

ÁLVAREZ MURO, ALEXANDRA. 2005. *Cortesía y descortesía. Teoría y praxis de un sistema de significación*. Mérida: Universidad de los Andes, CDCHT. 252pp.

Reseñado por Gabriel Dorta
Universidad Central de Venezuela
gabriel.dorta@t-online.de

En los últimos años, el fenómeno de la cortesía verbal ha sido el centro de numerosos estudios que en cierto grado han sido impulsados por uno de los modelos más influyentes (y cuestionados) de la cortesía: el elaborado por Brown y Levinson (1987). En medio de esta gran cantidad de publicaciones, resulta gratificante encontrarse con una obra que contribuye al debate sobre el tema, reúne los más diversos enfoques y pretende ser estructurada como un curso general dirigido a estudiantes, docentes e investigadores.

Ya desde la introducción, Álvarez Muro da una primera definición del fenómeno y deja entrever desde qué perspectiva abordará el tema. Para la autora, la cortesía representa “uno de los sistemas de significación que dependen del sistema lingüístico y que forman parte de nuestra competencia comunicativa” (p. 12). Esta última nos une como miembros de una comunidad cultural, mientras que la cortesía nos restringe a un grupo distinguido.

El libro de Álvarez Muro se encuentra estructurado en tres partes tituladas “El sistema”, “La norma” y “El uso”.¹ La primera parte consta de un capítulo en el que se hace una revisión de los principales estudios sobre la cortesía y se propone un modelo que a lo largo del libro será aplicado al análisis de varias secuencias provenientes del *Corpus sociolingüístico de Mérida* (Domínguez y Mora 1995). En primer lugar, la autora describe brevemente los planos referencial, interpersonal y textual del lenguaje para luego categorizar la cortesía verbal como un juego que se da exclusivamente en el nivel interpersonal, el de las relaciones entre los participantes.² Luego explica diferentes

1. Resulta algo confuso que en el índice del libro, el capítulo introductorio se indique dentro de la sección “Primera parte: El sistema”, cuando éste se encuentra en realidad antes de comenzar tal sección.

2. En este apartado, la cortesía se define de manera más específica como una comunicación lograda “que se produce no solamente por una acción del emisor, sino que se trata de un proceso recíproco en el que el receptor de la comunicación participa activamente” (p. 16). De aquí se podría deducir que Álvarez Muro considera la cortesía verbal como un fenómeno intersubjetivo y no meramente racional o individual. De la misma manera, la autora ve la cortesía dentro del concepto de *frame* (Goffman 1974), como el conjunto de experiencias tipificadas que gobiernan los eventos sociales y nuestra participación en ellos.

visiones para definir este fenómeno: i) la concepción popular sobre la cortesía, la cual se puede obtener en una comunidad, entre amigos o en la familia;³ ii) las definiciones de los diccionarios o manuales de cortesía; y iii) la definición de cortesía en los textos científicos. Según Álvarez Muro (p. 23), las dos primeras visiones pertenecen al nivel de la cotidianidad, la cual comprende “el uso o la acción cortés” y lo que se considera cortés dentro de una comunidad (“la norma cortés”).⁴

Antes de abordar el segundo nivel (la concepción de la cortesía en los textos científicos), la autora hace una diferenciación entre lo que significa competencia comunicativa o social, y cortesía. La primera se refiere al conocimiento que los participantes tienen sobre la manera apropiada de comportarse, mientras que la cortesía presupone una mayor conciencia de las propias acciones y de las expectativas del otro. En este sentido, Álvarez Muro afirma que:

la competencia social tiende más hacia la mutua comprensión de los participantes, mientras que la cortesía busca algo más; tanto en lo que respecta al enaltecimiento de la propia imagen y la del otro, como en el beneficio que acarrea para el emisor. Es por ello que podríamos considerar que la competencia social forma parte de las acciones comunicativas, mientras que la cortesía pudiera ser más bien un componente de las acciones estratégicas (p.32-33).

La autora prosigue con una explicación breve sobre la definición de la cortesía en textos científicos, describe posteriormente cinco enfoques diferentes que dan una visión general de este fenómeno y presenta un modelo propio de cortesía compuesto por los siguientes elementos: i) la cortesía, ii) la no-cortesía, iii) la descortesía y iv) la no-descortesía. La cortesía es definida como un término marcado, ya que se intenta enaltecer tanto la imagen del interlocutor como la propia. El emisor y el receptor hacen algo más que lo que se considera apropiado en la comunidad de habla. Esto implica “que el hablante llene las expectativas previas del oyente y que el oyente evalúe el enunciado como cortés. Se trata de un comportamiento consciente, donde se controla la afectividad” (p. 55). Por el contrario, la no-cortesía es concebida como un comportamiento habitual, no marcado, que se considera como equivalente a la competencia social. Según Álvarez Muro, en este tipo de comportamiento no

3. Lo que Álvarez Muro asume como concepción popular de la cortesía resulta tal vez algo ambiguo, al no separarse de manera clara y precisa los siguientes dos aspectos: i) cuándo las personas hablan sobre la (des)cortesía como concepto y ii) cuándo evalúan el comportamiento de sus interlocutores como (des)cortés.

4. Allí se señala el término utilizado por Watts (1992) para este nivel: *Politeness 1* o P1.

hay “elaboración de imagen (*facework*), porque no se intenta construir la imagen de *ego*, ni la de *alter*, ni hay tampoco una intención adicional, sino sólo la de comunicarse adecuadamente” (p. 56). Al igual que la cortesía, la concepción de descortesía es vista por la autora como un comportamiento marcado; existe “una elaboración de imagen desfavorable al interlocutor, porque se busca destruir voluntariamente su rostro” (p. 57). Por último, la no-descortesía representa un comportamiento no marcado, en el que no hay exaltación de la imagen del interlocutor, pero tampoco intenciones de dañarla. La no-descortesía comprende entonces “las torpezas que se cometen por el desconocimiento del juego cortés” (p. 59).

En la segunda parte del libro, la autora aborda la norma y la define como un sistema o conjunto de reglas sociales que prescriben un comportamiento adecuado y una determinada visión del mundo. Álvarez Muro distingue entre norma y uso, puesto que la norma es independiente de la realización lingüística y no está contaminada de lo social. El uso, por su parte, está constituido por la realización de este sistema o por el conjunto de hábitos adoptados por la sociedad. Luego introduce una diferenciación entre normas explícitas (aquellas que han sido elaboradas, codificadas y prescritas) y normas implícitas (rara vez objeto de reflexión o codificación).⁵ Las normas explícitas son descritas a través del *Manual de urbanidad y buenas maneras* de Manuel Antonio Carreño,⁶ en el que se muestran principios morales que tienden “a la renuncia personal a favor del bien de otros, así como la búsqueda de la armonía” (p. 69).⁷ Estas normas o principios morales se refieren a: i) la higiene, ii) el orden y método de los procedimientos, iii) la imagen, iv) el espacio y v) la conversación (ver pp. 69-88).

Las normas implícitas las deduce la autora mediante las reparaciones que los interlocutores puedan hacer a las transgresiones de esas normas y sus intentos de concertar acuerdos entre ellos y de evadir el conflicto.⁸ Para el

5. Álvarez Muro (ver p. 66) hace mención a la terminología similar de *cortesía codificada* (normas explícitas) y *cortesía interpretada* (normas implícitas) propuesta por Briz (2004).

6. Álvarez Muro emplea la edición de 2001.

7. De esta manera, dicho manual es visto como característico de las normas de cortesía y éstas son a su vez equiparadas con la moral. Álvarez Muro lo explica de la siguiente manera: “Revisaremos en esta sección un conocido manual de cortesía, como una manera de observar cuáles son las normas de conducta explícitas que imperan en una sociedad. Si bien estas normas no se corresponden con el uso, los rasgos que no coinciden con la norma forman parte de ella [...]; sólo incluyendo la comprensión de la descortesía puede conocerse lo que es la cortesía” (p. 67).

8. Para llevar a cabo la deducción de estas normas implícitas, la autora describe algunas reglas del *Manual* de Carreño (2001) en relación con los procedimientos de reparación y consenso.

estudio de este tipo de normas, Álvarez Muro analiza 24 entrevistas (de 12 hombres y 12 mujeres), en el Corpus sociolingüístico de Mérida y aísla todas las instancias donde los hablantes se corregían o corregían a sus interlocutores (los encuestadores).⁹

La tercera parte del libro se compone de cuatro capítulos dedicados a los temas “Identidad y cortesía” (capítulo 3), “Ideología y buenos modales” (capítulo 4), “Estrategias de la cortesía” (capítulo 5) y “Estructuras de la cortesía” (capítulo 6). En el tercer capítulo, Álvarez Muro equipara de manera clara y precisa la cortesía con el concepto de *facework* elaborado por Goffman (1986). De esta manera, la autora afirma que la cortesía

es un contrato recíproco en el que los participantes en una interacción construyen y defienden mutuamente su rostro. Quienes fundamentan la cortesía en el concepto de imagen se basan en la idea de que los hablantes adultos de una sociedad tienen una imagen favorable o *rostro* que quieren construir y conservar, y saben que los demás también lo tienen [...]. Es la función de la cortesía tratar de evitar la violación de esta imagen. Los ‘incidentes’ son incompatibles con las normas sociales y se consideran amenazas, porque crean un estado de ‘desequilibrio ritual o desgracia’ que obliga a su pronta reparación (pp. 103-104).

Posteriormente, se hace mención a la concepción de *cortesía positiva* y *cortesía negativa* de Brown y Levinson (1987) y a la confusión que se genera a partir de los conceptos de *cara* o *imagen positiva e imagen negativa* de los mismos autores.¹⁰ No obstante, Álvarez Muro continúa utilizando dichos términos, para luego describir, mediante ejemplos de su corpus, diversos actos

9. Estas correcciones comprenden: i) auto-reparaciones (sustitución de un término por otro o por una expresión menos formal que se adecúe a la situación concreta), ii) hetero-reparaciones (cuando se sustituyen las expresiones usadas por el interlocutor por otras menos marcadas socialmente), iii) mitigación de la ofensa (por ejemplo, a través de pausas que se introducen antes de tocar un tema socialmente prohibido o que señalan inseguridad o duda en lo que se dice) y iv) esfuerzo de los hablantes por evitar el conflicto, construir cercanía y lograr la armonía que prevalece en las normas de conversación. En los ejemplos analizados, los procedimientos para señalar esta armonía se remiten al uso de marcadores de interacción, simular que le han quitado un pensamiento que en realidad era propio, completar las oraciones del interlocutor o repetir sus palabras para lograr abiertamente el enganche con el otro.

10. Cabe recordar que en Brown y Levinson (1987: 61) la imagen negativa se refiere al deseo de libertad y dominio del propio territorio de acción, así como al deseo de no sufrir imposiciones por los demás. La imagen positiva consiste en la necesidad del individuo de ser aceptado y reconocido por otras personas.

que pueden resultar amenazadores de la imagen.¹¹ La autora afirma que en el corpus de Mérida se favorece la cortesía positiva más que la negativa; sin embargo, ofrece igualmente algunos ejemplos de cortesía negativa, en la que los hablantes “corrigen a sus interlocutores cuando éstos pretenden hacer afirmaciones que implican una invasión del espacio propio” (pp. 116-117). Posteriormente se menciona la frecuente crítica al modelo de Brown y Levinson (1987) por su supuesto carácter universal, afirmando que el resguardo de la imagen de un individuo no se hace por igual en todas las sociedades. Es así como Álvarez Muro observa, en cuatro grabaciones de su corpus, los rostros proyectados por esos hablantes a través del discurso y las formas de cortesía que utilizan, con el propósito de mostrar que se manejan distintos ideales de persona en los diferentes sectores del espacio social y, por lo tanto, distintas formas de cortesía.¹²

El cuarto capítulo, “Ideología y buenos modales”, trata sobre la cortesía en su relación con el poder, el gusto, lo natural y la variación. Con respecto al poder, las reglas de cortesía funcionarían como reguladoras de éste, “interviniendo también en la atenuación del control de los que ejercen la dominación sobre sus interlocutores para hacernos creer que disminuyen los efectos de los que detentan el discurso del poder” (p. 146). El gusto está relacionado con un comportamiento social que llena las expectativas de modestia, calidez, refinamiento y respeto. Lo natural representa, según Álvarez Muro, “el sentido común, lo apropiado, lo que debe ser, lo que es ordenado, lo que está bien” (p. 152).¹³ Por último, la variación se centra en el hecho de que no todos los hablantes usan las mismas estrategias de cortesía y tampoco tienen la misma concepción sobre lo que ella representa.¹⁴

En el capítulo 5, se describen estrategias de i) atenuación (relacionadas

11. Éstos se basan en: i) actos que amenazan la imagen positiva del enunciador (confesión, autocrítica, autoinsulto), ii) actos amenazadores a la imagen positiva del destinatario (insulto, burla, ironía, reproche, etc.), iii) aquellos que amenazan la imagen negativa del enunciador (oferta, compromiso, promesa) y iv) los que amenazan la imagen negativa del destinatario (orden, consejo, pregunta indiscreta, etc.). La clasificación de dichos actos es tomada de Calsamiglia y Tusón (1999: 164).

12. El análisis se llevó a cabo tomando en cuenta los siguientes elementos discursivos: i) mitigación, ii) frases de relleno, iii) acolchamiento (repetición y reformulación de ciertas frases para dar la impresión de un estilo más cuidadoso), iv) palabras o frases aprendidas, v) palabras o frases familiares, vi) morfología no estándar, vii) diminutivos y viii) comodines (ver pp.126-127).

13. A estas explicaciones les añade la noción de tacto descritas en Janney y Arndt (1992), entre otros.

14. Allí Álvarez Muro presenta resultados en porcentajes sobre el uso de la atenuación en seis mujeres merideñas de los estratos alto y bajo del espacio social en su corpus de análisis (ver p. 165).

con la así llamada cortesía negativa) y ii) emotividad (estrategia de la cortesía positiva).¹⁵ La autora analiza diversos procedimientos de atenuación de lo dicho (la locución), de la fuerza (la ilocución) y del origen del enunciado.¹⁶ Con respecto a la emotividad o afectividad, Álvarez Muro llega a la conclusión siguiente: “Si la afectividad (*involvement*) es la base de la comprensión, no es raro que sea una estrategia usada en la cortesía que, como definimos al principio, debe ser una comunicación lograda” (p. 212).

Finalmente, el sexto y último capítulo habla sobre las estructuras de la cortesía, cuya importancia radica, según Álvarez Muro, en su carácter repetitivo, que las hace apelar al efecto de la comunicación. Igualmente, estas estructuras “son reveladoras para el estudio de lo poético en lo cotidiano: los hablantes se esmeran en la construcción del texto y en el logro de un producto estéticamente atractivo” (p. 214). Dichas estructuras están compuestas por las *rutinas* y los *rituales*. Para la autora, las rutinas representan conocimientos que sirven para anticipar determinadas situaciones comunicativas e incrementar la cooperación entre los participantes. Estas rutinas se basan en la prosodia,¹⁷ rutinas gestuales, léxicas y discursivas.¹⁸ Por su parte, los rituales son “prácticas sociales simbólicas que tienen por objeto recrear a la comunidad, reuniéndola en la celebración de un acontecimiento” (p. 226).

15. Álvarez Muro analiza el discurso de seis mujeres pertenecientes a los grupos socioeconómicos alto, medio y bajo.

16. El mecanismo de atenuación de la locución es descrito mediante i) la perífrasis (sustitución de términos más formales por otros menos formales), ii) marcadores que señalan compromiso y consenso entre los hablantes, iii) matizadores, iv) cuantificadores, v) diminutivos, vi) adverbios, vii) eufemismos y la negación (ver pp. 177-181). La atenuación o mitigación de la ilocución se ejemplifica a través de i) marcadores como *bueno*, ii) matizadores del tipo *se puede decir*, *un poquito*, *como cree*, iii) diversos marcadores de interacción, iv) uso del tiempo condicional y modo subjuntivo, v) evasiones, entre otros (ver pp. 181-191). El origen del enunciado es atenuado por medio del uso del pronombre impersonal *uno*, la sustitución del *yo* por el *tú*, uso de *se* en tercera persona o evadir la responsabilidad de la información y de la crítica, poniéndola en boca de otro (ver pp. 191-195).

17. Aquí, Álvarez Muro llega a la siguiente conclusión: “la frase exhortativa cortés se codifica con matices prosódicos específicos. La estrategia prosódica utilizada por los hablantes merideños para exhortar cortésmente es el ritmo, tanto temporal como melódico. Por una parte, existe un juego mayor entre las duraciones silábicas de la frase cortés que entre las sílabas de la frase no cortés; se asocia el mayor contraste entre las duraciones con un ritmo mayor y es que la frase cortés tiene mayor ritmo temporal que la frase no cortés” (p. 222).

18. Las rutinas gestuales no son explicadas mediante ejemplos del corpus sino, en parte, a través de las afirmaciones hechas por Brown y Levinson (1987), quienes interpretan los gestos prosódicos y kinésicos como sustitutos de otras acciones. Las rutinas léxicas se presentan en un cuadro que las describe a partir del uso de determinados sustantivos, adjetivos y partículas, entre otros. Finalmente, las rutinas discursivas se refieren a fórmulas cortesía que Álvarez Muro identifica en el corpus analizado (*un placer*, *gracias*, *que Dios lo oiga*, etc.).

El libro de Álvarez Muro debe ser considerado como una referencia fundamental para estudiantes e investigadores que quieran introducirse en un tema científico de actualidad internacional. De la misma manera, la obra contribuye al desarrollo del debate sobre el fenómeno de la cortesía verbal. La autora muestra una visión global de lo que representa la (des)cortesía como sistema de significación. Sin embargo, Álvarez Muro presenta al mismo tiempo un modelo propio para explicar este fenómeno y describe numerosos ejemplos de su corpus de análisis. Es por ello que sería deseable añadir un último apartado o capítulo que comprenda ciertas consideraciones generales de lo planteado en el libro, algunas conclusiones e igualmente recomendaciones para futuros estudios sobre la cortesía.

A comienzos de esta obra se menciona que los textos científicos deberían “prescindir de la evaluación, poniéndose la búsqueda objetiva por encima de la discusión sobre lo que es cortés y descortés, y de la distinción evaluativa que ello implica” (p. 34). Esta objetividad trata de alcanzarse al presentar cinco enfoques diferentes de las teorías de cortesía que, junto al modelo propuesto por la autora, se aplican a diversas secuencias de su corpus de análisis.¹⁹ No obstante, cabría preguntarse si los textos científicos pueden llegar a alcanzar tal objetividad exigida. Veamos que se quiere decir con esto. En primer lugar, podemos observar la ausencia de un enfoque de igual importancia que los descritos por Álvarez Muro: el enfoque propuesto por Watts (2003) en su libro *Politeness*. Sin tener en cuenta que lo expuesto en el libro de Watts representa una visión diferente a la que se propone en *Cortesía y descortesía*,²⁰ el simple hecho de seleccionar diversas teorías o enfoques para explicar en qué consiste este fenómeno representa, de por sí, una actividad evaluativa. Sería por lo tanto deseable que esta obra hubiese sido incluida,

19. Estos enfoques están relacionados con las anteriores explicaciones sobre la cortesía verbal como un sistema de normas relativamente explícitas (normas del manual de Carreño), normas implícitas (cortesía como complemento de las máximas conversacionales griceanas, la cortesía como contribución a la construcción de la imagen personal de *ego* y *alter* (enfoque fundamentado básicamente en el concepto de imagen o *face* propuesto por Goffman (1986) y tratado de manera extensa en el tercer capítulo del libro), la cortesía como mantenimiento del equilibrio (capítulo “Ideología y buenos modales”) y, por último, la cortesía como habla premodelada (uso de formas y fórmulas específicas que, según Álvarez Muro, son expresión de la cortesía; ver capítulos quinto y sexto).

20. Para Watts (2003: 161), la (des)cortesía se manifiesta a través de un determinado comportamiento que va más allá de las expectativas de los participantes en la situación comunicativa concreta y que traspasa las barreras de un determinado orden ritual en tal situación. La cortesía verbal representa, por lo tanto, un comportamiento comunicativo marcado (Watts 2003:19; del inglés: *salient behaviour*). Igualmente, el autor separa el fenómeno de la cortesía del concepto goffmaniano de imagen y *facework*, así como del orden ritual que ello implica.

simplemente para darle un carácter más completo al libro *Cortesía y descortesía*, que pretende ser estructurado como un curso general y concebido para estudiantes universitarios, docentes e investigadores. Si tal vez el propósito de la autora ha sido el presentar un enfoque propio para el estudio de la cortesía verbal, basándose en las teorías descritas por ella, entonces sería recomendable, como se expuso con anterioridad, incluir algunas consideraciones finales o conclusiones en una futura nueva edición del libro.

Cuando Álvarez Muro equipara la cortesía con el concepto de *facework* surgen algunas discrepancias que, a mi juicio, deberían ser aclaradas. Una de estas discrepancias se refiere a la definición de la no-cortesía como un comportamiento habitual en donde no hay elaboración de imagen, sino la intención de comunicarse adecuadamente. Siguiendo esta afirmación, resulta algo difícil comprender que exista interacción alguna en la que no ocurra elaboración de imagen. Para Goffman (1986), el mantenimiento de la imagen de los interlocutores es parte fundamental de los procesos rituales de la cotidianidad y es de vital importancia para la cohesión social, es decir, para comunicarse adecuadamente. Una comunicación adecuada implica, por lo tanto, trabajo de imagen.

Una segunda discrepancia estaría relacionada con el uso de los términos de imagen positiva y negativa (ver pp. 40, 74). Goffman (1986) plantea dos tipos de rituales: los de deferencia y los de proceder. Estos últimos se refieren a determinados atributos que el individuo presenta mediante su comportamiento y que pueden o no ser deseables para los demás. Los rituales de deferencia son a su vez clasificados por Goffman en dos subtipos: rituales de evitación y rituales de presentación. El primer subtipo está relacionado con la distancia que los participantes señalan para evitar penetrar en la esfera íntima y en el territorio de acción de los demás (Goffman 1986: 70). De aquí se deriva el concepto de imagen negativa propuesto inicialmente por Brown y Levinson (1987) y utilizado por Álvarez Muro. Los rituales de presentación se refieren a actos en los que los participantes muestran un cierto grado de estima hacia los demás. De ellos surge el concepto de imagen positiva descrito por Brown y Levinson e igualmente empleado por Álvarez Muro. Goffman (1986: 85) indica más bien una dualidad entre estos tipos de rituales y no entre una imagen positiva y una negativa. Ambos rituales se complementan de manera mutua en cualquier interacción social y, por lo tanto, no podrían ser separados categóricamente en ambos tipos de imagen y en las estrategias de cortesía positiva y negativa derivadas de ello. La imagen de los interlocutores es, por consiguiente, una sola y no una imagen positiva y una negativa.

Finalmente habría que señalar una pequeña falla de redacción que

salta a primera vista. En la página 114, se hace referencia mediante una cita textual a la noción de *face flattering acts* (FFA) propuesta por Kerbrat-Orecchioni (2004), un tipo de actos relacionados directamente con la así llamada *cortesía positiva*. Allí, Álvarez Muro señala que con esta noción se resuelven muchos de los problemas que se presentan en el modelo de Brown y Levinson. La autora prosigue en la siguiente página con la explicación de los términos *cortesía mitigadora* y *cortesía valorizante*. Posteriormente, estos términos son aclarados exactamente con las mismas palabras en la página 199. La cita textual de Kerbrat-Orecchioni es nuevamente introducida en la misma página junto con las explicaciones hechas anteriormente.²¹

Exceptuando estas debilidades relativamente menores, *Cortesía y descortesía: Teoría y praxis de un sistema de significación* tiene que ser vista como una obra fundamental de consulta que afortunadamente reúne referencias y planteamientos, por lo general muy dispersos en diferentes publicaciones científicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Briz, Antonio. 2004. Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. En Diana Bravo y Antonio Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, 67-93. Barcelona: Ariel.

Brown, Penélope y Stephen Levinson. 1987. *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Calsamiglia, Helena y Amparo Tusón. 1999. *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.

Carreño, Manuel. 2001. *El Manual de Carreño*. Caracas: El Nacional.

Domínguez, Carmen Luisa y Elsa Mora. 1998. *El habla de Mérida*. Mérida: Universidad de Los Andes.

21. Otros errores menores de redacción pueden observarse en las enumeraciones erróneas de: i) los componentes característicos del territorio personal (p. 117), ii) los elementos que comprenden la atenuación de la locución (p. 187) y iii) en las referencias bibliográficas de los autores Calsamiglia y Tusón (1999), colocados sin respetar el orden alfabético, y de Watts (1992) y Briz (2004), entre otros, donde no se colocan el número de páginas que comprenden los respectivos artículos.

Goffman, Erving. 1974. *Frame analysis: An essay on the organisation of experience*. New York: Harper & Row.

Goffman, Erving. 1986. *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt: Suhrkamp.

Janney, Richard y Horst Arndt. 1992. Intracultural tact versus intercultural tact. En Richard Watts, Sachiko Ide y Konrad Ehlich (eds.), *Politeness in language*, 21-42. Berlín: de Gruyter.

Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 2004 Es universal la cortesía? En Diana Bravo y Antonio Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, 39-53. Barcelona: Ariel.

Watts, Richard J. 1992. Linguistic politeness and politic verbal behavior: reconsidering claims for universality. En Richard Watts, Sachiko Ide y Konrad Ehlich (eds.), *Linguistic politeness. Studies in its history, theory and practice*. Berlín: de Gruyter.

Watts, Richard. 2003. *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.