

# Palabras apestosas: en defensa de la cortesía

HÉCTOR ZAGAL

@hzagal

No me gusta hablar con groserías. No se me da. Quizá por ello, frecuentemente soy víctima de todo tipo de albures, je, je; aunque creo que, con los años, voy perdiendo la inocencia lingüística. Eso sí, les confieso que me incomoda la obsesión mexicana con las flatulencias: «¡Que p...! Fulano de tal es buen p... ¿Dónde será la p... de hoy?». En mi mente conservadora y acartonada, ciertas palabras huelen mal, apestan, así que prefiero no utilizarlas. Pero no quiero que se me malinterprete. Salpicar nuestras conversaciones con flatulencias y excrementos no es una inmoralidad. Son rasgos del español coloquial mexicano.

Desde siempre, los viejos nos quejamos de los malos modales y las groserías de los jóvenes. Es lógico, los códigos culturales cambian de generación en generación y, además, la juventud posee un ímpetu y fogosidad del que carecemos los mayores. La mayoría de las veces no se trata de malos modales; simplemente son atrabancados y precipitados. Pero la cortesía sí es importante.

La cortesía es amistad entre desconocidos, algo así pensaba Aristóteles. En efecto, la cortesía presenta algunas de las características de la amistad, como la afabilidad y la preocupación por el otro. A diferencia de la verdadera amistad, las relaciones corteses no implican intimidad ni gratuidad. Los amigos se conocen personalmente y se tratan con cariño porque se quieren, porque comparten ideales y aficiones. La amistad auténtica no es una mera relación de utilidad o de placer, en la que uno se vale del otro para conseguir sus propósitos, sino que es gozar de la existencia de ambos.

La cortesía, los buenos modales, se despliega en palabra y gestos convencionales. Como son convencionales, cambian con el tiempo o de lugar a lugar. Hace años, muchos años, cuando una persona visitaba por primera vez una casa, se presentaba con su tarjeta de visita. Cuando mi madre se casó, mi tía bisabuela le regaló una charolita de plata donde se colocaban las tarjetas de visitas. Ese gesto hoy ha caído en

completo desuso. Usar una tarjeta de visitas para presentarse en una casa sería cursi y ridículo. Lo que ahora hacemos es mandarle al anfitrión un *whatsapp* para decirle «llego en diez».

Sin embargo, que la mayoría de las normas de cortesía sean convencionales, no quiere decir que la cortesía sea arbitraria, superflua e hipócrita. Cuando asistimos a un velorio vistiendo de negro, nos estamos solidarizando con el dolor de los deudos. Ese pequeño gesto significa que, al menos exteriormente, yo también quiero mostrar mi tristeza por la muerte de una persona. ¿Es indispensable utilizar ropa negra en los velorios? Por supuesto que no. Se trata de un gesto convencional, que nunca suple el valor de un fuerte abrazo a quien ha perdido un ser querido.

Algo análogo sucede con la ropa para una fiesta o a una ceremonia. Si voy a una boda, mi modo de vestir es una manera de mostrar mi alegría o de resaltar la solemnidad de la ocasión. La comida, la música, la ropa especial rompen la rutina del trabajo, la monotonía de la vida diaria. Me gusta decir, que en las fiestas grandes, los invitados también somos parte de la decoración; contribuimos con nuestro vestuario a dar colorido y belleza a la ocasión.

El sentido de ciertos gestos es difícil de desentrañar y van perdiendo sentido. ¿Por qué las personas se quitan la gorra o el sombrero al comer? Descubrirse ante la comida simboliza el agradecimiento hacia quien la cocinó y el agradecimiento a la vida por tener comida en la mesa. Además, la comida marca una pausa en el trabajo. Comer sin la cabeza cubierta indica que, durante esos minutos, el trabajo se detiene. Por supuesto, el gesto es trivial y está cambiando aceleradamente. En muchos espacios, está normalizado comer con la cabeza cubierta. No me parece mal. Las convenciones cambian, pero lo que debería permanecer es el agradecimiento a quien cocina y la pausa en el trabajo.

¿Por qué son importantes los buenos modales? La vida comunitaria es difícil. La cortesía es un

lubricante social que evita generar dolor o incomodidad innecesaria a los demás. De ahí que la cortesía también se llame «urbanidad». Son mecanismos que facilitan la vida en la urbe, en la comunidad.

## LAS PALABRAS SÍ IMPORTAN

Las palabras no sólo sirven para comunicar ideas. Las palabras también sirven para consolar, para insultar. Con las palabras podemos hacer cosas. Las palabras dañan, pero también reconfortan. Si alguien me grita en la calle «imbécil» (en realidad, utilizarían otras palabras), el punto no es si soy inteligente o imbécil. Lo relevante es que las palabras se están utilizando para insultar, dañar, ofender. El caso inverso es cuando le digo por milésima vez a un ser querido: «te quiero». Él bien sabe que lo quiero. Cuando le digo «te quiero» no le estoy informado sobre algo que él desconozca. Al decirle «te quiero», lo estoy queriendo. Hablarle dulcemente no es una manifestación de mi amor hacia esa persona, un acto de amor. Así como con las palabras se ofende, también con las palabras se ama.

Hay que tener cuidado con las palabras, con el tono de voz, con el modo como las usamos. El descuido de los buenos modales endurece la vida. La cortesía tiene, entre sus propósitos, suavizar situaciones difíciles. Hace falta tacto para manejar una situación difícil, porque las personas somos piezas frágiles y delicadas que podemos rompernos emocionalmente si no se nos trata con delicadeza. Cuando un médico le informa a un paciente que padece una enfermedad terminal, debe comunicar su mensaje claridad, sin dar falsas esperanzas, pero haciéndose cargo del trance tan doloroso por el que pasa esa persona. Cuando despedimos a una persona de un empleo, debemos ser claros, explicar los motivos, pero evitando los insultos y groserías. Cuando damos una orden, a un camarero, a un taxista, a un estudiante, debemos suavizarla evitando la prepotencia. Alardear del poder, poco o mucho que tengamos, dificulta la vida social.

¿Podríamos ahorrarnos el «por favor» al pedir al mesero que nos traiga la cuenta o al

conductor que nos lleve a un lugar? Sí, podemos. En estricto sentido, no nos está haciendo favor alguno; le estamos pagando para que ejecuten una tarea. Es mi derecho pedírselo. Sin embargo, añadir «por favor» suaviza el tono imperativo. En general, a los seres humanos nos disgusta recibir órdenes, ¿por qué remarcar una orden, cuando una palabra la suaviza?

Algunas normas de cortesía tienen, por supuesto, un trasfondo de higiene. Lavarse los dientes no sólo evita el mal aliento; también reduce el riesgo de caries. Cubrirse adecuadamente al estornudar ayuda a disminuir la propagación de los virus.

### **CORTESÍA, DEMOCRACIA Y EXCLUSIÓN**

Se puede objetar que las normas de cortesía son un mecanismo para excluir de la comunidad a quienes no las utilizan, ya sea porque no quieren usarlas o porque las desconocen. La objeción no está infundada. La mayoría de las normas sociales se aprenden por socialización. Son códigos no-escritos que difícilmente se aprenden simplemente en TikTok o con un tutorial de YouTube (aunque hay muchos y algunos muy divertidos). Cuando una persona ajena a una comunidad intenta ingresar a ella y desconoce los códigos de cortesía, probablemente sentirá el rechazo o, cuando menos, la incomodidad de quien desconoce esas pautas de comportamiento no escritas. Se trata de un fenómeno normal y no es de suyo excluyente. Incorporarnos a un nuevo grupo social requiere de un proceso de adaptación, es un nuevo aprendizaje. Por ello, muchos códigos de cortesía contemplan pautas para facilitar la incorporación de nuevos miembros; pensemos en la costumbre de recibir a los nuevos vecinos presentándose en su casa con un pequeño regalo: unas galletas, unas plantas. Pensemos, también, en la costumbre de los estudiantes universitarios de ofrecer una fiesta a los alumnos de nuevo ingreso.

### **¿CORTÉS O CORTESANO?**

Pero es verdad: la cortesía puede convertirse en un terrible mecanismo de exclusión social. Los aristócratas despreciaban a los burgueses, a los sirvientes, a los campesinos, porque no tenían las maneras corteses. El uso de la cortesía como instrumento de exclusión convierte a la persona

cortés en un cortesano. La conversión de la cortesía en maneras cortesananas es pervertir su sentido. Lo que debía ser afabilidad se convierte en aspereza y opresión. Los seres humanos tenemos la triste capacidad de pervertir la filantropía, el amor, la ciencia, la política. El problema no es la cortesía, sino su perversión.

Sería un error, sin embargo, abolir la cortesía invocando la democracia y la igualdad. Theodor Adorno y Max Horkheimer sugirieron que la abolición de ciertas formas de cortesía suele camuflar el desprecio por las personas. La abolición de la cortesía no genera una sociedad más equitativa y más justa, sino una sociedad más inhóspita. La cortesía no es una forma de servilismo, sino una forma de afabilidad.

Otra objeción contra la cortesía es acusarla de hipocresía. Creo aquí que hay un malentendido. La RAE define hipocresía como fingir cualidades o sentimientos contrarios a los que se tienen o experimentan. El hipócrita se hace pasar por tu amigo, cuando no lo es. Los hipócritas disimulan su tacañería con actos fingidos de generosidad. El hipócrita miente y engaña para provecho propio. Pero la cortesía no es fingimiento de las emociones, sino su moderación. Moderar las emociones es necesario para llevar una vida plena, individual y comunitaria. En ocasiones, un profesionalista debe ocultar sus emociones, como el miedo o el asco. ¿Se imaginan si un médico mostrará ante el paciente, sin filtro alguno, el miedo a ser contagiado o el asco ante una herida? El médico no debe ocultar al paciente la gravedad de la enfermedad, pero debe moderar el modo como lo expresa. No es extraño que los médicos de urgencias se topen con heridas que provocan asco, náuseas o que huelen mal. ¿Es malo que el médico contenga su asco en una situación así? Un profesor tampoco puede perder la compostura frente a un estudiante que le falta al respeto. Debe exigirle respeto y, si es el caso, sancionarlo de acuerdo al reglamento; pero el enojo espontáneo que siente debe ser moderado. Precisamente por eso la cortesía es una virtud, pues como otras virtudes, la cortesía nos adueña de nuestras emociones

La cortesía no equivale a tratar a todos como si fuesen nuestros amigos. El encanto de la

descripción aristotélica de la cortesía es que señala que es semejante a la amistad, pero sin sus componentes de intimidad y desinterés. La cortesía, como comentamos, se propone evitar el sufrimiento innecesario durante el trato social.

En grandes núcleos de población, donde el hacinamiento forma parte del día al día, el trato con los otros se torna más difícil. Basta subir al metro de la CDMX en horas pico para darnos cuenta de que en tales condiciones la convivencia es difícil. Tales estructuras sociales y económicas son especialmente perversas porque producen y amplifican el conflicto. Es inhumano que los pasajeros tengan que competir en un vagón de metro no por un asiento, sino por su espacio vital. No basta con la cortesía para superar esas condiciones. Se trata de injusticias estructurales que propician la indiferencia y debemos luchar para cambiarlas.

### **PRIVILEGIO Y CORTESÍA**

Una consideración final. La cortesía es una virtud que debe ser especialmente cultivada por quienes viven en situaciones más afortunadas, por quienes gozamos de una mejor posición económica, social o política. La cortesía es una obligación para quienes ejercen cargos de gobierno, para quienes dirigen o mandan a otras personas. La cortesía con los subalternos, me parece, es una obligación moral. Utilizar maneras corteses es una manera de reconocer la dignidad de quien recibe mis órdenes. Es mostrar que, si bien esa persona es mi subalterno en algún aspecto de la vida, no por ello es un instrumento, una herramienta viviente.

Nuevos tiempos. Nuevas formas de cortesía. Las formas cambian, pero lo que no cambia es el hecho de nuestras emociones y sentimientos requieren de filtros para no producir sufrimientos innecesarios. Por favor, seamos corteses. </>



El autor es doctor en Filosofía y catedrático en la Universidad Panamericana (México).