

3. Reflexiones sobre persuasión y cortesía verbal en la comunicación diplomática en español



MARGARITA ROBLES-GÓMEZ*

DOI: <https://doi.org/10.52501/cc.271.03>

Resumen

Desde tiempos remotos, la diplomacia ha considerado esencial el buen uso de la lengua y la comunicación para mantener relaciones amistosas entre pueblos, ya que una mala elección de términos o tono podía enemistar a dos territorios. Kurbalija (2021) sostiene que la diplomacia tiene sus raíces en la prehistoria, fundamentándose en el lenguaje desde sus inicios, y utilizando las ciencias del comportamiento para demostrar que la cooperación y la resolución pacífica de conflictos son vitales para la supervivencia grupal. Por lo tanto, el desarrollo de habilidades comunicativas adecuadas es crucial para desempeñar eficazmente las funciones diplomáticas. A pesar de la relación entre la comunicación diplomática y política, la diplomacia se diferencia por su énfasis en la cortesía lingüística. Este trabajo tiene como objetivo analizar la persuasión y las estrategias comunicativas del lenguaje diplomático.

Palabras clave: *comunicación diplomática, comunicación persuasiva, cortesía, lenguaje diplomático.*

* Doctora en Lengua española. Profesora Ayudante Doctor de la Facultad de Educación en el área de Didáctica de la Lengua y la Literatura, Universidad de Valladolid, Palencia, España. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6255-5595>

Introducción

En diplomacia, desde las épocas más remotas, se ha tenido en cuenta el buen uso de la lengua, su cuidado para mantener buenas relaciones con los otros pueblos, ya que una mala elección del término o del tono podía desencadenar en una crisis entre reinos. Así, Kurbalija (2021) sostiene que, para conocer el comienzo de la diplomacia, hay que remontarse a épocas prehistóricas y, así, observar cómo surgió la proto diplomacia y cómo se fundamenta en el uso del lenguaje ya desde sus comienzos. Para llegar a esa conclusión, este autor se basa en las ciencias del comportamiento para demostrar que la cooperación y las resoluciones pacíficas de los conflictos son cruciales para la supervivencia y bienestar del grupo.

El desarrollo de una habilidad comunicativa cuidada es esencial para desarrollar satisfactoriamente sus labores y mantener relaciones amistosas con otros pueblos. Cuando se realizan investigaciones relacionadas con el lenguaje diplomático, normalmente redirigen al lenguaje político. Sin embargo, a pesar de que la comunicación política y diplomática buscan persuadir al auditorio, la comunicación diplomática se apoya en la cortesía lingüística para lograr dicho objetivo.

Por lo tanto, el objetivo principal del siguiente trabajo es examinar el valor de la persuasión en la comunicación diplomática y las estrategias comunicativas del lenguaje diplomático. Para lograr este fin, se aplicará una metodología analítica basada en la revisión de materiales relacionados con el mundo diplomático y el análisis del discurso. El trabajo constará de varias secciones. En primer lugar, se reflexionará sobre las diferencias entre la comunicación diplomática y la comunicación política. A continuación, se repasarán las principales características del lenguaje diplomático, para, posteriormente, elaborar una sección en la que se analizarán las principales estrategias comunicativas empleadas en el lenguaje diplomático.

Comunicación diplomática vs comunicación política

Si bien es cierto que la diplomacia es la política llevada a cabo más allá de las fronteras nacionales (bilateral o multilateral), no se debe confundir la labor y la formación de un diplomático de carrera o de un diplomático político. De hecho, Manfredi (2021) afirma que la diplomacia “es la actividad política internacional por excelencia, ejercida mediante un cuerpo profesional y burocratizado de reconocimiento internacional (...) la diplomacia es la respuesta humana a la conducción y la gestión de los asuntos internacionales conforme a un ideario político” (p. 15). Aunque la diplomacia y la política son dos labores muy próximas, los requisitos exigidos a sus profesionales son dispares. Así, en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación del Reino de España se informa acerca del proceso selectivo para acceder a la carrera diplomática. Entre los requisitos mínimos exigidos, es necesario poseer la nacionalidad española, ser mayor de edad, estar en posesión de un título universitario, dominar varios idiomas (mínimo inglés y francés) y superar con éxito una serie de pruebas que permiten el acceso al curso de formación de diplomáticos. Sin embargo, actualmente, en España, no existen unos requisitos mínimos académicos exigidos para ejercer como político(a).

La persona diplomática de carrera posee una formación multidisciplinar propia del ámbito para realizar eficazmente su labor en contextos internacionales y nacionales. Se tiende a pensar que la labor diplomática consiste en lo que Galindo llama Diplomacia (2017), es decir, las negociaciones o reuniones al más alto nivel. Sin embargo, entre las múltiples funciones de estos profesionales también se encuentran otras labores del día a día como la redacción de documentos, recogida y el envío de información, las cuestiones administrativas, organización de eventos, el contacto con autoridades y personas relevantes del país huésped (Jara Rocanti, 1989; Galindo, 2017; Manfredi, 2021), así como la ayuda a los ciudadanos nacionales del país acreditante en el extranjero. Por lo tanto, las funciones realizadas en un ambiente diplomático se relacionan directamente con la comunicación, ya sea verbal o no verbal (Robles-Gómez, 2020). Así pues, una de las herra-

mientas principales de este profesional es el lenguaje (Galindo, 2017), pero, a pesar de que este ocupa un papel esencial en su labor, apenas existen investigaciones centradas en el lenguaje diplomático español. Se hallan artículos en los que se comenta cómo debería ser el lenguaje diplomático o la importancia de la comunicación diplomática. Sin embargo, no son muchos los trabajos que lo analizan en profundidad, ya que se equipara al lenguaje político y este sí es estudiado ampliamente. Aunque el lenguaje político y diplomático utilizan las mismas estrategias comunicativas y comparten el mismo objetivo: persuadir a la otra parte dialogante, las estrategias no se aplican de la misma manera, ya que el contexto, el perfil del receptor y los objetivos no son compartidos. La comunicación política tiene un fin electoralista, mientras que la comunicación diplomática trata de transmitir confianza, veracidad, respeto a la otra parte dialogante; es decir, una imagen positiva del país representado.

Por una parte, el contexto en el plano político se mueve en un ámbito nacional, por lo que domina la lengua en la que se ejerce la comunicación y conoce la cultura del grupo meta. Esto es, conoce el perfil del receptor del mensaje, los ciudadanos del país en el que se ejerce la función política. Por otra parte, normalmente, la labor diplomática se desarrolla en contextos internacionales en donde se debe mantener una imagen positiva del país al que se representa. En un contexto como este, las cuestiones sociopragmáticas deben tenerse en cuenta para lograr alcanzar los objetivos. En el lenguaje diplomático destaca por ello el uso de la cortesía y las atenuaciones, incluso en situaciones extremas como es el cambio de posición en la relación con otro estado, utilizando formas como “mi país se verá obligado a considerar sus propios intereses” (Jara Rocanti, 1989, p. 197). Se acepta que, en la comunicación diplomática, existe un “estilo diplomático”.

Persuasión en el lenguaje diplomático

A pesar de que los primeros vestigios sobre la labor diplomática se sitúan hacia el siglo XIV a. C. (García Castelblanco, 2014), la primera diplomacia europea es considerada la de la Antigua Grecia. Autores como Buono-Core (2010) afirman que los enviados a los otros pueblos eran personas entrena-

das en el arte del buen hablar para comunicarse pacíficamente y llegar a un buen entendimiento; su labor no consistía en negociar, sino en persuadir a la Asamblea del Estado receptor, por lo que se requería de inteligencia y habilidad oradora. Vella (2013) define la persuasión como el resultado de un proceso por el que se consigue convencer a otro sobre la opinión de una situación, basándose en el conocimiento de las circunstancias relacionadas, en una evaluación objetiva, sin perjuicios, en el buen juicio y en una decisión clara. Para que la persuasión sea más fácil de alcanzar es necesario que el emisor transmita integridad, respeto, experiencia y confianza a la otra parte.

Para ejercer ese poder persuasivo a través de argumentos característicos del buen orador, se centraban en los principios de la Retórica: *logos*, *ethos*, *pathos*. Esto es, el uso de la palabra razonada, la credibilidad del mensaje y la emoción (que influya en el auditorio). Estos tres elementos debían ser coordinados y ordenados de forma lógica: *inventio* (conocer los puntos a tratar), *dispositio* (orden de elementos, de menos a más), *elocutio* (elementos, estrategias comunicativas: palabras, giros, tono de voz, gestos, etc.) y *actio* (ensayo). Elementos que todavía hoy se siguen para la elaboración de un buen discurso. El discurso diplomático sigue estos principios para crear un discurso o un texto elegante, sin embargo, sigue unas reglas propias según las que tanto lo que se dice como lo que no se dice es importante por su significado en sí. De hecho, en el siglo XIX, el barón Martens afirma: “En una palabra decir bien, en el orden necesario, todo lo que debe ser dicho y nada más, he aquí el arte del diplomático” (en Robles-Gómez, 2020). Surgen entonces las preguntas de cuánto es decir lo necesario y cómo se sabe si se ha dicho demasiado o demasiado poco. El barón continúa comentando que:

Jamás se puede recomendar bastante a los redactores de actas y de oficios diplomáticos, el que procuren asociar a la precisión de las ideas, la propiedad de los términos y la concisión del estilo. Las circunlocuciones, los epítetos ociosos, las expresiones rebuscadas o pretenciosas, los períodos muy largos, los episodios, los lugares comunes son, con especialidad, muy mal recibidos en escritos de ese género, en los que, siendo todo importante y grave, preciso es encaminarlos con sencillez y en derecho a su fin. (...) Antes de establecer principios, o de alegar pruebas, debe cuidarse sobre todo de examinar su exactitud. (...) Las citas son también admitidas; pero preciso es que

sean muy exactas, usadas con sobriedad y evitando las apariencias de una ridícula y rebuscada erudición.

Por lo tanto, el ideal de la comunicación verbal diplomática es que esta debería estructurarse adecuadamente, de una forma sencilla y clara. Ya, en el siglo XXI el embajador José Antonio de Urbina comenta que “el que habla y el que escribe lo han de hacer de tal modo que ambos sean perfectamente comprendidos por el que escucha y el que lee lo escrito” (2005, p. 133). En cuanto a la expresión verbal eficaz, comenta que es la suma de un mensaje concreto y una dicción clara. Respecto a la expresión escrita, para que un texto sea eficaz debe seguir cuatro reglas fundamentales: el texto ha de ser claro y, para ello, se deben seleccionar palabras simples, sencillas y claras. El texto debe ser conciso, es decir, evitar palabras y frases “rebuscadas” o ideas superfluas. Otra característica es la concreción, esto es, evitar formas abstractas y el uso de la voz pasiva. Por último, la cortesía, ya que mostrar respeto, comprensión y simpatía hacia el lector permitirá transmitir una imagen positiva.

De tal modo, se diría que el lenguaje diplomático sigue la teoría de la cortesía de Lakoff (1973): sea claro (inspirado en las máximas de Grice para transmitir un mensaje eficaz) y sea cortés (no se imponga, ofrezca opciones, fortalezca los lazos de camaradería). Sin embargo, si en el lenguaje diplomático deben utilizarse expresiones precisas o evitar el uso desmedido de adjetivos o frases complejas, cabe preguntarse por qué se ha descrito o se ha tenido la idea de que se trata de un lenguaje poco claro, oscuro, ambiguo.

Independientemente, el lenguaje diplomático tiene un carácter internacional basado en las tradiciones, usos y costumbres de la diplomacia. Así, desde la Asociación de Diplomáticos Escritores (2016) se refieren a este lenguaje como:

una modalidad privilegiada de comunicación que se ajusta a la configuración con frecuencia compleja, de una red de transmisiones y representaciones que tiende a garantizar las relaciones entre los actores llamados al diálogo internacional. (...) A través de la historia se ha ido depurando y perfeccionando el denominado lenguaje diplomático que es, en esencia, una cautelosa forma de expresión que da la oportunidad de quedarse, en cierta medida, por debajo

de la exacerbación cuando ese proceder conviene a los intereses del Estado que se representa. De uso imprescindible en determinadas exposiciones orales y escrita (...) el lenguaje profesional de la diplomacia ha demostrado su indispensable utilidad, por ser el único instrumento que permite, mediante cautelosas gradaciones, formular una advertencia seria a su contraparte, de conformidad con las normas de convivencia internacional.

En esa misma línea se manifiesta el embajador Manuel Morles Lama (2016), quien argumenta que el lenguaje profesional de la diplomacia es un instrumento y el único medio que permite lanzar una advertencia siguiendo las normas de cortesía internacional sin emplear léxico amenazante. Kappeler (2013) afirma que para lograr persuadir es necesario lanzar mensajes que apelen a la lógica, las emociones, la ideología, la religión, la legalidad, la economía o la política, o realizar una combinación en función del receptor; por lo que es necesario conocer el destinatario, ya sea su historia, cultura, las sensibilidades nacionales e, incluso, el idioma.

Cortesía lingüística en la comunicación diplomática

Una vez tratada la persuasión en la comunicación diplomática, se observa que el lenguaje diplomático sigue las máximas de cortesía expuestas por Leech (1983), en las que se trata de evitar el conflicto y lograr las metas del emisor a través del tacto, la generosidad, la aprobación, la modestia, el acuerdo y la compasión. Hay que saber leer entre líneas, conocer este estilo para entender lo que se comunica, ya que puede ser susceptible de numerosas interpretaciones, esto es, “los enunciados pueden adquirir contenidos significativos que no se encuentran directamente en el significado de las palabras que lo componen, sino que dependen de los datos y la situación comunicativa” (Escandell, 2008, p. 12). La cortesía lingüística ocupa un papel relevante en esta cuestión, ya que permite lanzar una advertencia sutilmente, como en el caso de “mi gobierno interpreta estos actos como de carácter inamistoso”. Asimismo, permite interpretar lo no dicho, por ejemplo, en el cierre de una carta, los trabajadores discriminan o entienden si el grado

del receptor es superior o no que el del emisor. Así, se pueden detectar diferentes estilos de cierre según el receptor del escrito: “mi más alta y distinguida consideración” o “mi distinguida consideración”. Los profesionales de este campo saben que en la primera forma el receptor es de rango superior al emisor, mientras que en la segunda sucede lo contrario, el emisor es de rango superior el destinatario. Existen otras fórmulas entre estas dos.

Se entiende entonces que la cortesía es “un conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras: lo que se ajusta a las normas se considera cortés, y lo que no se ajusta es sancionado como descortés” (Escandell, 2008, p. 142). También puede considerarse, según la misma autora, como una estrategia conversacional “en que la comunicación verbal es una actitud intencional dirigida a lograr un determinado objetivo en relación con otras personas, resulta lógico pensar que el uso adecuado del lenguaje puede constituir un elemento determinante para el éxito del objetivo perseguido” (Escandell, 2008, p. 144). Por lo tanto, sería “un conjunto de estrategias conversacionales destinadas a evitar o mitigar dichos conflictos” (Escandell, 2008, p. 145). Aquí el lenguaje o el estilo diplomático es el que destaca, ya que se trata de un lenguaje totalmente intencional, con un propósito y unos objetivos claros, siempre sin ofender a la otra parte dialogante. Esto es, se trata de usar estrategias para mantener buenas relaciones, teniendo en cuenta las normas sociales y conversacionales para evitar al máximo cualquier conflicto. Se evita dañar la imagen de los demás, respetando a cada uno de los integrantes de la comunicación, que es, en el fondo, la idea primordial en la comunicación diplomática. De ahí que surja la necesidad de una cuidadosa y selectiva elección del léxico y de las expresiones utilizadas porque un uso descuidado de estas puede dar lugar a un choque entre Estados.

La cortesía lingüística no se centra solo en el uso de un pronombre como “usted(es)” en lugar de “tú” o el uso correcto de los tratamientos “Excelentísimo(a)”, “Ilustrísimo(a)”, “Revenderísimo”, “Señor(a)”, etc., sino también en una serie de estrategias como el uso de cultismos de origen latino para diferentes fines. Algunos ejemplos de cultismos diplomáticos de origen latino son: *statu quo ante bellum*, *pacta sunt servanda*, *modus vivendi* o *quid pro quo*, entre otras muchas. También es frecuente el uso de términos france-

ses como *Tête a tête*, *attaché*, *tourneé*, etc. Estas expresiones confieren carácter culto al mensaje y al autor de este.

El uso de atenuaciones se utiliza para reducir las tensiones creadas en la interacción por medio de unas reglas: no se imponga, ofrezca opciones, refuerce los lazos de fraternidad. Las atenuaciones son de uso frecuente, por ejemplo, a la hora de informar de la ruptura de relaciones. Es entonces habitual el empleo de fórmulas como: “Tengo el honor de poner en conocimiento/ informar/ comunicar (...) a Vuestra Excelencia que el Gobierno de (...) ha decidido poner término a sus relaciones diplomáticas con el Gobierno de (...)”. Un mandatario, diplomático o canciller no amenaza, sino que formula advertencias con formas personificadas, en un primer momento empleará “mi gobierno no puede permanecer indiferente” y tras varias llamadas de atención llega el ultimátum “Mi gobierno tendrá bien en esperar su amable respuesta no después del día X a las horas X, hora local”. Otra estrategia de cortesía lingüística en este ámbito es el uso de eufemismos para evitar dañar la imagen de los actores que intervienen en la comunicación. Así, por ejemplo, para hablar de la defensa del diálogo entre naciones y evitar conflictos armados (no deja de ser en sí un eufemismo de la guerra) tienden a utilizar expresiones como “apoyar medios políticos y diplomáticos”. Cuando se llama a consultas al embajador de un país determinado se suelen emplear formas como “un aviso” o “medida fuerte/grave”.

Dentro de la comunicación diplomática se emplean otros recursos lingüísticos y literarios. Así, dependiendo de la intencionalidad del mensaje se emplearán metáforas, ambigüedades, ironía, etc., puesto que este tipo de comunicación cuenta con un amplio abanico de estrategias que permiten elaborar un discurso siguiendo los cánones de la Retórica.

Por lo tanto, en diplomacia es imperioso el cuidado del lenguaje, ya que es analizado minuciosamente. Además, una de las idiosincrasias de este lenguaje es su carácter cortés regido por la cortesía lingüística.

Conclusión

La diplomacia es considerada una de las disciplinas más antiguas del mundo. Los y las profesionales de esta afrontan situaciones comunicativas muy dis-

pares, desde encuentros con homólogos a diálogos con personas de formación baja o básica. Una de las principales características de la carrera diplomática es su carácter multidisciplinar. Los(las) funcionarios(as) que ejercen dicho cargo deben tener una amplia formación porque ellos serán los representantes y la imagen de su país en el exterior. Para cumplir con la multitud de funciones que deben desempeñar, se aconseja que respondan a una serie de características personales y profesionales, entre las cuales destaca la habilidad comunicativa. Hoy más que nunca, los encuentros cara a cara y las reuniones en organizaciones internacionales son frecuentes y la comunicación diplomática se ha ido adaptando a los tiempos. Se trata de un lenguaje caracterizado por la búsqueda de la persuasión a través del discurso bien articulado. Supone el desarrollo de una destreza comunicativa (oral y escrita) a través de la cual transmitir una buena imagen por medio del uso de la cortesía lingüística, el uso de figuras retóricas literarias como la metáfora, los eufemismos o la personificación entre otros para embellecer el discurso o el texto. Además, el uso de otras estrategias comunicativas para transmitir confianza a la otra parte dialogante, crear veracidad, credibilidad en el texto o el discurso por medio del uso de citas, datos, enumeraciones o el buen uso de los tratamientos, permiten crear una imagen positiva de la persona diplomática en cuestión, y, por lo tanto, conseguir su objetivo que es el de persuadir al auditorio a través de un discurso asentado en los principios de la retórica. Se trata de un tipo de comunicación en la que lo que no se dice adquiere tanto sentido como lo que se dice, ya que, a pesar de buscar la confianza, en muchas ocasiones se oculta información o no se dice todo lo que se sabe. Las personas diplomáticas son estrategas de la comunicación, saben qué decir, cuándo decirlo y cómo decirlo. Utilizan su propio estilo diplomático conocido entre los y las propios profesionales.

Referencias

- Borau Boira, E., y García García, F. (2014). Evolución de la Diplomacia y el Protocolo ante el conflicto. *ÁMBITOS. Revista Internacional de Comunicación*, 24, 1-12.
- Brown, P., y Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Escandell, M. V. (2006). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel Lingüística.

- Galindo, E. (2017). *La psicología aplicada en la diplomacia*. Barcelona: Amapsi Editorial.
- García Castelblanco, A. (2014). *Diplomacia y Diplomáticos desde la Antigüedad hasta 1919*. Santiago: RIL Editores.
- Grice, H. P. (1975). Logic and Conversation. En P. Cole y J. L. Morgan. (Eds.), *Syntax and Semantics, Vol. 3, Speech Acts*, pp. 41-58. Academic Press. <https://www.ucl.ac.uk/ls/studypacks/Grice-Logic.pdf>
- Jara Rocanti, E. (octubre 1989) *La función diplomática*. PNUD-CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/239430a4-22ed-4984-8883-55c97b987d85/content>
- Kappeler, D. (2013). Why persuasion? Reflections after 50 years of practicing, teaching, and studying diplomacy. En D. Kurbalija (Ed.), *Persuasion the essence of diplomacy*, pp. 15-18. DiploFoundation y MEDAC.
- Kurbalija, J. (2021). *Prehistory: Origins of diplomacy and early technologies*. DiploFoundation. <https://www.diplomacy.edu/topics/history-of-diplomacy-and-technology/#09--radio-and-tv-broadcasting>
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness: Or, minding your p's and q's. En C. Corum, T. Cedric Smith-Stark y A. Weiser (Eds.), *Papers from the 9th Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, pp. 292-305. Chicago Linguistic Society.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman.
- Manfredi, J. L. (2021). *Diplomacia. Historia y presente*. Editorial Síntesis.
- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. Carrera Diplomática. <https://www.exteriores.gob.es/es/Ministerio/EscuelaDiplomatica/AccesoCarreraDiplomatica/Paginas/index.aspx>
- Morales Lama, M. (11 septiembre 2008). Imprescindible uso del lenguaje diplomático. Listín Diario. <https://listindiario.com/puntos-de-vista/2008/09/11/73334/imprescindible-uso-del-lenguaje-diplomatico>
- Robles-Gómez, M. (2020). *Enseñanza del español para fines específicos dirigido a la diplomacia y las relaciones internacionales*. (Tesis doctoral). Departamento Lengua Española. Universidad de Salamanca.
- Urbina, J. A d. (2005). *El gran libro del protocolo*. Madrid: Temas de hoy.
- Vella, G. (2013). Persuasion: importance of trust, relevance, for small states, and limitations of computers. En D. Kurbalija (Ed.), *Persuasion the essence of diplomacy* (pp. 11-14). DiploFoundation and MEDAC.