

Pragmática Sociocultural: enfoque interdisciplinario de la descortesía en el ámbito virtual

DANDREA, Fabio Daniel
Universidad Nacional de Río Cuarto

I. Introducción

La consideración del contexto como elemento relevante para el análisis del lenguaje inaugura la perspectiva pragmática. Escandell Vidal (1993) señala que la pragmática se propone el estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, las condiciones que determinan el empleo de enunciados concretos emitidos por hablantes concretos en situaciones comunicativas concretas y su interpretación por parte de los hablantes.

Leech (1983) distingue *pragmalingüística* de *sociopragmática*. Mientras el primero de estos enfoques considera la vertiente más lingüística de la pragmática, el segundo se ocupa de las dimensiones sociales de la pragmática. Los estudios *pragmalingüísticos* examinan el repertorio lingüístico que permite a una lengua la expresión de una determinada función pragmática y los estudios *sociopragmáticos* examinan de qué manera se origina un condicionamiento social y cultural al momento de la actuación pragmática.

Según refiere Bravo (2005: 24) la propuesta de una *pragmática sociocultural*, entendida como un enfoque que tenga en cuenta la perspectiva del usuario pero desde el lenguaje, adopta una definición de situación comunicativa conformada por todos los elementos que contribuyen a su desarrollo.

El aporte de esta perspectiva a la lingüística es la consideración del contexto del usuario, sumando a la situación comunicativa, o la situación concreta de habla, el contexto sociocultural que incluye desde una determinada interacción interpersonal hasta una comunidad de habla y atiende, entre otros, a factores sociales, socioeconómicos y culturales (Bernal, 2007)

Cada contexto sociocultural presenta características constitutivas que son únicas. Hernández Flores (2004: 96,97) señala que “los contextos socioculturales son contextos específicos que abarcan comportamientos, actitudes y valores que son conocidos, aceptados y practicados en una comunidad de hablantes”. El estudio y conocimiento del contexto, en definitiva, constituye una tarea que el investigador no puede atender de manera generalizada, sino pormenorizada, según cada comunidad cultural.

La determinación que ejerce el contexto sociocultural para el desarrollo de la comunicación se evidencia en los estudios sobre (des)cortesía, uno de los temas de mayor interés para la lingüística actual.

El impulso que la teoría de Brown y Levinson (1978 y 1987) había dado a los estudios sobre esta temática fue poco significativo para la lengua española (Haverkate, 1994). Afortunadamente, la situación ha variado considerablemente y distintos investigadores han contribuido a desarrollar un marco de propuestas teóricas y metodológicas que favorecen esta dirección (El Programa EDICE (Estudios del discurso de la cortesía en español), con sede en la universidad de Estocolmo, reúne a un gran número de especialistas que han propiciado espacios institucionales para la investigación).

El enfoque sociocultural genera un proceso de categorización que debe resolver dos cuestiones: en primer lugar, establecer hasta qué punto una categoría es adecuada para describir los comportamientos de (des)cortesía que se producen en un corpus en particular y en qué medida puede generalizarse y dar lugar a un espacio teórico (Bravo: 2005: 21); en segundo lugar, determinar un enfoque teórico sobre la (des)cortesía en español que signifique una alternativa ante la homogeneidad del pensamiento científico originada en la vinculación del investigador con supuestos teóricos y metodológicos provenientes de culturas no hispánicas (Bravo; 2004: 1).

La pretensión de un enfoque socio-pragmático establece una consideración del uso del lenguaje en función de premisas socioculturales que determinan *cómo* utilizamos el discurso y *para qué* lo hacemos. Efectivamente, el contexto adquiere relevancia desde esta perspectiva. En el marco de las relaciones discursivas propias de toda sociedad, los sujetos asumen una imagen social expuesta a riesgo. Su discurso, en consecuencia, se regula por la influencia que el contexto sociocultural ejerce en la configuración de la citada imagen. Cuando se producen actos amenazadores de imagen, la cortesía se propone como estrategia que favorece el desarrollo armónico de la interacción. A su vez, y de acuerdo con teorías pioneras sobre este objeto (Kaul de Marlangeón; [1992] 1995 – 2003), la descortesía no sólo asume un rol pasivo en la comunicación (en tanto ausencia de cortesía) sino que su propósito en numerosas oportunidades resulta estratégico por propia iniciativa del participante.

En la presente comunicación, pretendemos establecer una posible dirección de investigación para el estudio de la (des)cortesía en el espacio virtual y la pertinencia de un enfoque interdisciplinario para el desarrollo de la tarea. Si bien el anclaje en el estudio del lenguaje determina un abordaje lingüístico, entendemos que la etnografía y la psicología social pueden aportar enfoques que posibiliten una comprensión más acabada de la relación entre el uso de determinadas estrategias discursivas y el contexto sociocultural en el que se gestan.

II. Ámbito virtual: ¿hacia una redefinición del contexto sociocultural?

Destaca Bravo (2002) que los participantes de una situación comunicativa deben compartir conocimientos o supuestos acerca de conocimientos compartidos. Este tipo de conocimiento es el que define el contexto sociocultural como herramienta metodológica y la autora lo denomina hipótesis sociocultural:

Algo que extralingüísticamente contribuye a crear expectativas acerca de lo que potencialmente puede ser evaluado como cortés, descortés o neutral en una situación comunicativa...el uso de estos elementos extralingüísticos no supone la construcción de categorías estáticas, estereotipadas o apriorísticas, sino simplemente un esfuerzo por hacer explícito el contexto sociocultural que estamos “efectivamente” utilizando para evaluar si existen indicios de que los hablantes están produciendo o no un discurso de cortesía en esa situación específica (p.104)

La relación que los individuos establecen mediante el uso de ordenadores (comunicación mediada por computadoras; en adelante CMC), determina que ellos puedan ser considerados miembros de una comunidad en particular.

Como contexto sociocultural, es indudable que la CMC posibilita la génesis de interacciones determinadas por parámetros distintos de los observados en la modalidad

“cara a cara”. Así, por ejemplo, la conversación virtual (chat) se ha transformado en objeto de distintos trabajos que pretenden establecer observaciones de alcance general para un fenómeno que significa un híbrido entre la oralidad y la escritura (Noblia, 2000, 2001, 2002, 2004; Dandrea, 2006, 2007)

Entendemos la interacción virtual como un proceso discursivo interactivo practicado en el ámbito artificial denominado ciberespacio. La virtualidad (en tanto condición que nos priva de información identitaria acerca de los participantes en el discurso) determina condiciones particulares para la consideración de premisas socioculturales. Como sabemos, Internet ha posibilitado la comunicación entre sujetos insertos en culturas disímiles. Se potencia, de esta manera, la idea de una comunidad virtual.

Noblia (2000: 56,57) sintetiza los aspectos más significativos acerca de las perspectivas teóricas adoptadas a propósito de la definición de comunidad virtual y señala:

...la comunidad virtual sólo puede ser concebida en función de la comunicación mediada por computadoras, ya que es la interacción comunicativa la que la constituye. En ese sentido podemos definirla como una comunidad constituida por discursos. Es una red que construye su espacio fundamentalmente a partir de textos e imágenes. Es un caso evidente de realidad discursiva, en donde los textos (mayoritariamente escritos) construyen identidades y realidades...

La autora señala, además, la existencia de estudios que destacan el hecho de una comunicación eficaz entre individuos de culturas diferentes cuando la interacción se produce en el ciberespacio. Algunos de estos estudios atribuyen el hecho a un menor grado de influencia del contexto cultural en la comunicación por la ausencia de rasgos físicos, como la edad, el sexo, la raza, etc. y al hecho de no compartir un espacio físico común.

Algo similar ocurre cuando Kaul de Marlangeon (2006: 60) hace referencia a los graffiti de baños de mujeres de Buenos Aires e indica:

...configuran una modalidad comunicativa coloquial, espontánea, informal, colectiva y con alternancia entre los co-participantes, como la de la conversación cotidiana cara a cara. Los graffiti, sin embargo, se diferencian de ésta pues la interacción no queda actualizada en un lapso determinado y la falta de co-presencia física de los interlocutores impide aportar connotaciones materiales específicas al contexto de situación, tales como la comunicación gestual, la edad, la vestimenta y otros datos biográficos y de conocimiento interpersonal...

Así, Herring (1996) aporta:

Las personas que desde distintas culturas establecen conversaciones mediadas por computadoras, al no ocupar un lugar físico común, no están atadas por ningún tipo de reglas culturales.

Si bien adherimos a la idea de libertad y autonomía que significa el ciberespacio como espacio potencial de comunicación, compartimos la observación de Noblia (ibid.) acerca de que los participantes en este tipo de comunicación no están exentos de lo que Gumperz (1982) denomina “claves de contextualización”. “Se trata de convenciones creadas a través de una experiencia interactiva prolongada en la familia, los amigos, el trabajo o sistemas de relaciones similares”.

De esta forma, la observación de las “claves de contextualización” regula el desarrollo de la interacción e invalida la concepción de este tipo de comunicación como un espacio absolutamente anárquico.

En ese sentido, las premisas socioculturales que determinan el uso del lenguaje en ámbitos virtuales se conciben desde dos direcciones: aquellas que se originan en una práctica cultural propia y específica del grupo al que pertenece el individuo (situado territorialmente) y aquellas que se originan en la práctica que estos individuos experimentan mediante su intervención en Internet (premisas socioculturales que determinan, en definitiva, su pertenencia como nativos digitales). Así, bajo la óptica virtual, es válido considerar también que el contexto sociocultural se transforma y, por ende, los procesos de interacción entre sujetos. Procesos que, en definitiva, resultan determinantes para la identidad de los participantes.

III. Identidad virtual

Acerca de una concepción de identidad, V. Noblia (2007: 503) destaca:

Concebimos el concepto “identidad” como noción compleja que subsumiría a la “imagen”, ya que supone no sólo una dimensión interaccional sino también una psicológica y social. Cuando nos referimos a la identidad discursiva hacemos referencia a las representaciones discursivas de la identidad de los participantes, constituidas a partir de un proceso dialéctico en el que identidades y roles son configurados por el discurso, a la vez que este último se ve afectado por los primeros (Fairclough, 2002). Este proceso es dinámico, interactivo y de mutua dependencia en la interacción (Goodwin, 1995).

La necesidad de un enfoque interdisciplinario para el estudio del discurso intensifica su magnitud a partir del desarrollo de Internet y los escenarios para la interacción que allí se originan.

Señala Martínez Ojeda (2004: 9):

El mundo contemporáneo se ha convertido en un escenario excepcional, en el cual la cultura, la ciencia y la tecnología se articulan redefiniendo de forma inédita los modos de ser y estar de los seres humanos. Esta articulación propiciada por el inusitado desarrollo de las Tecnologías Informáticas Interactivas está transformando de forma visible las condiciones sociales a escala global. El inmenso potencial de estas redes electrónicas está produciendo un cambio evidente en los parámetros fundamentales de la vida humana: tiempo, espacio y corporeidad.

Como sabemos, un estudio acabado de lo que implica el concepto de identidad es un trabajo complejo que requiere de múltiples abordajes. En el marco de las características que presentan las sociedades actuales, si bien es necesario prestar atención a las particularidades del contexto sociocultural en el que se originan las interacciones, podemos considerar que la noción de cuerpo, por un lado, y la noción de tiempo y espacio, por el otro, posibilitan una dirección para pensar la concepción de identidad.

Sobre la noción de cuerpo, aporta Martínez Ojeda (2004: 3):

No se puede hablar de identidad sin hacer referencia al cuerpo. Éste es la superficie por antonomasia de la identidad y es el eje significativo de la interpretación individual y colectiva. Es el texto en donde confluyen las infinitas expresiones del ser humano y por tanto es el punto de partida y de llegada de la creación y la comunicación de la identidad.

Ahora bien, ¿qué sucede cuando esta noción de cuerpo se diluye en una construcción que resulta básicamente discursiva? En determinados espacios de interacción virtual, el dato es sólo discursivo (la conversación virtual y los foros de debate son dos ejemplos de estos procesos). Nos desplazamos de un cuerpo que muta su definición tradicional hacia una concepción alternativa de corporeidad:

El cuerpo real y práctico es suplantado por el cuerpo interfase hombre-máquina, como generación de una nueva forma de encarnación, que se instaura desde una confluencia simbólica entre lo artificial y lo natural, lo virtual y lo real, donde el cuerpo se expande, se fusiona con la máquina, se complementa y se transforma. El cuerpo interfase es un cuerpo narrado. La comprensión de esta nueva forma de construcción de la corporeidad debe entenderse a la luz de nuevas formas de interpretación: el cuerpo prótesis (Martínez Ojeda, 2004: 69)

Sobre la noción de espacio, señalaremos que efectivamente los participantes necesitan un lugar para el anclaje de sus intervenciones. Este punto asume características particulares en la interacción virtual porque el espacio no se entiende en los términos de territorio o espacio físico, Internet ha generado una nueva concepción en lo que se refiere a espacio. Mayans i Planells (2003: 2) advierte sobre este cambio:

Lo que parece claro es que las tecnologías de la información y, especialmente, las que llamamos nuevas tecnologías de la información, son responsables de la creación de un espacio digital que no entiende de distancias físicas ni de territorios fijos y discernibles.

Estas llamadas geografías postmodernas (Soja, 1989) rompen la lógica del espacio cartográfico o tridimensional, oponiéndose, pues, al concepto de espacio euclidiano. Si dejamos al margen los grandes conceptos y elucubraciones teóricas veremos, seguramente, con más claridad, este proceso: ¿dónde tiene lugar una transmisión telegráfica?, ¿dónde situar una conversación telefónica? Estas dos preguntas deberían inquietarnos, puesto que contienen la raíz de un proceso de constante crecimiento y aceleración hacia una efimerización del territorio.

La mutación de conceptos como “corporeidad”, “espacio” y “tiempo” conlleva un cambio en la noción de subjetividad. En términos de Guattari (1996), “nos preguntamos si la adicción a la máquina de la subjetividad contemporánea no estará amenazando la esencia misma del sujeto”. La relación que los sujetos entablan, a través de la máquina en este caso, actualiza el interrogante sobre una subjetividad del sujeto o de un sujeto de la subjetividad.

En el ámbito de la Psicología Social, Vargas (2006) presenta una revisión de definiciones sobre individuo, individualidad, persona y personalidad. De acuerdo con la autora, las definiciones ponen en evidencia que el individuo de la psicología es indistinto al de la biología, la idea de individuo remite a lo íntegro e indivisible. El ser humano ha sido el mismo en todo tiempo, en todo lugar, bajo cualesquiera condiciones: “individuo” es mismidad y distinción respecto a cualquier otro. En cuanto a la concepción de “persona”, afirma que este concepto consigna el conjunto de características cognoscitivas, afectivas, volitivas y físicas de un individuo que lo distinguen y diferencian. A partir de esta concepción, la persona participa en la historia y en lo social a partir de roles y funciones en una sucesión de acontecimientos determinados por los roles y las acciones de los otros y toda su existencia se determina por los papeles y las funciones que les corresponda cumplir.

IV. Foros de debate

De manera generalizada, se puede concebir el foro de debate como una instancia propia del ciberespacio cuyo propósito es el intercambio de opiniones acerca de un tema que –

generalmente – suscita controversias. Efectivamente, por tratarse de un lugar en el que se promueve el debate, el riesgo que asume la imagen en estos espacios es significativo. Cabe destacar, sin embargo, que, en un todo de acuerdo con lo señalado oportunamente por Bravo (2002), los contextos socioculturales determinan cómo se desarrolla el debate y la regulación de estrategias discursivas contempla tanto la hipótesis sociocultural como un equilibrio de imágenes entre los participantes.

Como sabemos, la denominación foro de debate no se limita a un único espacio comunicativo en el ámbito virtual. Existen foros de debate a propósito de los EVEA (entornos virtuales de enseñanza y de aprendizaje), existen foros de debate para comentar las noticias de los periódicos on line, existen foros de debate para establecer participaciones académicas en congresos, etc. La lista podría extenderse de manera ilimitada pues, en esencia, el foro de debate constituye un lugar para intercambiar posiciones acerca de un tema.

Ahora bien, ¿qué magnitud tiene la (des) cortesía en estos ámbitos en tanto estrategia discursiva que permite, desde un abordaje interdisciplinario, una aproximación al complejo proceso de definir la identidad virtual? ¿Qué grado de determinación asume el contexto sociocultural en la intensificación o ausencia de (des) cortesía?

Estos interrogantes, a nuestro juicio, demandan una mirada conjunta para establecer en qué consiste el conocimiento previo sobre el ámbito virtual. Nuestra hipótesis señala que, del mismo modo en que el uso del lenguaje se reelabora sobre la base de una competencia previa, los conocimientos de partida acerca de la percepción de relaciones interpersonales en un grupo social se trasladan de los escenarios sociales reales a los escenarios sociales virtuales. Así, por ejemplo, si se trata de un foro de debate en el marco de un Congreso on line, la hipótesis sociocultural indica que es esperable un alto grado de cortesía entre los participantes aún cuando su punto de vista sobre las temáticas resulte divergente.

En la formulación de su modelo inaugural para la descortesía, y en adhesión a la postura de Lavandera, Kaul de Marlangeón ([1992] 1995 – 2003) sostiene que *la fuerza de cortesía es un continuo atinente al acto completo de habla, abrumadoramente constituido por comportamientos que, en la convivencia comunitaria, de ordinario funcionan como automatismos inconscientes, pero que, en su remota génesis, configuraron estrategias. Cuando recuperan su origen racional, porque el hablante traba conciencia de ellos, o, a fortiori, porque los utiliza a designio, recobran su índole estratégica, pues sirven a una manipulación racional del lenguaje.*

Esta observación interesa fundamentalmente para nuestro trabajo puesto que aquí se plantean las ideas de *continuo* y de comportamientos concebidos como *estrategias*. Como sabemos, el propósito de las estrategias de cortesía se concentra en el cuidado de la imagen pública que porta todo agente racional cuando participa de una instancia de comunicación. Afirma Kaul de Marlangeón ([1992] 1995 – 2003) que *estas estrategias no sólo se aplican con propósito reparador o minimizador de riesgo para la imagen sino también con el propósito contrario de realizar el acto amenazador o acentuar la amenaza, lo cual nos lleva al otro extremo del continuo: el de la descortesía.*

Los actos amenazadores de imágenes conllevan un peso que está medido en términos de las variables sociales independientes P (poder), D (distancia social) y R (rango de

imposiciones definido intraculturalmente sobre los requisitos de imagen positiva y negativa) que son de conocimiento mutuo entre los miembros de cada cultura.

De acuerdo con esta observación, la autora sostiene que *la variable P es la responsable principal de la descortesía y está basada en factores personales*. Asimismo, y considerando como marco la *Teoría Psicoanalítica de la Comunicación Humana* (Watzlawick, 1967), destaca que acaece la descortesía cuando hay un desequilibrio en la relación de poder: la presencia preponderante de la descortesía asegura la ocurrencia de la patología de *escalada simétrica* (cuando los discursos descorteses son los únicos componentes de la relación o los que priman en ella) y resalta la patología de la *complementariedad rígida* (se abandona la propiedad de la alternancia, el hablante que origina la zona de tensión es siempre el mismo).

El desequilibrio que se gesta en la presencia preponderante de la descortesía se opone radicalmente al concepto de *equilibrio de imágenes*. Hernández Flores (2004) se refiere con esta denominación a los comportamientos verbales que posicionan las relaciones de poder de los individuos en un plano de igualdad. Y esto con la sola finalidad de permitir el desarrollo armónico de la interacción. De acuerdo con su postura los participantes de una interacción comunicativa tienen unos deseos de imagen que se relacionan con el rol desempeñado (Goofman, 1961). De esta forma, determinados roles persiguen un deseo de imagen cuya definición es social, cultural y situacional (Bravo, 1999).

Señala, Hernández Flores (2004) que, en este marco, *el comportamiento cortés trata de alcanzar una situación de equilibrio entre la imagen social del destinatario y la del hablante*. El propósito de la cortesía, en este caso, es la confirmación de imágenes, de roles y el beneficio mutuo de los participantes.

En todo contexto sociocultural, la hipótesis sociocultural propone comportamientos discursivos dependientes del rol que el participante asume en la interacción. La manifestación de la variable P (poder), sin embargo, puede modificar sustancialmente la propuesta.

Sintetizamos, a continuación, un caso que ejemplifica nuestra afirmación. En el marco del tratamiento de una nota periodística, la versión digital de un diario de la República Argentina titula: *Cristina: "Voy a seguir con este proceso de cambio"*. La nota hace referencia al discurso de la presidente Cristina Fernández en un acto en particular.

El periódico ofrece la oportunidad de participar en un foro de debate cuyo propósito es, de acuerdo con lo que detalla en su reglamento de uso, impulsar el debate entre los lectores sobre temas de actualidad y generar con esa interacción nuevos conocimientos. Asimismo, en el citado reglamento de uso, indica:

www.---.com modera y elimina comentarios que no responden a los criterios básicos de convivencia detallados a continuación:

- Mensajes con contenido difamatorio, insultante, que contenga amenazas, obsceno o incite a cometer cualquier acto penado por la ley vigente en la Argentina.
- Mensajes que usurpen la identidad de las personas
- Mensajes discriminatorios por motivos de raza, religión, nacionalidad, discapacidad u otra circunstancia personal o social.

- Mensajes que no se ajusten al tema del debate.
- Mensajes comerciales o que incluyan números de teléfono, direcciones o números de documento de identidad (DNI)
- Mensajes que no ajusten a las reglas o netiqueta de un espacio digital, como escribir en mayúscula, no citar las fuentes, no respetar derechos de autor, hacer copy-paste de otros mensajes, etc.

En función del propósito que se explicita para el uso del espacio (y de las reglas que se informan para evitar la confrontación que se podría originar en el debate), es esperable una actitud discursiva que regule y limite las posibilidades de descortesía. Sin embargo, la conducta que podría ser indicada por una probable hipótesis sociocultural presenta un alto grado de agresividad verbal en las interacciones y se caracteriza, precisamente, por resultar lo contrario. Sobre el discurso de la presidente, consideremos estas intervenciones en el foro de debate:

MARTIN 32 años

Siga adelante, presidenta, el verdadero pueblo la apoya a muerte! No se preocupe por los cipayos locales del imperio, se creen del primer mundo, se creen europeos y en Barajas los hacen hacer cola con los bolivianos. Nada mas patético que un oligarca tercermundista que se cree primermundista!

Para MARTIN 32 años 0 años

Más patético en un progre pobre que se cree que todo el que piensa distinto es oligarca y cree que éstos van a salvar al pueblo. Yo nací acá pero en Barajas entro como comunitario, por lo de la doble nacionalidad, el pasaporte sale mas barato, te lo dan en el día y te dura 10 años. La cola con los bolivianos te la tenés que hacer vos, que te crees que te las sabés todas y sos un ignorante de cuarta.

El ejemplo presentado es estereotipado para el ámbito virtual. Un estudio detallado de la participación en foros de debate de periódicos podría demostrar que el grado de agresividad verbal es una práctica recurrente. En consecuencia, una dirección de investigación que profundice el análisis acerca de la (des)cortesía como estrategia discursiva que responde a un enfoque interdisciplinario constituye una posibilidad que, en el marco de la pragmática sociocultural, puede significar un aporte para el estudio de la interacción virtual.

Bibliografía:

Bravo, D. 2004. “Tensión entre universalidad y relatividad en las teoría de cortesía”. En Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática Sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona. Ariel.

Hernández Flores, N. 2004. “La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social”. En Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática Sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona. Ariel.

Kaul de Marlangeon, S. [(1992) 1995 – 2003], “La Fuerza de Cortesía – Descortesía y sus Estrategias en el Discurso Tanguero de la Década del '20”. En RASAL. Año III Nro.3, págs.7-38.

Kaul de Marlangeon, S. (2005), "Descortesía de fustigación por afiliación exacerbada o refractariedad". En Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática Sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona. Ariel.

Martínez Ojeda, B. (2006) *Homo Digitalis: etnografía de la cibersociedad*. Bogotá: Uniandes.

Noblia, V. (2000c) "Mas allá de la Netiquette: la negociación del español y la cortesía en las chats". En *Oralia* 4. pp. 149-176.