

# *La cortesía como estrategia social*

Janet Holmes

## 1. *Introducción*

Desde la publicación de *Politeness: some universals in language usage* (Bown y Levinson, 1978), la cortesía como estrategia comunicativa se incorporó al estudio del lenguaje y se analiza desde diversas perspectivas tales como la pragmática, la sociolingüística y los universales lingüísticos.

Aquí en la Universidad de Costa Rica se ha celebrado por lo menos un congreso internacional sobre el tema. Por eso, cuando decidí renovar el curso de Sociolingüística, me pareció conveniente introducir una unidad sobre la cortesía.

Meyerhoff (2006) introduce su análisis del tema con el siguiente ejemplo:

*“Yo quiero un mocaccino” dijo mi amiga neoyorquina Ellen. “Un mocaccino” repitió la mesera. “Y, ¿lo quiere con crema batida?”. “¿Es necesario que me lo pregunte?”, dijo Ellen.*

*La cortesía es difícil de analizar. A la mesera de esa cafetería en Michigan le costó interpretar la respuesta de Ellen. La mesera se quedó esperando que Ellen dijera algo más. Como Ellen no dijo nada más, sino que más bien siguió leyendo el menú, la mesera me miró a mí esperando alguna aclaración. Yo le sonreí disimuladamente, pero no dije nada. La mesera apuntó la orden y se fue.*

En Nueva York, la respuesta de Ellen equivalía a una respuesta afirmativa muy entusiasta. Pero en Michigan tal parece que los meseros no esperan ese tipo de respuesta irónica de clientes a quienes ni siquiera conocen.

¿Fue cortés la respuesta irónica de Ellen? Bueno, depende de dónde creció uno y depende de las normas de cortesía que adquirió allí. En muchos lugares la respuesta de Ellen se

consideraría como sumamente descortés, y en su lugar se esperaría un “Sí, por favor” o algo por el estilo.

Pero de acuerdo con las normas de cortesía con las que creció Ellen, su respuesta fue absolutamente cortés. En Nueva York, el que un cliente bromee de esa manera con un mesero o con otra persona cualquiera, implica cierta solidaridad social. Es decir, implica una intimidad fingida entre desconocidos que hace posible la comunicación muy informal. (La respuesta de Ellen se hubiera entendido perfectamente bien también en Colorado.)

En esta unidad vamos a examinar el fenómeno de la cortesía mediante el marco teórico de Brown y Levinson para analizar las formas y niveles de cortesía y exploraremos la utilidad de distinguir entre la cortesía que empleamos entre amigos y con personas a quienes conocemos menos.

#### Ejercicio

Cuando hablamos del tratamiento en la unidad sobre registros, vimos que en las lenguas asiáticas hay diferentes niveles o categorías léxicas que se emplean de acuerdo con la relación que exista entre los interlocutores, que con mucha frecuencia son asimétricas. No existe ni en inglés ni en español ese grado de estructuración léxica, pero sí existe hasta cierto punto. Esto se ve por el hecho de que hay circunstancias sociales en las que nos sentimos más propensos a emplear eufemismos, por ejemplo.

Haga una lista de términos para expresar cada una de estas situaciones en una variedad de circunstancias sociales e indique dónde, cuándo y con quién usaría cada uno.

1. Alguien murió
2. Alguien vomitó
3. Alguien es rico
4. Alguien le parece muy atractivo

En esta unidad veremos cómo diferentes abordajes de la cortesía:

1. ayudan a satisfacer **diferentes necesidades sociales**. Lo ilustraremos examinando diferentes formas que asumen las **peticiones y las disculpas**.

2. se han aplicado a otros campos como **la interacción en el trabajo** y en **la comunicación transcultural**.

## 2. *Teorías de la cortesía*

Meyerhoff (2006) señala que hay una **variedad de enfoques** desde los cuales los lingüistas pueden estudiar la cortesía. Los diferentes abordajes difieren fundamentalmente:

1. En el énfasis que se ponga en el hablante, en el oyente o en ambos.
2. En la importancia que se dé a la necesidad de *explicar* conductas que se considerarían corteses o descorteses.

La mayoría de los enfoques que son accesibles a los hablantes de LENGUAS EUROPEAS se concentran más en el hablante que en el interlocutor, y aunque han procurado tomar en cuenta la relación que existe entre el hablante y el oyente, en general esto se ha limitado al análisis del hablante como agente lingüístico que planea y evalúa su próximo paso en la conversación.

Más recientemente, investigaciones realizadas por estudiosos JAPONESSES, CHINOS, AFRICANOS Y DEL ORIENTE MEDIO han empezado repercutir más en el campo de la cortesía. En términos generales, la mayoría de estos investigadores han hecho hincapié en la importancia empírica y teórica de contemplar la cortesía y la descortesía como actos que tienen que ver con los deseos tanto del oyente como del propio hablante. De igual manera, son actos que implican la consideración de las demandas de la comunidad social en la que tanto el hablante como el oyente se criaron y fueron socializados.

Sería imposible --en el marco de una sola unidad-- hacerle justicia a la contribución que han hecho lingüistas y antropólogos al estudio de la cortesía. Lo que sí se puede intentar es una

introducción al marco teórico de **Penélope Brown y Stephen Levinson**, que se mencionó anteriormente. Este es sin lugar a dudas el abordaje más conocido y más ampliamente usado. El enfoque de Brown y Levinson es tan dominante en el campo de la cortesía que cualquier investigador que pretende proponer enfoques alternativos se ve obligado a demostrar por qué le parece que el suyo es preferibles al de ellos.

Por tanto, es imposible hablar acerca de la cortesía o leer la inmensa mayoría de las investigaciones que se han publicado sin antes entender los principios fundamentales del trabajo de Brown y Levinson.

### 3. *Brown and Levinson*

Es importante entender que desde la teoría de B y L tanto una **respuesta deferencial** como una **respuesta humorística** (como la de Ellen cuando pidió que le sirvieran el mocacino con crema batida) pueden interpretarse como formas corteses. Lo más común es que la gente interprete la cortesía como formas de expresarse que eviten --por medio de muestras de deferencia-- el ofender al oyente.

Pero señalan B y L que en cualquier comunidad de habla, se presentan contextos en los que una expresión de deferencia sería inadecuada. En lugar de la deferencia, quizá lo más adecuado sean comentarios que subrayen la pertenencia a un mismo grupo. Si Ellen hubiera respondido: “¡Ay sí, por favor, se lo agradecería en el alma!” también eso le hubiera parecido raro a la mesera por excesivo. De hecho pudo haberse interpretado como “aires de superioridad” o “esnobismo”. Es decir, en esas circunstancias un exceso de deferencia también podría como descortés.

El objetivo de B y L era proveer un marco teórico para el análisis de la cortesía que posibilitara incluir consideraciones como estas y que también hiciera posible discutir similitudes y diferencias en el funcionamiento de la cortesía TRANSCULTURALMENTE.

3.1 **CORTESÍA POSITIVA Y NEGATIVA; IMAGEN POSITIVA Y NEGATIVA.** B y L sugieren que sería útil distinguir dos tipos de cortesía:

[1]

- a. Llamaron las estrategias que evitan la ofensa por medio de la **DEFERENCIA: estrategias de cortesía NEGATIVA.**
- b. Llamaron a las estrategias que evitan la ofensa destacando la **AMIGABILIDAD: estrategias de cortesía POSITIVA.**

Uno de los conceptos clave del estudio de la cortesía me ha sido bastante difícil de traducir al español. En inglés el término común “face” (‘cara’) tiene varios usos idiomáticos de larga data. Por ejemplo “lose face” (‘perder cara’) significa sufrir una humillación. Lo contrario, “save face” (‘salvar cara’) significa librarse de un humillación. Creo que si lo traducimos por “imagen”, nos acercaremos bastante.

En los intercambios lingüísticos, entonces, hay por lo menos dos ‘imágenes’ que están en juego: la del hablante y la del oyente. Cada una de esas imágenes tiene sus necesidades. Este uso de *face* o ‘imagen’ se remonta al sociólogo Irving Goffman, quien usaba el término con el sentido de un atributo o cualidad personal que cada uno de nosotros se esforzaba por proteger o realzar. Para Goffman, ‘Imagen’ es algo que poseemos únicamente si es reconocido o nos es conferido por otros miembros de la comunidad.

Sin embargo, B y L han limitado el alcance del término aún más al poner menos énfasis sobre la naturaleza interpersonal y comunitaria de las “necesidades” de nuestra imagen. De acuerdo con ellos

*Nos esforzamos por evitar que nuestra imagen se dañe mientras interactuamos con otros. La razón por la cual hay dos tipos de cortesía –positiva y negativa—es que necesitamos mantener dos tipos diferentes de imagen.*

- [2] a. **imagen negativa:** es el **DESEO** de cada miembro adulto competente de una comunidad de **que sus acciones no sean impedidas** por otros. *(En otras palabras, no me pisoteen.)*
- b. **Imagen positiva:** es el **DESEO** de cada miembro de **que sus deseos sean deseables** también para –por lo menos—algunos otros miembros. *(Quien bien quiere a Beltrán, bien quiere a su can.)*

Nótese que los deseos de la imagen son algo que tienen los adultos “competentes” de una comunidad. Es decir, tenemos que aprender cuáles son los deseos de nuestra imagen negativa y de nuestra imagen positiva dentro de nuestro propio entorno cultural.

En las sociedades en las que las interacciones entre dos desconocidos están orientadas hacia la deferencia (esto es, poniéndole más atención a las necesidades de la imagen negativa) puede interpretarse como muy descortés que el hablante ignore la distancia social que hay entre él y el oyente, es decir si le habla como si lo conociera mejor de lo que realmente lo conoce.

**HAY ESTEREOTIPOS QUE SE APLICAN A DIFERENTES CULTURAS.** Por ejemplo, en Europa se tiende a suponer que los alemanes son más distantes o formales que los italianos, que se perciben como más amigables.

Los estudiantes y profesores jóvenes de las universidades alemanes casi siempre les dan un tratamiento muy formal a los profesores mayores llamándolos por todos sus títulos y el apellido. Esto significa que si uno está hablando con un catedrático que tenga un Ph.D. y que también haya recibido un doctorado *honoris causa* de otra universidad, se espera que lo salude así: *Guten tag, Frau Professor Doktor Doktor Nussbaum* ('Buenas tardes, señora profesora doctora doctora Nussbaum'.)

En contraste con lo anterior, hay sociedades en las que se espera que las interacciones entre desconocidos sean más amigables (esto es, orientadas hacia las necesidades o deseo de imagen positivas. En estas sociedades, llamar la atención hacia la distancia social que hay entre interlocutores sería una falta de cortesía. Un estereotipo que se aplica a los australianos es que son más amistosos e informales que otros anglohablantes. Es decir, están más atentos a satisfacer las necesidades de imagen positivas.

Esta mayor atención a los deseos de imagen positivos implica que es más usual el uso de nombres de pila, incluso en contextos profesionales y académicos, en gran parte del mundo anglohablante. Pero tal parece que lo anterior se da mucho más en las universidades australianas y estadounidenses que en las británicas, donde suelen ser más estirados.

Esta tendencia interactúa con otros factores sociales, tales como sexo y edad del oyente. Por ejemplo, es más común que a los profesores jóvenes se les llame por su nombre de pila que a los mayores. Además, las profesoras reportan una cierta asimetría entre el tratamiento que reciben ellas (Nombre de Pila o Mrs + Apellido) y el que reciben sus colegas masculinos (Título + Apellido). Es decir, las estrategias de cortesía que eligen los hablantes dependen de una variedad de factores sociales.

Así pues, las estrategias lingüísticas y no lingüísticas que se relacionan con las necesidades de imagen tanto del hablante como del oyente se pueden denominar "estrategias de cortesía negativas o positivas". Incluso un saludo muy breve puede manifestar varias de las estrategias

lingüísticas empleadas para expresar los dos tipos de cortesía. Por ejemplo, supongamos que una persona va pasando frente a una cafetería al aire libre y ve sentada ahí a una amiga a quien no ha visto desde hace mucho tiempo. Podría saludarla usando su apodo:

[3] Hey, Chuchu, ¡no te veo desde hace años! Te ves fantástica. ¿Dónde estás trabajando?

**B y L dan una larga lista de estrategias lingüísticas que expresan cortesía positiva.**

- a. El uso de un apodo usado entre un pequeño grupo de amigos (Chuchu)
- b. Mostrarse interesado en las actividades de la oyente (¿Dónde estás trabajando?)
- c. Expresión exagerada de aprobación (Te ves fantástica)
- d. El uso de las formas gramaticales correspondientes al *vos* o al *tú*

**Todas estas estrategias apuntan a satisfacer los deseos positivos de imagen de la oyente.**

**Otros saludos le ponen más atención a las necesidades de imagen negativas, por ejemplo:**

[4] Perdona, Dr. Martén, ¿me permitiría interrumpirlo por un momentito?

Las estrategias de cortesía de [4] incluyen:

- a. El tratamiento deferencial de Dr + Apellido
- b. Una disculpa (Perdone)
- c. Minimización de la petición (por un momentito)
- d. Uso de formas pronominales y verbales correspondientes al *usted*.
- e. Hace una petición de manera indirecta (en forma de pregunta)

#### EJERCICIO

- |   |
|---|
| 1. ¿La comunidad en la que usted creció se orientaba más hacia la cortesía negativa o positiva? |
|---|



2. ¿Nos puede dar algunos ejemplos?
3. ¿Cómo se compara su lugar de origen con otros lugares donde ha vivido?
4. ¿Alguna vez ha vivido en un lugar donde la orientación general hacia la cortesía positiva o negativa difería mucho de la del lugar donde creció?
5. ¿Esto le causó problemas? ¿Cómo los resolvió?

**3.2 ESCOGENCIA DE ESTRATEGIAS DE CORTESÍA: PODER, DISTANCIA Y EL PRECIO DE LA IMPOSICIÓN.** Al decidir cuáles estrategias serían corteses o descorteses en un entorno social particular se basan en una variedad de factores sociales. **B y L identifican tres:**

[5]

1. Consideramos qué tan asimétrica es la diferencia de poder entre el hablante y el oyente.
2. Medimos la distancia social que hay entre los dos.
3. Calculamos el costo de la imposición.

1. Primer factor: Generalmente nos esforzamos más por ser corteses con personas que ocupan posiciones de mayor poder social que nosotros. Por ejemplo yo tiendo a ser más cortés con la persona que me va a renovar la cédula por cinco años de lo que soy con la persona que me llama por teléfono para informarme que acabo de ganar cinco días con todo pagado en el Hotel Papagayo si tan solo me presento en las oficinas de la Agencia de Turismo Pura Vida para recoger los vouchers. En el primer caso, el oficial de Migración tiene el poder de concederme o denegarme la petición, mientras que en el segundo caso yo tengo el poder porque de mí depende si voy o no voy para que me atraquen en la Agencia de Turismo Pura Vida. **ASÍ ES CÓMO EL PODER INCIDE EN LA CORTESÍA.**

2. Segundo factor: De igual manera, la distancia social entre los interlocutores repercute muy fuertemente en la manera en que se hablan. Casi siempre somos más corteses con quienes no conocemos muy bien, mientras que podemos ser un poco más bruscos con los amigos cercanos. Si estamos cocinando con un amigo, puede que le digamos: **“Pasame la**

**mantequilla, mae**” (una petición directa). Pero si estamos colaborando en un trabajo con una persona a quien no conocemos bien, es probable que expresemos las peticiones de manera indirecta: **“Perdone, don Ignacio, ¿sería tan amable de pasarme el fólter de las cuentas por cobrar”**. (Comparar estrategias.)

El tercer factor que, según B y L, determina las estrategias de cortesía que eligen las personas es el del costo de la infracción social o la imposición. Sigamos con los ejemplos basados en peticiones. Diferentes peticiones tienen un diferente peso social. Pedir la hora se considera generalmente una imposición minúscula, de modo que cuando lo hacemos, no le damos mayor importancia a las necesidades de imagen de la otra persona: “Disculpe, ¿qué hora es?” O, a la mexicana: “¿Me da su hora, por favor?”

Pero pedir prestado dinero son otros cien pesos. Si necesitamos unas monedas para pagar el bus porque se nos quedó la billetera en la casa, se las podemos pedir prestadas a un conocido. Pero una vez había hecho las compras de la quincena en el AutoMercado, la cajera ya había pasado todo por el escaneador y yo no encontraba la billetera. Casualmente una colega del Departamento de Lingüística se dio cuenta de mi apuro, y me ofreció su tarjeta de crédito. Afortunadamente encontré la billetera en el carro y no tuve que aceptar su ofrecimiento. Pero sí tuve que agradecerle su gesto muy efusivamente porque pedir (o aceptar) prestada esa cantidad de plata ya implicaba una infracción social muy grande, a pesar de que ella gentilmente me la ofreció. Así que mi estrategia de cortesía fue agradecerse muy demostrativamente. Esto suena como poca sinceridad, pero no.

En resumen, de acuerdo con este enfoque, existen tres variables que determinan cómo las personas eligen las estrategias de cortesía que emplearán en un caso dado. La importancia que le confieren a la imagen positiva y negativa del oyente dependerá del poder relativo, de la distancia social y del costo social de la imposición. Como han señalado numerosos investigadores, estos tres factores en modo alguno son independientes, sino que interactúan constantemente. A menudo sucede que no tenemos una relación cercana con los que tienen poder sobre nosotros. Y la manera en que calculamos el costo social de una imposición suele

relacionarse con la relación que tengamos con la persona a quien le estamos pidiendo un favor, por ejemplo.

Pero a pesar de que los tres factores no son independientes, aun así vale la pena tenerlos en cuenta cuando consideramos las formas en que las personas son corteses y descorteses unas con otras.

**3.3 ACTOS INHERENTEMENTE AMENAZANTES PARA LA IMAGEN.** B y L sugieren que algunos eventos pueden ser amenazantes para la imagen. Es decir, una vez iniciados estos actos, es imposible evitar que las necesidades positivas o negativas de la imagen de alguien se encuentre amenazada. A veces será la imagen del hablante y otras veces la del oyente. Esto significa que cuandoquiera que ocurre uno de estos actos durante un intercambio comunicativo, los participantes tienen que decidir qué tan corteses serán.

El término “actos que amenazan la imagen” se funda en el concepto de “actos de habla” tomado a su vez del campo de la pragmática. Entre los numerosos actos de habla del español se encuentran: *aceptar, agradecer, afirmar, alabar, amenazar, amonestar, apostar, aprobar, autorizar, bautizar, bendecir, caracterizar, censurar, conceder, concordar, culpar, definir, declarar, demandar, deplorar, describir, designar, disculparse, exigir, elogiar, enaltecer, encomiar, felicitar, instar, invitar, jactarse, jurar, nombrar, nominar, oponerse, ordenar, pedir, preconizar, preguntar, presentar, prohibir, prometer, proponer, recomendar, rendirse, renunciar, responder, revocar, rogar, saludar, solicitar, sugerir, suplicar, sentenciar, vitorear, etc.*

Estos actos de habla pueden realizarse directamente o indirectamente. De hecho, suele haber numerosas formas de realizar cada uno.

[6]

1. Yo me opongo a la propuesta de Jenaro.
2. Yo creo que la propuesta de Jenaro es una idiotez.
3. Yo no estoy de acuerdo con la propuesta de Jenaro.

4. Yo creo que la propuesta de Jenaro tiene varios defectos.
5. Yo creo que la propuesta de Jenaro es susceptible de mejorarse.
6. Etc.

Algunos actos de habla constituyen una amenaza para la imagen o del hablante o del oyente.

1. *Dar una orden* amenaza **el deseo de la imagen negativa del oyente** porque el hablante está ejerciendo autoridad sobre él o ella y el oyente no quiere que sus acciones sean impedidas por otros. Eso le recuerda al oyente que tiene menos poder que el hablante.
2. *Expresar desacuerdo* amenaza **el deseo de la imagen positiva del oyente** porque se enfrenta con su deseo de que sus deseos sean deseables también para otros. Si yo no estoy de acuerdo con usted, entonces por lo menos una parte de lo que usted desea no me es deseable a mí.
3. *Pedir disculpas* constituye una amenaza **para la imagen positiva del hablante** porque implica reconocer públicamente que el hablante hizo algo que la sociedad no ve con buenos ojos: algo malo, tonto, desconsiderado, etc. Meyerhoff opina que en este caso, se sabrá que el hablante a veces hace cosas malas o de mal gusto, por lo que la demás gente no querrá asociarse con él.

*Pero yo creo que hay otra manera de verlo. La demás gente puede pensar que el hablante es una persona honorable, capaz de reconocer que ha cometido un error y que tiene la entereza de pedirle disculpas al oyente. Depende de la orientación de la cultura.*

La seriedad de “un acto amenazante para la imagen” determina cuánto habrá que esforzarse para mitigar o reducir los daños sufridos por la imagen del hablante o del oyente.

1. Por un lado, “un acto amenazante para la imagen” extremadamente trivial puede ejecutarse sin mucha necesidad de mitigarse. A esto B y L lo llaman ejecutar

**llanamente** un “acto amenazante para la imagen”. Es decir, se trata de “un acto amenazante para la imagen” pelado. Significa que se realiza el acto amenazante sin envolverlo en estrategias de cortesía curativas . . . positivas o negativas.

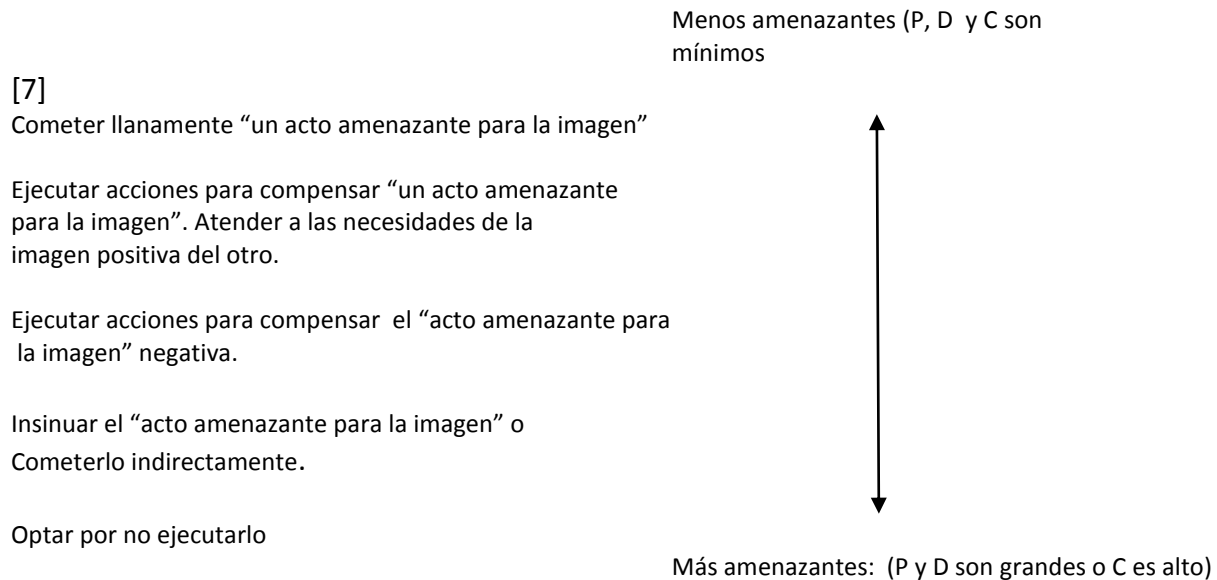
2. Por otro lado, “un acto amenazante para la imagen” puede ser tan serio que el hablante simplemente no se anima a ejecutarlo. En tales casos, la mitigación máxima consiste en el silencio o la autocensura.
3. Entre ambos extremos, hay una variedad de acciones que pueden realizarse para compensar o resarcir los daños sufridos por la imagen de cualquiera de los interlocutores. Estas incluyen:
  - a. Solo insinuar el “acto amenazante para la imagen”.
  - b. Cometer indirectamente “un acto amenazante para la imagen”.
  - c. Hacer “otras cosas” que refuercen la imagen negativa o positiva.

En el ejemplo [7] se muestran los “actos amenazantes para la imagen” en una escala que va desde los menos amenazantes hasta los más amenazantes. La intensidad de la amenaza se calcula con base en el Poder relativo (P) y la Distancia social (D) que haya entre los interlocutores y el Costo de la imposición (C).

Las acciones mitigantes o compensatorias que se toman aparecen a la izquierda en orden ascendente, de menos deferencial a más deferencial. Nos interesan principalmente las primeras cuatro por cuanto estas tienen consecuencias lingüísticas manifiestas.

**Nos interesa menos la quinta opción** puesto que consiste en quedarse callado y a menudo no se puede constatar que el hablante haya tomado la decisión de no decir nada. Algunos lo han comparado, por ejemplo, con estudiar una variable como la **(s): [s] [∅]**. Podemos analizar el uso o la supresión de /s/ por parte de una hablante o grupo de hablantes. Pero lo podemos hacer porque podemos identificar los contextos en los que lógicamente la /s/ “debe” aparecer.

No siempre sucede así cuando un hablante calcula mentalmente el riesgo que corre si comete un acto amenazante para la imagen del oyente.



[8] Ejemplos de actos potencialmente amenazantes para la imagen expresados **llanamente** en un contexto en que Costo (C) es muy bajo. Probablemente los interlocutores se conocen bien, no hay grandes diferencias de poder (P) ni mucha distancia social (D) entre ellos (Meyerhoff, 2006)

[8]

- a. ¿Qué hora tenés? (*petición*)
- b. Pasame la sal, por fa (*orden*)
- c. Tenés pasta dental en tu camisa (*crítica o malas noticias para el oyente*)
- d. Todavía no está listo (*advertencia*)
- e. Lo lamento (*disculpa*)

**Expresar llanamente** un acto amenazante para la imagen significa decir lo que uno quiere decir sin envolver el enunciado en estrategias de cortesía.

**Acciones compensatorias** que protegen de una amenaza a la imagen negativa son las estrategias lingüísticas en que primero pensamos cuando hablamos de la cortesía o la descortesía. Puesto que <los deseos de la imagen negativa> se refieren al deseo que tenemos de que nadie nos impida actuar, podemos expresar las peticiones de manera tal que entienda nuestro interlocutor que le estamos ofreciendo opciones y que no nos proponemos impedir su libertad de acción:

[9] ¿Podrías enviarme por correo electrónico esa información que te pedí? O, si preferís, me la podés llevar a la reunión mañana. *No es una orden explícita, sino que H le pregunta a O si “podría” hacer algo. Luego le ofrece otra opción.*

[10] Estimados profesores: les rogamos enviarnos lo antes posible sus horas de oficina. O si prefieren, pueden comunicarse con sus alumnos por medio del correo electrónico, un blog, un sitio web o Facebook. *(En este mundo imaginario, la Administración nos “ruega” que cumplamos con nuestro deber de mantenernos en comunicación con los alumnos y nos ofrecen varias opciones, para no hacernos sentir que están impidiendo nuestra libertad de acción.)*

En cambio, puesto que los <deseos la imagen positiva> se refiere a que queremos que nuestros deseos y **gustos sean compartidos por otros**, en este caso las acciones compensatorias sugieren que H y O de hecho comparten unos mismos deseos. A veces esto se logra insinuando que **tanto H como O pertenecen** a un mismo círculo social.

[11]a. A: Oh, perdone. Lo siento mucho. B: No tenga cuidado; eso le puede pasar a cualquiera. *(B Acepta la disculpa de A y sugiere que lo que le pasó es común a la raza humana.)*

b. Para su seguridad y la de los demás pasajeros, no inflen el chaleco salvavidas hasta que hayan salido de la aeronave. *(Advertencia u orden atenuada porque se explicó la razón y nuevamente todo el mundo se siente parte de un grupo cuyos miembros comparten los mismos intereses: salir rápidamente del avión antes de que se sumerja, sobrevivir, sufrir el menor número de lesiones graves posible, etc.*

¿CUÁL SERÍA SU REACCIÓN EN LAS SIGUIENTES CIRCUNSTANCIAS?

1. Un amigo le pide que le cuide los peces de su pecera durante sus vacaciones en Chile. Durante su ausencia todos los peces se mueren.
2. Un amigo le presta a usted su iPod. Se le cae y cuando trata de prenderlo, ya no funciona.
3. Usted le presta su iPod a un amigo. Se le cae y cuando trata de prenderlo, ya no funciona.
4. Decide dar un paseo con su novio/a, y cuando llegan a un lugar con un paisaje muy lindo, le dice el novio/a. “¡Qué lindo!”
5. Usted le presta a un amigo su CD favorito, y se le olvida devolvérselo.