

# LA CORTESÍA VERBAL EN LA LENGUA DEL TURISMO

ISABEL TURCI DOMINGO  
Universidad de Málaga

## RESUMEN

El reciente desarrollo de la pragmática lingüística ha mostrado que la cortesía es un sistema perfectamente articulado en función de ciertas normas o reglas sociales. Dicho sistema ejerce una fuerte influencia en la construcción de los enunciados, con el fin esencial de mantener o de restablecer el carácter armonioso de la relación interpersonal, de sostener el equilibrio ritual de la interacción.

Esta concepción amplia de la cortesía, que ha pasado a ser objeto de estudio de la lingüística, aporta un marco teórico insoslayable en el contexto de la enseñanza del francés, y más especialmente si se trata de públicos destinados a ejercer profesiones relacionadas con el turismo.

Proponemos pues un breve recorrido teórico sobre la cortesía para abordar lo que se ha denominado intercambio reparador. Las estrategias adoptadas para hacer frente a las quejas y reclamaciones de los clientes se analizarán a partir de diferentes diálogos extraídos de manuales de francés turístico.

Presentamos, en suma, una reflexión de orden prepedagógico, como paso previo a la elaboración de actividades que propicien en nuestros alumnos la adquisición progresiva de las competencias necesarias para la solución de los pequeños y grandes conflictos interaccionales derivados de la práctica profesional.

## PALABRAS CLAVE

Pragmática, cortesía, turismo, enseñanza del francés, competencia.

## ABSTRACT

The recent development of linguistic pragmatics has shown that courtesy is a system perfectly articulated according to certain norms or social rules. Such a system has a strong influence on the construction of the enunciations, being the essential goal to maintain or restore the harmonious character of the interpersonal relation, to keep up the ritual balance of the interaction.

This ample conception of courtesy, which has become one of the focuses in linguistics, contributes to an unavoidable theoretical frame in the teaching of French language, especially when the receptors are planning to work in jobs related tourism.

We propose taking a short theoretical tour on courtesy. The adopted strategies to face complaints and demands from customers are analysed from different dialogues taken out of manuals of the French language about tourism.

We present a thought of a pre-pedagogical nature, as a previous step to the elaboration of exercises which benefits our students for the progressive acquisition of the necessary competence for the solution of great and small interactive conflicts that derive from the professional practice.

KEY WORDS

Pragmatic, courtesy, tourism, teaching of French, competence.

RÉSUMÉ

Les développements récents de la pragmatique linguistique ont montré que la politesse est un système parfaitement articulé en fonction de certaines règles ou normes sociales. Ce système exerce une forte influence sur la construction des énoncés dans le but essentiel de maintenir ou de rétablir le caractère harmonieux de la relation interpersonnelle, de soutenir l'équilibre rituel de l'interaction.

Cette conception large de la politesse, devenue objet d'étude linguistique, apporte un cadre théorique incontournable dans le contexte de l'enseignement du français aux publics qui se destinent aux professions du tourisme.

Nous proposons donc un bref parcours théorique sur la politesse pour aborder l'étude de l'échange réparateur. Les stratégies mises en place pour affronter les plaintes ou les réclamations des clients seront analysées à partir de différents dialogues puisés dans des méthodes de français du tourisme.

Nous présentons une réflexion d'ordre pré pédagogique, démarche préalable à l'élaboration d'activités qui permettent à nos élèves d'acquérir progressivement les compétences nécessaires à la solution des petits ou grands problèmes interactionnels dérivés de la pratique professionnelle.

MOTS-CLÉS

Pragmatique linguistique, politesse, tourisme, enseignement du français, compétence.

PLANTEAMIENTO INICIAL

Consideramos particularmente útil que el estudiante de francés (lengua extranjera) con fines turísticos adquiera, en el marco de la competencia comunicativa, las manifestaciones lingüísticas de la cortesía. A nuestro entender, ello no debe limitarse al mero aprendizaje de determinadas fórmulas corteses. Se trata, por el contrario, de usar las *estrategias verbales* de las que se vale el hablante cortés, imprescindibles para obtener la colaboración del destinatario y preservar el *carácter armonioso de la interacción*.

Dicho de otro modo, partimos de una noción amplia de cortesía, que puede entenderse como un conjunto de *normas sociales* universales

cuyas manifestaciones son distintas en las diversas culturas. Estas normas, por su influencia en las estructuras lingüísticas, constituyen un *conjunto de estrategias conversacionales* al servicio de las relaciones sociales que requieren no sólo un conocimiento lingüístico sino también cultural.

Dado que el uso de estrategias corteses influye en gran medida en la eficacia de la comunicación, consideramos que su estudio en el proceso de enseñanza-aprendizaje de una lengua extranjera no puede obviarse. Así pues, en el presente trabajo, nos planteamos una reflexión prepedagógica centrándonos en el ámbito profesional del turismo, campo en el que el dominio de la cortesía puede resultar especialmente rentable.

Su uso en cualquier contexto implica la puesta en práctica de determinados rituales interpersonales (que adoptan siempre una forma de diálogo en presencia o no) que dan testimonio de “buena educación y de buena voluntad por parte de quien los realiza y de que el receptor posee un pequeño patrimonio de sacralidad” (Goffman 1994, p. 78). En efecto, “la personalidad humana es algo sagrado; no se la viola ni se infringen sus límites, mientras que el mayor bien se encuentra en la comunión con otros” (Goffman 1994, p. 80), concepción que será retomada posteriormente por otros autores.

Los rituales interpersonales adoptan básicamente dos formas que figuran entre las más convencionales y formales, los intercambios de apoyo y los intercambios correctores. Ambos pueden constituir en sí mismos intercambios breves o bien funcionar como mecanismos de apertura y cierre de intercambios más prolongados.

Dar la bienvenida, saludar, atender al cliente en sus necesidades y deseos o despedirle forman parte de los rituales de apoyo. Son pequeñas ceremonias, imprescindibles en el contexto profesional que nos ocupa, que hacen saber al destinatario de los mismos que se siente interés por él y que se le dedica una atención personalizada. Por otra parte, responder hábilmente ante reclamaciones, quejas y reproches acerca del servicio recibido en el establecimiento turístico conforman rituales correctores<sup>1</sup>.

De hecho, cuando se produce, una disrupción (término usado por Goffman), es decir, un descuido, un fallo, una negligencia, a veces

<sup>1</sup> Quisiéramos señalar que, en el contexto que tratamos, definido por una actividad comercial específica en la que cada individuo, si seguimos la concepción teatral de la interacción que propone Goffman, está representando su papel, su rutina profesional, ambos tipos de rituales no expresan siempre un interés de fondo, “real” sino que se trata de cortesías destinadas a “preservar ante los clientes el frente común de la profesión” [Hugues citado por Goffman (1994, p. 100)].

difíciles de evitar, ante los cuales el cliente protesta por considerarlos como una violación de sus derechos, hay que salvar la situación, resolver eficazmente los factores discordantes y enmendarlos para restablecer el equilibrio interaccional trastornado. Hay que precisar que los actos que provocan el problema pueden ir desde lo más insignificante a lo más grave: que la ducha no funcione, que se haga esperar al cliente, que haya habido algún descuido al hacer unas reservas, un error a favor de la empresa en una cuenta que se presenta al pago. Éstas y otras constituyen mil y una situaciones en las que el cliente puede sentir que le han tratado sin la deferencia adecuada por lo que se siente ofendido, protesta y se enfada, comportándose en ocasiones de forma inconveniente<sup>2</sup>.

Para resolver las consecuencias negativas de estos actos que el cliente juzga agraviantes, se requiere una labor correctora cuya función consiste en “modificar el sentido que [...] se podría dar a un acto, transformando lo que podría entenderse como infracción en algo que puede entenderse como aceptable” (Goffman 1971, p. 121). Para ello, además de poseer buen talante negociador, es importante conocer el ritual interaccional más eficaz, aplicar las estrategias corteses más adecuadas al momento, y ello, dentro de un saber-hacer profesional. En caso contrario, no sólo es el individuo implicado en el incidente quien se ve comprometido sino también el equipo en el que está integrado y, en última instancia, el propio establecimiento cuya legitimidad puede verse cuestionada.

Por otra parte, la labor correctora debe ser comunicada y en su expresión intervienen elementos paralingüísticos (ritmo, intensidad de la voz, entonación) y extraverbales (comportamientos proxémicos, cinésicos)<sup>3</sup>, además de elementos lingüísticos.

Dado que el objetivo último que perseguimos es el de una posible aplicación didáctica en el ámbito del francés con fines turísticos,

<sup>2</sup> La línea de investigación de Scheff (1990), en el ámbito de la sociología de las emociones, tiene una estrecha relación con la cortesía y aporta una perspectiva interesante. Para este autor, el sistema de la cortesía (deference-emotion) da cuenta del estado de los vínculos sociales cuyo mantenimiento es una de las motivaciones humanas más importantes. Dos emociones actúan como señales que permiten conocer el estado del vínculo con los demás, el orgullo y la vergüenza. El orgullo indica un vínculo intacto y la vergüenza señala un vínculo roto o amenazado. La vergüenza, en concreto, se produce cuando un individuo es tratado con una dosis insuficiente de cortesía, de respeto y puede generar en éste una reacción de enfado o ira.

<sup>3</sup> En efecto, como afirma Kerbrat-Orecchioni, los medios por los cuales los miembros de una sociedad pueden interactuar son extremadamente diversos y no siempre son de naturaleza lingüística (1996, p. 6).

nos proponemos estudiar desde el punto de vista lingüístico la labor o estrategia correctora, extraordinariamente frecuente en la interacción, en diversos manuales destinados a los futuros profesionales del turismo.

Comprobamos que prácticamente todos ellos se hacen eco de dicha estrategia en diálogos<sup>4</sup> que aparecen bajo rúbricas tan significativas como: “Désarmer les râleurs” (*La voyagerie*, p. 115), “Les bons reflexes pour sortir d’une situation très délicate” (*L’hôtel*, p. 90), “Rester calme, poli et digne”, “Comment refuser poliment” (*L’hôtellerie en français*, p. 41), “Rester maître de soi” (*ibidem* p. 74), etc. Así pues, nos acercamos a algunos de estos diálogos, tomando como guía teórica los estudios que se han efectuado acerca de la cortesía en conversaciones reales.

#### LA CORTESÍA: MARCO TEÓRICO

Los estudios más importantes acerca de la cortesía se han realizado especialmente en el ámbito de la pragmática<sup>5</sup>. Esta disciplina, que parte de un enfoque filosófico en su concepción del lenguaje como acción, ha ido evolucionando hacia planteamientos empíricos teniendo en cuenta factores sociales, psicológicos y culturales al analizar todos los aspectos del uso del lenguaje y su función comunicativa en la vida cotidiana<sup>6</sup>. En este ámbito, se ha destacado la importancia de la cortesía en la descripción de los intercambios comunicativos y su repercusión en la elección de las unidades lingüísticas que conforman los enunciados.

El modelo más elaborado y que mayor interés ha despertado es el propuesto por Brown y Levinson (1987)<sup>7</sup> para quienes la cortesía contrarresta la agresividad de los miembros de la sociedad y propicia

<sup>4</sup> Dichos diálogos, a pesar de no ser documentos auténticos, recogen situaciones típicas y responden *a priori* a las necesidades de los futuros profesionales con los que trabajamos, a la vez que presentan la ventaja de ser un material accesible.

<sup>5</sup> La cortesía ha despertado asimismo interés en el ámbito de otras disciplinas de orientación etnosociológica (sociolingüística, etnografía de la comunicación, etnometodología), compartiendo con la pragmática un mismo objeto de estudio, la conversación.

<sup>6</sup> Cf. Reyes, Graciela (1990, p. 15).

<sup>7</sup> Con anterioridad, otros autores habían estudiado las estrategias que emplea el hablante cortés. La primera respuesta que se dio a estas cuestiones es la de R. Lakoff (1973). Otro autor que ha propuesto un sistema de máximas de cortesía como complemento a las máximas conversacionales de Grice que no contemplaban el componente social de la interacción verbal, es Geoffrey N. Leech (1983). Este autor propone un principio de cortesía desarrollado en forma de máximas que presenta relacionadas con los distintos tipos de actos de habla.

posibles las buenas relaciones entre ellos. En su teoría, es fundamental la noción de imagen (face) que parte de los estudios de Goffman acerca del 'territorio del yo'. Para ellos, de acuerdo con este autor, la imagen del individuo, tanto la propia como la de los demás, es un bien preciado, sagrado, que es necesario salvaguardar. De esa exigencia, en beneficio de las buenas relaciones sociales, se derivan todas las estrategias de cortesía.

La noción de imagen tiene dos vertientes, como si se tratara de la doble cara de una moneda. La imagen positiva y la imagen negativa<sup>8</sup> constituyen los dos factores complementarios que componen la imagen del individuo como miembro individual de la sociedad. La imagen negativa nos define en función de nuestras posesiones territoriales, de nuestros bienes físicos e intelectuales en el sentido más amplio del término. Se refiere, en concreto, al deseo que cada individuo tiene de que nadie violente su territorio personal ni impida sus actos. El individuo desea tener libertad de acción y no sufrir imposiciones por parte de los demás. La imagen positiva es la idea de sí mismo que todo actor social posee y que considera como un bien esencial. El individuo aspira a que ésta sea reconocida y reforzada por los otros miembros de la sociedad.

Así en cualquier interacción en la que intervienen dos participantes, se ven confrontadas cuatro imágenes, dos positivas y dos negativas. Los distintos actos (verbales y no verbales) que van a realizarse pueden suponer amenazas potenciales a alguna o a varias de las cuatro imágenes. Se trata de los *Face threatening Acts* (actos que amenazan la imagen). Desde este punto de vista, los actos se distribuyen en cuatro categorías, aunque hay que precisar que un mismo acto puede depender de varias categorías simultáneamente.

1. Actos amenazadores para la imagen negativa de quien los realiza, por ejemplo el ofrecimiento o la promesa que pueden afectar en un futuro al propio territorio.
2. Actos amenazadores para la imagen positiva de quien los realiza, por ejemplo, la excusa o la autocrítica.
3. Actos amenazadores para la imagen negativa de quien los recibe. Se trata de las violaciones de su territorio de naturaleza no verbal, por ejemplo, ofensas de tipo proxémico, o de naturaleza verbal, como la orden, la petición, la prohibición o el consejo.

<sup>8</sup> Goffman a su vez parte de Durkheim quien planteó la distinción entre ritos positivos y ritos negativos.

4. Actos amenazadores para la imagen positiva de quien los recibe como por ejemplo, la crítica, la refutación, el reproche el insulto, la injuria, la burla o el sarcasmo<sup>9</sup>.

Según la teoría de Brown y Levinson, el deseo de preservar la imagen positiva y negativa del destinatario a la vez que el de preservar ambas imágenes del propio locutor (*face want*), requiere poner en práctica las estrategias corteses (*face work*). La elección de una estrategia u otra depende de tres factores: la gravedad del acto amenazador para la imagen del otro o de uno mismo, la distancia social que existe entre los interlocutores y la relación de poder entre locutores. Esto permitirá equilibrar los intereses de ambos: hay que ser cortés pero sin perder la propia imagen, hay que respetar al otro y al mismo tiempo, preservarse a sí mismo.

Podemos ejemplificar estas cuestiones mediante una de las consignas que se dan a nuestros estudiantes en un manual de francés turístico: “Rester calme, poli et digne” ante las reclamaciones de los clientes. Para explicar el primer consejo (*rester calme*) recurrimos a Goffman. Hay que evitar perder los nervios, de lo contrario, dejaremos que aparezca el individuo (y sus reacciones emocionales) que se esconde tras la máscara, tras el papel, que representa en el desempeño de su profesión. Debe darse la respuesta apropiada y no la respuesta afectiva verdadera; hay que mostrarse prudente y circunspecto por el bien del equipo<sup>10</sup>. La siguiente consigna que se da en otro manual recubre el mismo significado: “rester maître de soi”. El consejo de ser cortés (*rester poli*) implica preservar la imagen positiva y negativa del cliente. Por último el comportarnos con dignidad (*rester digne*) supone que, en el ejercicio de la cortesía con el cliente, no dejemos de proteger nuestra propia imagen. Todo ello permite, ante un cliente ofendido, restaurar el equilibrio de la interacción pacífica y evitar dañar la propia imagen que lleva implícita a su vez la imagen del equipo profesional.

El modelo de Brown y Levinson se criticó por presentar una visión demasiado sombría y pesimista de las relaciones sociales, al imaginar la imagen pública sujeta a amenazas virtuales continuas que es necesario reparar sin tregua. Por ello, posteriormente, añadieron la noción de *face flattering acts*, o actos que revalorizan la imagen, como el cumplido o el agradecimiento.

<sup>9</sup> Cf. Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1996, pp. 51-52).

<sup>10</sup> Cf. Goffman (1994, p. 231).

Relacionado con esto, se plantea la existencia de dos tipos de cortesía, la cortesía negativa y la cortesía positiva. La primera consiste en evitar producir un acto que amenace la imagen, tanto positiva como negativa, del locutor como del destinatario, en mitigarlo o compensarlo. La segunda estriba en efectuar algún acto que revalorice la imagen, ya sea la imagen positiva o negativa del propio locutor o del destinatario. Actualmente se consideran igualmente importantes ambos tipos de cortesía.

Esta teoría, que pone de manifiesto la existencia de las estrategias corteses, permite afrontar el estudio de las relaciones entre las estructuras sociales y las formas lingüísticas que se emplean en función de éstas. Esto es lo que nos proponemos hacer en el contexto ya señalado.

#### ESTRATEGIAS CORTESES CORRECTORAS EN LA INTERACCIÓN EN CONTEXTO TURÍSTICO

Para abordar su estudio, debemos analizar previamente el tipo de relación que existe entre el cliente y el profesional, teniéndose en cuenta la distancia horizontal y vertical que se establece entre ambos, definida por el marco formal el que se desarrolla la interacción. En el eje de la relación horizontal o grado de familiaridad, estas interacciones implican distancia. Consecuencias de ello en el plano lingüístico son, por ejemplo la fórmula de tratamiento empleada (*vous*) o el uso de un registro de lengua formal. En el eje de la relación vertical o relación jerárquica entre interactantes, cuando un cliente reclama, realiza un acto que amenaza la imagen positiva de quien la recibe y con ello, se sitúa en un plano superior con respecto a su interlocutor. Desde el punto de vista del uso de la cortesía, esto se corrobora con el hecho de que no siempre ve la necesidad de superponer algún elemento cortés que mitigue la crítica.

La estrategia cortés correctora que el “infractor” pone en práctica, forma parte de la cortesía negativa puesto que tiene como fin compensar o mitigar una ofensa que se ha realizado. Recubre el acto de habla de pedir excusas, de pedir perdón o disculpas y puede adoptar diversas formas de expresión lingüística.

Puede expresarse de forma directa, explícita mediante el uso de un performativo, por ejemplo: “*Je vous demande mille pardons*”, “*Je vous fais toutes mes excuses*”, o mediante un imperativo, por ejemplo: “*Excusez-moi*”, “*Veillez m’excuser*”<sup>11</sup> (en esta última expresión, además

<sup>11</sup> Cf. Kerbrat-Orecchioni, *op. cit.*, p. 84.



de pedir excusas se solicita que éstas sean aceptadas por el interlocutor agraviado, con lo cual se le predispone favorablemente).

El pedir disculpas es un acto amenazador para la imagen positiva de quien lo realiza (de otro lado, si no se efectúa se daña la imagen positiva del otro), por ello puede adoptar formulaciones indirectas o implícitas que ejercen la función de rehabilitar dicha imagen ante el ofendido, tales como: la justificación o explicación sobre la ofensa, la aceptación de la culpa y la expresión de un estado emocional de embarazo o pena, acorde con la situación.

Las explicaciones o justificaciones que ofrece el ofensor sirven para aducir circunstancias atenuantes a su acto con el fin de minimizar la infracción y reducir su culpa a la vez que restablecer la reacción inicial del ofendido (Goffman, 1979, p. 124). Se hace ver que el supuesto acto ofensivo no es tal. Con ello, se intenta salir de la situación “baja” o inferior, para recuperar la propia imagen. Además se puede recurrir a expresiones que desdramaticen o minimicen la ofensa por ejemplo: *c'est souvent le cas / ça arrive souvent / ça aurait pu être pire*.

Por otra parte, en las peticiones de perdón o de excusas, el individuo se divide en la parte que es culpable de una infracción y la parte que se disocia de ésta y afirma su creencia en la regla que ha infringido. Por lo tanto, el ofensor admite la culpa, con lo que aparece digno de recuperar la respetabilidad (Goffman, 1979, p. 125) y con ello, la propia imagen, restableciéndose el equilibrio interaccional. A la rehabilitación de la imagen positiva del infractor coadyuvan también las expresiones de pesar, por ejemplo: *“je suis navré”, “Je suis désolé”*.

Estas formulaciones indirectas o implícitas que desdramatizan o minimizan la ofensa a la vez que exculpan al infractor, pueden emplearse aisladas o de forma acumulativa e incluso añadidas a una formulación directa, según la intensidad variable de la petición de disculpas en función de la gravedad de la ofensa y de la relación entre los interlocutores. Con ello, la petición de excusas adquiere el carácter de macroacto de habla.

Estos mecanismos o estrategias corteses constituyen un proceso ritual que puede ir acompañado de un proceso restitutivo por medio del cual el ofensor intenta ofrecer una solución: *“Il y a sûrement une solution”, “je vais voir ce que je peux faire”, “on va trouver une solution”*. También puede ofrecer una compensación material si se trata de una ofensa más grave: *“permettez-moi de vous offrir...”, “pour oublier ça, nous vous invitons à...”, “en guise de dédommagement...”, “pour nous faire pardonner, nous...”, “en remplacement...”*.

De otro lado, para suavizar o mitigar un acto que se va a efectuar, virtualmente dañino para la imagen del destinatario, existe otro mecanismo que puede englobarse dentro de la petición de excusas. Se trata de las solicitudes o ruegos que consisten en pedir permiso a una persona para efectuar algo que puede ofenderla porque supone una intrusión en su territorio. Con ello, se da lugar a que esta persona sea quien decida. Así, al mitigarse la intrusión en territorio ajeno se protege tanto la imagen del ofensor virtual como del posible ofendido.

Pero veamos unos diálogos elegidos entre los que se han revisado para observar cómo se realizan estas estrategias de cortesía, estas pequeñas luchas simbólicas de la interacción cotidiana.

Diálogo 1:

1. **Client:** –Mademoiselle, ça fait plus de cinq minutes que j'attends mon café.
2. **Serveuse:** –Je suis désolée, monsieur, mais une de nos machines est en panne, et je dois vous demander de patienter quelques minutes encore.
3. **Client:** –C'est invraisemblable! Vous ne pouvez pas faire du café d'avance?
4. **Serveuse:** –Nous tenons à ce qu'il soit bien frais et conserve son arôme. C'est pour mieux satisfaire les clients, monsieur.
5. **Client:** –Oui, mais je dois partir dans dix minutes et si je pars sans déjeuner, je vais être de mauvaise humeur toute la matinée.
6. **Serveuse:** –Voilà monsieur, le café est prêt. Je vous redis nos excuses pour ce léger retard (*L'hôtellerie en français*, p. 74).

En 1, se efectúa una aserción, que implica una petición, acto no cortés (puesto que no tiene como finalidad beneficiar al interlocutor) amenazador para la imagen positiva de quien lo recibe. Se trata de un reproche o crítica por el servicio lento del establecimiento que el cliente considera ofensivo porque, a su juicio, se le está haciendo esperar más de lo debido (acto que amenaza su imagen). Sobre el acto de habla del cliente no se superpone ningún efecto cortés mitigador de la fuerza de la crítica o el reproche.

En 2, se piden disculpas de forma indirecta o implícita, en primer lugar, mediante una expresión de pesar por la situación y, en segundo lugar por medio de una explicación acerca del motivo del retraso en el servicio. A continuación, se efectúa un ruego para mitigar la fuerza de la ofensa que aún va a tardar cierto tiempo en resolverse. Como vemos, se han acumulado tres procedimientos correctores para intentar restaurar el equilibrio de la interacción. Se preserva la imagen del otro

mediante la petición de perdón y el ruego. Esto implica que se acepta la culpa por el servicio lento a la vez que se protege la propia imagen ofreciéndose al cliente una explicación o justificación liberadora de la culpa, dado que la avería de la máquina no depende de la voluntad del supuesto ofensor. Como puede verse, gracias al ritual cortés corrector, se intenta transformar una infracción, aunque sea de carácter ínfimo como la que nos ocupa en este diálogo, en algo aceptable por el cliente, aunque protegiéndose la imagen del ofensor. De momento no se consigue.

En 3 el cliente insiste en su reproche amenazador para la imagen positiva de quien lo recibe. Además sugiere una solución ofensiva, incluso agresiva, porque lleva implícita la idea de que las personas que trabajan en ese establecimiento no alcanzan a imaginar la solución tan evidente y sencilla de resolver los retrasos que él propone. Esta respuesta por parte del cliente implica que la petición de perdón no ha sido aceptada con lo cual la interacción podría entrar en crisis. Veamos lo que sucede en el turno de palabra siguiente.

En 4, se ofrece una expresión de cortesía positiva, se hace ver que el retraso en el servicio va a favorecer al cliente. Este baile cortés en el que en cierta medida se maneja al cliente con mano firme, evita la crisis (se le han 'bajado los humos' al cliente).

Como podemos observar en 5, la cortesía positiva ha surtido efecto. El cliente ya no expresa reproche sino una explicación. Con esta réplica, el cliente justifica en cierto modo su actitud amenazadora anterior. Viene a querer decir: 'no es mi culpa si mi organismo reacciona de ese modo cuando no desayuno, pero tengo ese problema y por eso me he comportado así, además tengo prisa'. En suma, acepta de forma implícita su culpa y esa autocrítica, que implica una amenaza contra su imagen positiva, lo coloca en una situación de inferioridad que se equilibra por el hecho de no ser responsable de que la falta de alimento por las mañanas tenga efectos negativos sobre su estado anímico.

En 5, por fin está listo el café, lo cual implica una restitución material de la ofensa. Se vuelve a pedir perdón con lo que la imagen positiva del hablante, la camarera en este caso, está amenazada, pero a la vez, al minimizarse la infracción (nótese: *léger retard*), se preserva su imagen. Con ello, se ha restablecido el equilibrio interaccional.

Diálogo 2:

1. **Réceptionnaire:** –...eh bien, il ne me reste plus qu'à vous souhaiter un bon voyage. J'espère que vous avez été bien et que vous emportez un bon souvenir de votre séjour.

2. **Client:** –L'hôtel a été parfait comme toujours. Mais franchement, cette année, le restaurant, et surtout la cuisine, c'est plus que mauvais, un vrai désastre.
3. **Réceptionnaire:** –Je sais, et croyez bien que nous en sommes désolés.
4. **Client:** –Qu'est-ce qui se passe?
5. **Réceptionnaire:** –Nous avons engagé un chef français, qui a une bonne réputation et qui fait d'habitude, de l'excellente cuisine. Malheureusement, il a, cette année, de gros ennuis personnels et son travail n'est plus du tout satisfaisant. Mais, soyez tranquilles, ça ne se reproduira plus.
6. **Client:** –C'est le souhait que je forme. Vous savez, c'est la réputation de votre hôtel qui est en jeu (*Le français de l'hôtellerie et du tourisme*, p. 50).

En 1, observamos una estrategia de apoyo o cortesía positiva en el momento de la despedida. En 2, el cliente lanza una crítica, carente de cualquier superposición cortés, acerca de la cocina. El reproche amenaza la imagen positiva del interlocutor en tanto que persona integrante del equipo. A diferencia de los reproches emitidos por el cliente del diálogo anterior, aquí el acto amenazador se mitiga, en cierto modo por el hecho de ir precedido de una expresión de cortesía positiva (*L'hôtel a été parfait comme toujours*). En 3, el recepcionista acepta la culpa y expresa pesar, conjunto que funciona como una petición de perdón indirecta o implícita. Esto predispone favorablemente al interlocutor que pide una explicación en 4 y al hacerlo da pie a que el recepcionista amplíe la estrategia correctora a una justificación que se expresa en 5, en la que viene a decir de forma implícita que no tiene la culpa de la mala calidad de la cocina. Tampoco el cocinero es culpable, son sus problemas personales los causantes de los desaguisados. Gracias a esta explicación, se intenta restablecer la imagen positiva tanto del cocinero, del recepcionista como del establecimiento. Por otra parte, se admite de nuevo la falta al decirse que el trabajo del cocinero no es satisfactorio. El recepcionista termina haciendo una promesa, acto amenazador para la imagen negativa de quien la produce, que se efectúa porque la gravedad de la ofensa así lo exige. Sabe que el prestigio del establecimiento está en peligro por culpa de un individuo que no ejerce convenientemente su papel. Con su promesa pretende paliar el posible descrédito de su establecimiento, antes de que el cliente exprese abiertamente en 6 las consecuencias negativas que la mala calidad de la cocina puede acarrear al hotel.

## CONCLUSIÓN

Hemos señalado los actos de habla que suelen ponerse en práctica en el macroacto de habla corrector, con cuyas realizaciones lingüísticas debemos familiarizar a nuestros estudiantes ya que les permitirán salir airoso de situaciones más o menos conflictivas en el desempeño de su trabajo.

Pero además de asimilar los elementos lingüísticos deben comprender el mecanismo de la cortesía para aprender a usar con efectividad estas estrategias. Deberán también asumir las diferencias culturales en su realización lingüística un tanto distinta del español en el contexto que hemos tratado, en especial por su mayor grado de formalidad (que puede chocar a nuestros estudiantes españoles por su carácter generalmente más afectado y ampuloso que en su lengua).

En suma, la expresión de la cortesía debe aprenderse al igual que otras cuestiones culturales, porque ello favorecerá una buena comprensión intercultural<sup>12</sup> con los clientes francófonos. Esto adquiere mayor trascendencia cuando el mantenimiento del equilibrio interaccional, objetivo deseable en cualquier situación, implica, en el contexto profesional, mantener una imagen positiva, no sólo de sí mismo, sino también de la empresa para la que se trabaja.

Finalmente, el procedimiento a seguir tras la reflexión prepedagógica es la elaboración de actividades de sensibilización, para progresivamente ir guiando a los estudiantes hasta que lleguen a adquirir la capacidad de resolver casos profesionales relacionados con estas cuestiones. Para ello, debemos proporcionarles situaciones que den pie a la inserción de estrategias correctoras en intercambios verbales orales, sin descartar la expresión escrita, que pueden practicar mediante la elaboración de cartas. Esto les irá preparando para manejar con tacto y resolver eficazmente determinadas situaciones problemáticas, derivadas de la interacción con los clientes, que sin duda tendrán que afrontar en el desempeño de su profesión.

## BIBLIOGRAFÍA

CARROLL, R. (1987), *Evidences invisibles, américains et français au quotidien*, París, Seuil.

<sup>12</sup> En este tema son reveladoras las conclusiones de Raymonde Carroll (1987) en el capítulo titulado "Le 'petit' accident".

- DANY, M. y LALOY, J. R. (1993), *Le français de l'hôtellerie et du tourisme*, París, Hachette.
- DESCOTES-GENON, C. *et al.* (1992), *La voyagerie*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- ESCANDELL VIDAL, M. V. (1993), *Introducción a la pragmática*, Barcelona, Antropos.
- GOFFMAN, E. [1994 (1º ed. en inglés, 1959)], *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Buenos Aires, Amorrortu.
- GOFFMAN, E. [1979 (1º ed. en inglés, 1971)], *Relaciones en público, microestudios de orden público*, Madrid, Alianza editorial.
- HAVERKATE, H. (1994), *La cortesía verbal, estudio pragmlingüístico*, Madrid, Gredos.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1996), *La conversation*, París, Seuil.
- , (1990-1994), *Les interactions verbales*, tomos I, II y III, París, Armand Colin.
- LAKOFF, R. (1998), "La lógica de la cortesía o acuérdate de dar las gracias", *Textos clásicos de pragmática*, Julio, M. T. & Muñoz R. (eds.), Madrid, Arco Libros, pp. 259-278.
- LATIFI, M. (1993), *L'hôtellerie en français*, París, Didier/Hatier.
- LEECH, G. (1997), *Principios de pragmática*, Logroño, Universidad de La Rioja.
- PACTHOD, A. (1996), *L'hôtel*, París, Hachette.
- SCHEFF, Th. J. (1990), *Microsociologie and social structure*, Chicago, The University of Chicago Press.
- TUSÓN VALLS, A. (1997), *Análisis de la conversación*, Barcelona, Ariel.