparte la misma idea con el destinatario.

El segundo tipo de cortesía evidenciado con mayor recurrencia, es la reparación, la cual registró siete (7) apariciones. En la mayoría de estos casos el enunciador repara explicaciones consideradas por él mismo inconclusas, por lo que especifica

mejor los datos ofrecidos. En el siguiente ejemplo, el docente emplea una cortesía positiva puesto que repara el acto anterior justificando que lleva a cabo una redundancia, debido a la complejidad del ejercicio.

**Ejemplo 2. Reparación extraída de la clase I.**

Enunciados	Enunciador	Estrategia de Cortesía (Álvarez 2005)
yo sé que... es una redundancia, es mucho mayor que la masa de esta bala, pero (enfaticando) al contrario, la velocidad de este bloque es muy pequeña comparada con la velocidad de la bala	Docente	Reparación

Por otro lado, hay una alta recurrencia de actos de no descortesía, como la que se presenta en el siguiente ejemplo:

**Ejemplo 3. Estrategia de no descortesía extraída de la clase I**

Enunciados	Enunciador	Estrategia de Cortesía (Álvarez 2005)
Estudiante: No, porque la masa... (el docente interrumpe repitiendo la pregunta) Docente: ¿Porque es más chiquito?	Docente	No descortesía

La interrupción que el docente realiza a la intervención del estudiante fue clasificada como acto de no descortesía, porque de forma espontánea y sin intención de dañar al otro, rompe el hilo discursivo al no permitirle culminar la idea; recuérdese que Álvarez (ob. cit.) califica la no descortesía como acto tosco o torpe. En cuanto a los estudiantes, la reparación y la evasión igualmente registraron una sola aparición, lo cual se debe a la participación pasiva que presentaron en la situación comunicativa. En el ejemplo 4 se evidencia la inseguridad del estudiante al responder, por lo que utiliza una interjección y una interrogante para evadir.

**Ejemplo 4.**

Enunciados	Enunciador	Estrategia de Cortesía (Álvarez, ob. Cit.)
Eeeh... redondearla ¿verdad? Para...	Estudiante	Evasión

En conclusión, se evidencia de forma leve cortesía intencional de parte del

educador de la clase I. Se agrega la cualidad “leve”, porque la mayoría fueron utilizadas principalmente con fines pedagógicos (para mantener la atención) o como muestra de interés por los resultados de los ejercicios.

Con respecto a los datos obtenidos del corpus en general, el juego cortés entre los enunciadores se caracterizó por la alta recurrencia de marcas de interacción de los docentes, y manifestaciones de respeto por parte de sus interlocutores. El siguiente cuadro ilustra los resultados generales cuantitativos, en cuanto al juego cortés en los discursos pedagógicos estudiados.

Cuadro 5. Datos cuantitativos del juego cortés.

Cortesía y descortesía	Clase I		Clase II		Clase III		Clase IV	
	D	E	D	E	D	E	D	E
Cortesía	32 96,30%	2 5,12%	24 68,59%	2 5,72%	44 88%	3 6%	45 79%	3 5,26%
No cortesía	0	0	0	0	0	0	2 3,51	1 1,75%
Descortesía	0	0	4 11,43%	0	0	1 2%	1 1,75%	0
No descortesía	5 12,82%	0	0	5 14,29%	1 2%	1 2%	1 1,75%	0
Total cantidad de actos	37	2	28	7	45	5	49	4

Cabe destacar, que las marcas de interacción se determinaron tomando en cuenta la explicación que Álvarez (2005) ofrece de las mismas: “... las fórmulas de petición o interrogantes fáticas... La pregunta es un llamado que hace el hablante para prolongar la comunicación, verificar que se mantiene el contacto, crear solidaridad y obtener la aprobación valorizante del interlocutor.” (p. 185). Así, en todos los enunciados analizados en el corpus, clasificados como marcas de interacción, se reflejan con claridad los rasgos descritos en la cita anterior.

Es pertinente agregar, que las estrategias de cortesía son similares entre sí, es decir, en algunos casos no es posible distinguir de forma tajante un matizador, de la mitigación del poder personal, o de una atenuación. Sin embargo, a continuación se presentan ejemplos de las mismas, para ilustrar la manera como la investigadora realizó la distinción.

**Ejemplo 5. Matizador extraído de la clase II.**

Enunciados	Enunciador	Estrategia de Cortesía (Álvarez, 2005)
Docente: ¿De? Estudiante: De carros. Docente: De carros, esos son de producción continua, <b>generalmente</b> .	Docente	Matizador

En el ejemplo anterior, el docente matiza su afirmación anterior agregando un adverbio, para aclarar que quizás no toda la producción de carros es de forma continua. Tal como lo establece Álvarez (2005), los adverbios pueden utilizarse como matizadores en las estrategias corteses: “Se mitiga también con adverbios.” (p. 180).

Se pudo observar además, que uno de los enunciadores mitiga las instrucciones y reclamos que le hace a los destinatarios, al hacer uso de la primera persona o al argumentar las razones de sus asignaciones; en otras palabras, las hace parecer recomendaciones, no órdenes. Lo anterior se evidencia claramente en el ejemplo 6, donde el docente utiliza la primera persona del plural para atenuar la orden que está emitiendo.

### *Ejemplo 6. Mitigación del poder personal extraída de la clase III.*

Enunciados	Enunciador	Estrategia de Cortesía (Álvarez 2005)
vamos a mejorar esa traducción, porque eso así como está no transmite en realidad lo que dice esa oración, dice cada lenguaje es suministrar	Docente	Mitigación del poder personal

De la misma manera, el docente está empleando cortesía negativa (Brown y Levinson, 1987) puesto que se compromete a ayudar a los estudiantes a mejorar esa traducción.

La siguiente atenuación evidencia la intención del enunciador de expresar con gran sutileza, que algunas participaciones de sus interlocutores están erradas.

### *Ejemplo 7. Atenuación extraída de la clase II.*

Enunciados	Enunciador	Estrategia de Cortesía (Álvarez 2005)
Estudiante: Es que como los carros cambian modelo, cambian cada vez... Docente: <b>Pero cada modelo</b> se fabrica en un lugar distinto, por eso es que ustedes que...	Docente	Atenuación

En el ejemplo anterior se observa que el docente da a entender con mucha sutileza que la afirmación del estudiante es incorrecta. Cabe destacar, que Álvarez (2005) define atenuación de la siguiente manera: “... la figura retórica que consiste en no expresar todo lo que se quiere dar a entender, sin que por eso deje de ser bien comprendida la intención de quien habla...” (p. 171). En este sentido, la docente no

especifica que el aporte de su interlocutor es incorrecto, pero lo deja claro a través del uso de la atenuación.

En otro orden de ideas, se considera pertinente mostrar algunos ejemplos de descortesía, no cortesía y no descortesía.

***Ejemplo 8. Estrategia de no cortesía extraída de la clase III.***

<b>Enunciados</b>	<b>Enunciador</b>	<b>Estrategia de Cortesía (Álvarez 2005)</b>
(los estudiantes se quedan callados, se miran entre sí y se ríen porque no saben nada)	Estudiantes	No cortesía

En el ejemplo anterior, un docente de inglés tradujo rápidamente una oración, y los estudiantes hicieron silencio y se rieron entre sí de forma burlona, debido a que no le entendieron nada. En este sentido, omitieron su oportunidad de indicarle a la profesora que fuera más clara, por lo que se categorizó el hecho como una no cortesía; en este caso, los estudiantes no presentaron ninguna intención ni de construir su propia imagen, ni de construir la de la docente.

***Ejemplo 9. Estrategia de No descortesía extraída de la clase III.***

<b>Enunciados</b>	<b>Enunciador</b>	<b>Estrategia de Cortesía (Álvarez 2005)</b>
un viaje de locuras	Docente	No descortesía

A pesar del insulto verbal dirigido por el enunciador hacia las producciones escritas de los discentes (las respuestas en los exámenes calificadas como un viaje de locuras), se clasificó como no descortesía debido al contexto situacional que lo caracterizó, específicamente el tono chistoso empleado y la forma como recibieron la información los interlocutores, quienes igualmente disfrutaron la broma. En otras palabras, la descortesía no fue marcada, porque no tuvo la intención de dañar la imagen de los receptores.

***Ejemplo 10. Estrategia de descortesía extraída de la clase IV.***

<b>Enunciados</b>	<b>Enunciador</b>	<b>Estrategia de Cortesía (Álvarez 2005)</b>
<b>pero de que es el once, es el once,</b> de eso no tengan discusión ni duda de nada	Docente	Descortesía

<b>olvídese</b> , este es una carrera de ingeniería, <b>y aquí hay que saber organizar el tiempo</b> ¿estamos?	Docente	Descortesía
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	-------------

Se consideraron los enunciados del ejemplo 10 como descortesía, debido a que el educador impone su decisión sin importarle la opinión de sus interlocutores y cierra tajantemente el tema, dejando claro que no hablaría más del asunto y que no cambiaría de opinión. En otras palabras, no hay lugar a la conciliación, por lo que corta la comunicación en cuanto a ese aspecto. No obstante, es importante dejar claro que el enunciador llevó a cabo dos estrategias de cortesía para evitar la descortesía de imponer su posición, a saber, usó el subjuntivo y la evasión; pero ante la insistencia de los interlocutores de modificar la fecha de una prueba escrita, optó por acudir a la descortesía.

Para finalizar, se destaca la flexibilidad evidente para clasificar cada acto de cortesía, puesto que la línea divisora que diferencia cada uno de ellos no es exacta, sino que se rige por la experticia interpretativa de la investigadora, quien tomó en cuenta la influencia del contexto social que contribuyó a la construcción de la situación comunicativa. Un ejemplo de esto son las marcas de interacción, las cuales son clasificadas por Álvarez (2005) como estrategias de cortesía; no obstante, en el contexto pedagógico las marcas de interacción constituyen una herramienta pedagógica para mantener la atención a las disertaciones docentes, este hecho trascendental es tomado en cuenta en la elaboración de las conclusiones derivadas de este análisis de los datos.

### 3. CONCLUSIONES

El juego cortés del discurso pedagógico develó gran cantidad de marcas de interacción por parte de los docentes, y manifestaciones de respeto en el caso de los estudiantes. Asimismo, la cortesía es evidenciada mayormente por los educadores, debido al carácter expositivo de sus discursos, los cuales fueron autocentrados y ofrecieron poca oportunidad de participación a los educandos. Por otro lado, el comportamiento cortés de los estudiantes consistió principalmente en aceptar la figura de autoridad que se les presentó, y seguir el proceso comunicacional entablado unidireccionalmente por el profesor. Así, algunos pocos presentaron arranques en falso y evidenciaron inseguridad en su tono de voz, mientras que la mayoría permaneció silenciosa y sentada en sus puestos con una actitud permanentemente pasiva. Lo descrito devela una relación de poder, la cual según Álvarez (2005) está relacionada con la cortesía.

Ahora bien, tras la intencionalidad del don de la cortesía está la adquisición

de un *don* egocéntrico, el de la distinción, porque solamente quienes tienen distinción muestran cortesía. Podemos decir entonces que la distinción es el poder tras el discurso y esto por dos razones: por un lado, porque la cortesía no es válida sino por parte de quienes tienen el poder, mal podría cederse algo que no se tiene. Por el otro, porque jugar a la cortesía hace prevalecer el sistema de valores morales y de manifestación sobre los valores de la modalidad del poder y de su discurso.

En otras palabras, los educadores sujetos del estudio evidenciaron la intencionalidad de mantener el control del proceso comunicativo, y así ejercer una relación de poder. Por consiguiente, la recurrencia de marcas de interacción les permitió dar muestras de un adecuado rol de la enseñanza, a través del empleo de un método pedagógico usado con la finalidad de mantener la atención de los estudiantes y el orden de la disertación didáctica.

Por tanto, el juego cortés por parte de los profesores no reveló gran interés por construir una imagen positiva ni de sí mismos, ni de los educandos; por el contrario, únicamente persiguió el propósito de mantener la relación expositor-oyente. En contraposición, Níkleva (2010) establece que la cortesía debe erigirse en el contexto de la popular frase “no hagas a los demás lo que no te gustaría que te hicieran a ti”, por lo que convendría preguntarse si a los docentes les agradecería estar en una situación didáctica, en la que son sujetos preponderantemente pasivos, receptores de un discurso autocentrado.

Como conclusión, se llama a la reflexión sobre el discurso académico del educador, a quien no es difícil escucharle manifestar descontento acerca de la apatía o indiferencia del estudiantado. Paradójicamente y luego de la recolección de datos aquí presentada, parece posible afirmar que la actitud eminentemente pasiva de los estudiantes, es precisamente el producto de los discursos unidireccionales, que aun en el marco de la promoción de una educación emancipadora (en el contexto sociopolítico venezolano), predominan en las aulas de clases; esto, claro está, presuponiendo que los hallazgos de este estudio sean generalizables a la educación superior venezolana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcos Llorach, Emilio. 2003. *Gramática de la lengua española*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Álvarez, Alexandra. 2005. *Cortesía y descortesía. Teoría y praxis de un sistema de significación*. Mérida: Universidad de los Andes.
- Calsamiglia, Helena y Amparo Tusón. 2002. *Las cosas del decir*. Barcelona: Ariel.
- Haverkate, Henk. 1994. *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Hernández Roberto; Carlos Fernández y Pilar Baptista. 2006. *Metodología de la Investigación*. México: Ultra.

- Nikleva, Dimitrinka. 2010. Consideraciones pragmáticas sobre la cortesía y su tratamiento en la enseñanza del español como L1. *Revista en línea Tejuelo* 11. 64-84.
- Ricoeur, Paul. (2000). Narratividad, fenomenología y hermenéutica. *Revista en línea Análisis* 25, 189-207.
- Siebold, Kathrin. 2008. *Actos de habla y cortesía verbal en español*
- Siebold, Kathrin. 2008. *Actos de habla y cortesía verbal en español y en alemán*. Frankfurt: Peter Lang.

## **IVY ESCALONA**

Magíster en Lingüística (2011) y Profesora de Lengua y Literatura (2006), ambos títulos obtenidos en la UPEL-IPB. Diplomado en Docencia Universitaria (UCLA, 2009). Cursa actualmente el Doctorado en Ciencias de la Educación (Universidad Fermín Toro). Docente Agregado a Dedicación Exclusiva en la UCLA, donde dicta las asignaturas de Lenguaje y Comunicación y Aprendizaje Basado en Procesos. Investigadora en el área de Enseñanza de la Lengua Materna y Análisis del Discurso Pedagógico.