

“Cortesía y conversación:
de lo escrito a lo oral”

III Coloquio internacional

PROGRAMA

EDICE

Valencia (España)
22 -26 de noviembre de 2006

patrocinan:



UNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



UNIVERSITAT
POLITÀCNICA
DE VALÈNCIA



GENERALITAT
VALENCIANA
CONSSELLERIA D'EMPRESA,
UNIVERSITAT I CIÈNCIA

organizan:

Departamento de Filología Española
(Universidad de Valencia)

Departamento de Lingüística Aplicada
(Universidad Politécnica de Valencia)



VALLES CO
Valencia Regional Congress

Avaless

Asociación Valenciana de
Lengua i Societat

colaboran:

SGEL

Librería Viridiana

PUBLICADO POR EL DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA ESPAÑOLA DE
LA FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ DE LA
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA Y EL PROGRAMA EDICE

© Departamento de Filología Española, Universitat de València 2008

EDICIÓN

Antonio Briz
Antonio Hidalgo
Marta Albelda
Josefa Contreras
Nieves Hernández Flores

MAQUETACIÓN Y DISEÑO

Héctor H. Gassó

ISBN: 978-91-974521-3-7

Todos los derechos reservados.

Esta publicación no puede ser reproducida, en todo ni en parte, salvo excepciones legales y con fines educativos y/o académicos, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electro-óptico, por fotocopia o cualquier otro, sin el permiso previo por escrito del Departamento de Filología Española de la Universitat de València.

Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral
III Coloquio Internacional del Programa EDICE

editado por
Antonio Briz
Antonio Hidalgo
Marta Albelda
Universitat de València

Josefa Contreras
Universidad Politécnica de Valencia

Nieves Hernández Flores
Escuela Superior de Comercio de Copenhague



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA

Índice

Agradecimientos	9
Presentación	10
Conferencias	
<i>Situación de habla, recursos comunicativos y factores lingüísticos en la interpretación de objetivos de cortesía</i> DIANA BRAVO, Universidad de Estocolmo	12
<i>Cortesía, emociones y argumentación</i> MANFRED KIENPOINTNER, Universidad de Viena/ Universidad de Innsbruck	25
<i>Sobre la metodología de investigación en estudios sobre el discurso de la cortesía: a propósito del empleo de cuestionarios de hábitos sociales</i> JORGE MURILLO, Universidad de Costa Rica	53
SECCIÓN 1. Análisis de la (des)cortesía. Estudios teóricos y de corpus	
<i>¿Qué onda vos...? ¿Cortés o descortés en la interacción verbal juvenil?</i> ANNA ACEVEDO-HALVICK, Universidad de Bergen	72
<i>Sobre algunas estrategias y marcadores de descortesía en español peninsular y argentino: ¿Son españoles y argentinos igualmente descorteses?</i> LAURA ALBA-JUEZ, UNED	80
<i>Atenuantes en Chile y en España: distancia o acercamiento</i> MARTA ALBELDA, Grupo Val.Es.Co. y Universidad Politécnica de Valencia	98
<i>La cortesía verbal en las relaciones interpersonales de una comunidad santiaguera del casco histórico de la ciudad</i> ALINA BESTARD, Universidad del Deporte	114
<i>La (des)cortesía en el lugar de trabajo: empresa del estado versus empresa privada</i> ADRIANA BOLÍVAR, Universidad Central de Venezuela	126

<i>El Monstruo en cuestión. Lugares de la descortesía y de la violencia comunicativa en un cruce epistolar entre una madre y autoridades de una escuela de gestión privada en Argentina</i>	150
ARIEL CORDISCO, Universidad de Buenos Aires	
<i>El papel del moderador en la resolución del conflicto. El caso de un debate en el contexto venezolano</i>	167
FRANCES D. ERLICH, Universidad Central de Venezuela	
<i>Solicitud de información y petición en contextos universitarios</i>	182
JULIO ESCAMILLA, GRANDFIELD H. VEGA Y EFRAÍN E. MORALES, Círculo de Análisis del Discurso-CADIS, Universidad del Atlántico	
<i>Actividades de imagen en la entrevista política. Algunos ejemplos de la configuración de la imagen pública</i>	194
ELENA GÓMEZ, Universidad Europea de Madrid	
<i>Abí sí cabe decir GORDA (risas) ¿Cómo se evalúan las respuestas descorteses entre los hispanos?</i>	209
TANIA GÓMEZ, Universidad de Minnesota	
<i>El discurso conflictivo en interacciones coloquiales en inglés y español. El uso de las fórmulas de tratamiento</i>	224
NURIA GUERRA, Universidad Eberhard Karl de Tubingan	
<i>Mujeres en el Congreso de los Diputados. Estrategias de imagen en el discurso parlamentario femenino (Primera Legislatura)</i>	240
DOLORES A. IGUALADA, Universidad de Murcia	
<i>Tipología del comportamiento verbal descortés en español</i>	254
SILVIA KAUL, Universidad Nacional de Río Cuarto	
<i>El antipiro: el lado oculto de la cortesía verbal</i>	267
IRANIA MALAVER Y CARLA GONZÁLEZ, Universidad Central de Venezuela	
<i>Seducción en la conversación</i>	283
DIANA LUZ PESSOA, Universidad Presbiteriana Mackenzie. Universidad de São Paulo	

<i>Lo cortés no quita lo directo. La petición y la ironía en El habla de Monterrey</i>	
LIDIA RODRÍGUEZ, M ^a EUGENIA FLORES, Universidad Autónoma de Nuevo León	
HELENA JIMÉNEZ, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	299
<i>“So schön finde ich den gar nicht” La cortesía verbal en los cumplidos y en las respuestas a los cumplidos en español y en alemán</i>	
KATHRIN SIEBOLD, Universidad Pablo de Olavide	318
<i>La cortesía bien entendida empieza por uno mismo. Estudio de la (des)cortesía en el ámbito de la psicoterapia cognitiva</i>	
EMMA SOPEÑA, Universitat de València	343
<i>La función fática de los apelativos en el habla juvenil de Madrid y Londres. Estudio contrastivo</i>	
ANNA-BRITA STRENSTRÖM, Universidad de Estocolmo	
ANNETTE MYRE JØRGENSEN, Universidad de Bergen	355
<i>“That Woman” se convierte en “Esa Señora”. El uso de marcadores de cortesía para proyectar una imagen más formal y salvaguardar la imagen de los interlocutores en los tribunales de inmigración</i>	
MARJORIE ZAMBRANO-PAFF, Gettysburg College	366

SECCIÓN 2. Marcadores discursivos, prosodia y cortesía. Estudios históricos

<i>Quejas y súplicas coloniales. Un estudio de la (;no?)cortesía en cartas venezolanas</i>	
ALEXANDRA ÁLVAREZ, MICAELA CARRERA, M. CHUMAICERO Y MARÍA JOSÉ VALERI, Universidad de Los Andes, Mérida, Universidad de Valladolid	381
<i>Marcadores discursivos y prosodia: observaciones sobre su papel modalizador atenuante</i>	
ANTONIO BRIZ Y ANTONIO HIDALGO, Universitat de València	390
<i>Análisis diacrónico de la cortesía verbal del español clásico al contemporáneo</i>	
MARÍA CRISTOBALINA MORENO, Georgetown University	410

La ironía o cómo enmascarar un acto supuestamente amenazante
XOSE PADILLA Y BELÉN ALVARADO (GRUPO GRIALE), Universitat d'Alacant 419

SECCIÓN 3. Cibercortesía

Imagen y (des)cortesía en la comunicación académica por ordenador. Reflexiones en torno a un caso concreto
DOMNITA DUMITRESCU, California State University 437

Cortesía en las páginas web interactivas. El comercio electrónico
PILAR GARCÉS University of North Carolina at Charlotte
PATRICIA BOU, Universitat de València 468

Cibercortesía: estrategias de toma del turno en los chats
LAURA MARIOTTINI, Università Roma Tre 489

La construcción de la imagen en las chats
M^a VALENTINA NOBILIA, Universidad de Buenos Aires 503

SECCIÓN 4. Cortesía, medios de comunicación y publicidad

Cortesía y argumentación en enunciadores que se disculpan
SILVINA DOUGLAS, INSIL. Universidad Nacional de Tucumán 538

Eslóganes y cortesía: diferencias en la gestión interpersonal de la imagen social entre la publicidad televisiva emocional-sensorial y la racional
GONZALO MARTÍNEZ, Universidad de Cantabria 556

Cortesía y/o descortesía en las entrevistas de los medios de comunicación escritos
M^a ISABEL MONTOYA, Grupo In.Fi.Cu.H. Universidad de Granada 586

SECCIÓN 5. Test de hábitos sociales

Agradecimientos y disculpas en el cine iberoamericano. Representaciones de Buenos Aires, Bogotá, Ciudad de México, La Habana, Lima, Madrid, Santiago de Chile y Rio de Janeiro
FLÁVIA DE ALMEIDA, CELIA R. DO SANTOS, LETICIA REBOLLO, Universidad Federal de Río de Janeiro 604

<i>El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la descortesía</i> MARÍA BERNAL, Universidad de Estocolmo	623
<i>Test de hábitos sociales en un análisis contrastivo sobre el uso y la interpretación de la cortesía lingüística</i> JOSEFA CONTRERAS, Universidad Politécnica de Valencia	642
<i>Los tests de hábitos sociales en el análisis de debates televisivos</i> NIEVES HERNÁNDEZ, Escuela Superior de Comercio de Copenhague	657

SECCIÓN 6. Enseñanza y adquisición de la cortesía verbal y no verbal

<i>Cortesía y discurso académico</i> LUIZ A. DA SILVA, Universidad de São Paulo	670
<i>Análisis sociopragmático del acto de habla expresivo de agradecimiento en español</i> CARLOS DE PABLOS, Universidad Antonio de Nebrija	685
<i>Enseñanza de la cortesía verbal a través de la traducción</i> Ma JOSÉ GARCÍA VIZCAÍNO, Montclair State University	692
<i>Marcadores discursivos y cortesía lingüística en la interacción de aprendices de italiano L2</i> PURA GUIL, CARLA BAZZANELLA, CLARA KONDO, EUGENIO GILLANI, TERESA GIL, MILENA BINI, MARGARITA BORREGUERO, ALMUDENA PERNAS Y PALOMA PERNAS (GRUPO A.MA.DIS), Universidad Complutense de Madrid	711
<i>Atenuación con y sin cortesía. Un estudio de conversaciones interculturales entre españoles y suecos</i> DISA HOLMLANDER, Universidad de Lund	730
<i>Interacción y cortesía en las narraciones infantiles</i> MARTHA SHIRO, Universidad Central de Venezuela	755
<i>Aceptar y rechazar una invitación: estudio comparativo de la competencia pragmática de estudiantes de español como segunda lengua</i> SOLEDAD URBINA, Universidad Estatal a Distancia	775
<i>El aprendizaje de la cortesía verbal a través de input audiovisual o escrito</i> THORA VINTHER Y EVA DAM JENSEN, Universidad de Copenhague	798

Agradecimientos

La presente publicación, derivada de un selecto grupo de comunicaciones escogidas entre las más de cincuenta contribuciones que tuvieron lugar en el III Coloquio EDICE, celebrado a orillas del Mediterráneo, en la ciudad de Valencia, entre los días 22 y 26 de noviembre de 2006, ha sido posible gracias al apoyo institucional (y económico) de la Universidad de Valencia, de la Generalitat Valenciana, a través de la ayuda concedida por la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, y a la Universidad Politécnica de Valencia. Queremos agradecer también en estas líneas la participación desinteresada de cuantos colaboradores intervinieron durante los días de celebración del Coloquio (M.P. Montañez, D. Holmlander, M. Estornell, A. Cabedo, M. Estellés, P. Abad, D. Giménez y M.P. Folch), sin cuya inestimable participación, muy probablemente este Coloquio no hubiera alcanzado el éxito que finalmente obtuvo. No queremos dejar de mencionar el papel de anfitrión que el Grupo Val.Es.Co. (Valencia, Español Coloquial) jugó en el desarrollo de las tareas académicas, así como también el soporte institucional de los Departamentos de Filología Española de la Universidad de Valencia y de Lingüística Aplicada de la Universidad Politécnica de Valencia.

El entusiasmo de quienes intervinieron con sus brillantes ponencias, así como los interesantes debates siguientes a cada intervención nos mueven asimismo a mostrar nuestro más sincero agradecimiento a todos los congresistas, que viajaron desde fuera de nuestras fronteras, atravesando incluso continentes, o se desplazaron desde muchas de las universidades españolas. El Programa EDICE, con esta publicación, sigue la línea intelectual ascendente marcada por los dos coloquios anteriores de Estocolmo y San José de Costa Rica, alcanzando así un alto nivel de difusión. Agradecemos, en fin, la labor de supervisión final realizada por los editores de este volumen, junto con la coordinadora del Programa EDICE, Nieves Hernández Florez, María Bernal, Ariel Cordisco y, por supuesto, extendemos nuestro más sincero agradecimiento a la directora e impulsora de todo el Programa EDICE y de todos los eventos organizados en su seno, la profesora Diana Bravo.

LOS EDITORES
Marta Albelda
Antonio Briz
Josefa Contreras
Nieves Hernández
Antonio Hidalgo

Presentación

Más de cincuenta investigadores sobre cortesía, como área de investigación de diversas aplicaciones e intereses, fueron convocados hace un par de años para participar en el III Coloquio Internacional del Programa EDICE; al éxito de participación se sumó la enorme calidad de las aportaciones presentadas (sobre quienes previamente se había ejercido una selección cualitativa). Este es el motivo por el que hemos decidido proceder a la publicación de un conjunto de estudios sobre cortesía a los que une su interés por el funcionamiento de los mecanismos corteses en el ámbito oral y escrito (de ahí el título del presente volumen *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*).

Componen este trabajo las tres conferencias plenarias presentadas por los doctores Manfred Kientpointner, de la Universidad de Innsbruck, Diana Bravo, de la Universidad de Estocolmo (directora del Programa EDICE) y Jorge Murillo, de la Universidad de Costa Rica.

De la pluralidad de visiones aportadas dan fe las seis secciones en que se divide esta publicación. En un primer bloque se incluyen trabajos generales cuyo objeto fundamental es el análisis de la (des)cortesía en sí, entre los cuales se incluyen estudios tanto teóricos como prácticos (estudios de corpus). En la sección segunda se da cabida a un conjunto de estudios relacionados con el funcionamiento cortés de los marcadores discursivos y de la prosodia, incluyéndose también algún estudio de índole histórica relacionado con la cortesía. A un fenómeno relativamente reciente como la “cibercortesía” se dedica la tercera sección y la cuarta aborda el papel de la cortesía en los medios de comunicación y la publicidad. Las dos últimas secciones manifiestan un enfoque de corte sociopragmático al dedicarse, la sección quinta a los denominados tests de hábitos sociales, y la sección sexta a la enseñanza y adquisición de la cortesía verbal y no verbal.

El conjunto de todos estos artículos ofrece una panorámica rica y actualizada del fenómeno de la cortesía en el mundo hispánico, razón por lo cual tenemos la impresión de que la presente publicación no pasará desapercibida entre los especialistas y será, probablemente, de referencia obligada en los próximos años. Por todo ello gracias a cuantos aportaron su parcela de conocimiento contribuyendo así al avance científico en los días del III Coloquio EDICE de Valencia.

LOS EDITORES
Marta Albelda
Antonio Briz
Josefa Contreras
Nieves Hernández
Antonio Hidalgo

Conferencias

Situación de habla, recursos comunicativos y factores lingüísticos en la interpretación de objetivos de cortesía

El contexto del usuario vs. el contexto del analista

DIANA BRAVO

Universidad de Estocolmo, Suecia

1. Introducción: la pragmática socio-cultural

Se podría hacer una larga lista de las preguntas que quedan sin contestación cuando se trata de resolver los problemas del analista ante la enorme variedad de realizaciones de cortesía posibles. En este trabajo, hago referencia a estudios de corpus en español y, especialmente, a los que son contrastivos con otras lenguas. Una de esas preguntas se actualiza cada vez que nos enfrentamos a una muestra de habla, que, como tal, tiene su propia personalidad: ¿Cuánto contexto necesitamos para interpretar objetivos de cortesía?

El estudio de la *cortesía verbal* (Haverkate 1994, Bravo 2001) se ubica en la pragmática, es decir, que tratamos con un contexto humano de uso. En la medida que la cortesía se comunica, las actividades que se relacionan con ella sirven a propósitos que tienen los hablantes como agentes racionales. El objeto de estudio es la función del lenguaje y los mensajes se producen en una relación interpersonal (diálogo), siendo la interacción modelo la conversación cara a cara. Se tienen en cuenta las intenciones de los hablantes cuando producen un enunciado, las formas que se eligen para expresarlo y las posibles interpretaciones a las que puede dar lugar el mensaje por parte de un destinatario determinado particularmente en esa situación. En los estudios sobre la cortesía, sus representantes más citados —Lakoff (1973), Brown y Levinson ([1978]1987) y Leech (1983)— adhieren a una pragmática que llamo *formal*, en la cual la figura del hablante es central y el oyente sólo adopta un rol pasivo de intérprete de las intenciones del primero. El nivel para el análisis es el enunciado (micronivel), reduciéndose el contexto a lo necesario para justificar *in situ* la interpretación. Desde esta perspectiva, el analista se ocupa de establecer las condiciones para una interacción exitosa tanto en lo lingüístico como en lo social. Se trata de una micropragmática en la que la unidad de análisis está constituida por los actos de habla y sus consecuencias en un espacio limitado al enunciado. La aproximación al texto parte de considerarlo

autónomo y autosuficiente, es decir que el contexto extralingüístico no es tomado en cuenta por quienes le utilizan.

Lo curioso es que es desde la misma pragmática, es decir, desde el estudio del lenguaje en uso, desde donde se discute que a éste se lo pueda considerar autónomo. Así, Gumperz (1982) resaltaré la necesidad de interpretar el habla en el contexto de situación. Efectivamente, en la etnografía del habla el objeto de estudio es el uso de los códigos lingüísticos en la conducta social, los cuales serían dinámicos e interaccionales. La noción de contexto se extiende a la situación total—incluyendo lo no comunicativo— en la cual se produce el habla. Se considera también contexto al creado lingüísticamente por los propios hablantes en el interior de la situación comunicativa. El uso del lenguaje se localiza en la comunidad de habla que está conformada por personas que comparten parámetros culturales, conocimientos, creencias, intenciones, presuposiciones e inferencias que tendrían una base sociocultural. El foco del análisis pasa del enunciado y de las cadenas de actos interdependientes a la descripción de la realidad social del usuario, de la cual éste daría cuenta al usar el lenguaje en relación con un entorno que incluye lo lingüístico y lo extralingüístico. En esta corriente se combinan aportes de la antropología, la sociología y la etnología. El método que se sigue en los estudios de actos de habla es el conocido como Análisis del Discurso, mientras que los etnometodólogos siguen lo que se denomina Análisis de la Conversación (Sacks, Schegloff y Gail Jefferson, 1974).

La conversación es enfocada como una interacción social que se refleja en la estructura coparticipativa del intercambio, es decir, que, por ejemplo, al estudiar el sistema de turnos en el intercambio de un diálogo se estaría dando cuenta de las normas sociales que lo rigen, como lo sería el principio de un hablante por vez.

Tanto los analistas del discurso como los etnógrafos del habla, al ocuparse de la cortesía toman mucho de la obra del sociólogo Erving Goffman (1959, 1961, 1967, 1972 y 1981). En el primer caso, interesa la configuración psicológica del individuo, en tanto explicación de la motivación para el comportamiento cortés; en el segundo, la cortesía está relacionada con la conducta social y el contexto sociocultural compartido por los miembros de una comunidad de habla.

Entonces, en definitiva, lo que realmente diferencia estos enfoques es la manera en que toman en cuenta las relaciones entre lo lingüístico y lo extralingüístico.

Por otra parte, sabemos que lo que conocemos como *manifestación de cortesía* es sensible en alto grado a contextos de orden sociocultural y por eso corresponde hablar de una pragmática sociocultural, en el sentido que su objeto de estudio sería el lenguaje en su contexto social. Esta perspectiva se encuentra en la intersección de otras ciencias que se ocupan del lenguaje, pero cuyo objetivo es dar cuenta de la idiosincrasia social de un grupo de personas o de una comunidad de habla

como tal. La etnometodología dentro de la lingüística se ocupa de describir el lenguaje como parte de la realidad social del usuario, quien, en definitiva, resulta el verdadero objeto de estudio de esta orientación. En consecuencia, creemos que la aportación que tiene que hacer a la lingüística *la pragmática sociocultural* es la de incorporar a la descripción del lenguaje el contexto del usuario, es decir, que en el caso de la cortesía intentaremos incorporar en una medida extensa todos los elementos que hacen *a la situación comunicativa*, tal como lo proponen los etnometodólogos, pero en función de explicar lo que se dice (Bravo, 2004a). Uno de los problemas a los cuales nos enfrentamos es que, cuando se incorpora a la lingüística el nivel pragmático no se piensa en lo extralingüístico como un componente del análisis. En general, los contextos relevantes a los cuales acude el analista no se hacen explícitos, dejando la impresión de que la interpretación surge naturalmente de un conocimiento *ad hoc* que se posee acerca de los supuestos compartidos por los hablantes. En consecuencia, en mi opinión es tarea de una pragmática sociocultural darle a lo extralingüístico una jerarquía de categoría de análisis —incluyendo en ese contexto *la realidad del analista*— con la finalidad de establecer, en lo posible, el flujo de interdependencia entre lenguaje y sociedad.

Esta falta de claridad con respecto a la incorporación del elemento extralingüístico a los estudios del lenguaje es, en grado considerable, culpable de la mayoría de las dificultades con las que nos encontramos al tratar de describir lo que ocurre en un corpus, valiéndonos de categorías generalizadoras y muchas veces de pretendida universalidad. Las concepciones presentes en las teorías de la cortesía más conocidas, a cuyos representantes hemos mencionado más arriba, conducen a categorías rígidas que no pueden ser adaptadas a la enorme versatilidad de los contextos del usuario. El solo hecho de considerar la interacción hablante-oyente como un mecanismo codificador-decodificador de mensajes por vía de la racionalidad del agente humano, se contradice con las características que Saussure ([1916] 1959) atribuye al habla de ser psicológica, idiosincrásica, sujeta al cambio social y hasta caótica. La asociación entre procesos cognitivos como el de la inferencia y las funciones que las formas lingüísticas cumplen en una situación de habla, conducen circularmente a la pregunta acerca de cuáles son, en definitiva, los contextos socioculturales compartidos por los hablantes que hacen que una interpretación de cortesía sea adecuada a la situación. Sin acceso a esta información carecemos de bases para poder registrar y clasificar una función de cortesía.

El contexto sociocultural se extiende desde una interacción interpersonal hasta una comunidad de habla. Se incluye al grupo, las redes sociales, la clase socioeconómica, factores culturales como el conocimiento compartido, las creencias y valores, factores demográficos y sociales como la edad, el sexo, la educación, la clase social y el lugar de residencia, la identidad étnica o nacional. El conocimien-

to de esos aspectos les permitiría a los participantes establecer una conexión entre enunciados y realidad social, lo cual haría posible la interpretación del texto. Estos contextos varían de cultura a cultura, intracultural, situacional y aun interpersonalmente. A esto se refieren los etnometodólogos cuando hablan del contexto del usuario, aunque esta noción no sea mucho más que una metáfora, ya que está en manos del/de la analista del habla, determinar cuáles son esos contextos que se supone que los hablantes reales poseen y comparten (Bravo 2003 y 2004b). Cuando analizamos un discurso, en realidad nuestro corpus no consiste en mucho más que en una transcripción y traslación de lo dicho en la situación comunicativa de la que se trate. Si por ejemplo nos proponemos analizar lo que los participantes en un debate dicen, no estaremos viviendo ese debate, sino que nos enfrentaremos a un texto en el que, ya en el estadio de registrarlo y transcribirlo, habrá sido dado el primer paso hacia la transposición de significados. En este proceso se incluirá el fenómeno de la atención del analista. Es decir, esta persona supondrá, por una cuestión de economía y efectividad que en ese corpus hay algunos aspectos más valiosos para identificar que otros. Por ejemplo si filmo una conversación entre amigos para estudiar la modalización, lo más probable es que no considere necesario registrar también los gestos (a pesar que muchos de ellos cumplen funciones prosódicas) ya que dentro del marco científico en el cual me incluyo, el elemento no verbal es considerado extralingüístico y, por lo tanto, marginal al análisis.

Como corolario y llegado este punto, se hace necesario explicar en qué consiste el denominado *contexto del analista*. Se trata de recabar alguna información a fin de hacer uso, pero no abuso, de los presupuestos acerca de la realidad de los hablantes representados en el corpus (con las limitaciones ya mencionadas). Generalmente el método que utilizo al analizar un corpus en mi investigación constituye un *test intersubjetivo*,¹ el cual consiste en tomar unas muestras del corpus y hacerlas analizar a otros lingüistas a fin de anular algunas variables como la edad, el sexo y la pertenencia sociocultural, aunque, claro está, algunos aspectos no surgen en estos informes como, por ejemplo, lo idiosincrásico. La pregunta es muy general y puede expresarse de la siguiente manera: *¿por qué hay variación en la interpretación de objetivos de cortesía de un mismo corpus?*

El ejemplo que voy a dar a en el siguiente apartado es artificial y sólo sirve en este caso para explicar a qué me refiero y cómo un test del tipo del que menciono puede o no responder a mi pregunta de la adecuación sociocultural de mis interpretaciones.

1. No confundir con el denominado *test de hábitos sociales*. Sobre éste ver en estas actas los artículos de Bernal, Contreras, Hernández Flores y Murillo.

2. El test intersubjetivo

Los alumnos de una universidad sueca de nivel de grado realizaron una tarea que consistía en inventar un diálogo y luego analizarlo, valiéndose de categorías que les eran explicadas previamente. Luego de realizado el ejercicio se les consultaba acerca de sus respuestas. Este ejercicio a su vez fue analizado por 18 académicos de una universidad argentina, quienes fueron instruidos en las mismas categorías pero también en los conceptos de contexto y premisas socio-culturales. En una primera etapa, analizaban el ejercicio sin ver el análisis de los alumnos suecos. Seguidamente se les consultaba acerca de sus respuestas y luego se les mostraba el ejercicio realizado en Suecia, invitándoles a discutir acerca de sus resultados. Durante las discusiones se tomaban notas.

(1)

Situación:

Petra y Stefan se conocen de la secundaria, llevan muchos años sin verse. Stefan está sentado en una mesa, en un café de la universidad, tomando un café. Ve a Petra salir y le llama la atención:

1. Stefan (1) : Nej men hej Petra, det var länge sedan!

Mira... no me digas... hola Petra, ¡tanto tiempo sin verte!

2. Petra (1): JA, verkligen! Hur är det?!

Sí... ¡realmente! ¿Cómo estás?

3. Stefan (2): Jo då, det knallar och går, själv då?

Ah, sí... funciona ¿y tú?

4. Petra (2): Jaaa, det är väl bra...

Siii, bien

5. Stefan (3): Vad gör du nu för tiden?

¿Qué estás haciendo ahora?

6. Petra (3): Inget speciellt, eller, jag har just fått fast anställning på ett IT-företag här i närheten. Fast det är rätt dåliga arbetstider, mycket övertid, du vet!

Nada especial, o, he conseguido un trabajo fijo en una empresa de computación aquí cerca. Pero tiene malos horarios de trabajo, ¡muchas horas extras, ya lo sabes!

7. Stefan (4): Ja ha, vad kul!

¿Ah sí...? ¡qué bueno!

8. Petra (4) Själv då?

¿Y tú?

9. Stefan (5) Ehh jag planerar att söka in på Handels, så jag läser upp matten nu... på Komvux

Ehh.. .estoy por inscribirme en la Escuela Superior de Comercio, estoy estudiando matemáticas... en el Secundario para adultos.

10. Petra (5): Ja ha. Har du förresten kontakt med någon från gamla klassen?!

¿Ah sí...? ¿Tienes contacto con alguien del antiguo curso?!

11. Stefan (6): Nej det blir inte så mycket nu förtiden, har så mycket att göra, du vet

No, no mucho en la actualidad, tengo mucho que hacer, ya lo sabes

12 Petra (6): Ja det blir ju så...

Así pasa...

13. Stefan (7): Fast å andra sidan vore det ju kul att dra ihop dem...

Pero por otro lado sería bueno poder juntarnos

14 Petra (7) Ja visst. Har du förresten hört det senaste?. Jag sprang på Thomas Jakobsson på stan igår, han sa att lena har blivit utsedd till årets modell av Elle.

Por supuesto. ¿Escuchaste la última?. Me encontré a T. J. en el centro ayer y me contó que L. había sido nombrada por Elle, la modelo del año.

15. Stefan (8): VA, hon är ju inte snygg, okej att hon är söt, men så speciell är hon inte...

¡Qué! no está tan bien, okey es linda, pero no es nada tan especial...

16. Petra (8): Ja... något annat kunde hon väl inte få...hon är ju direkt smart... dessutom kan man tänka sig hur hon fått jobbet... (lätt skratt). Nej vad taskiga vi är, hon har säkert förändrats mycket...

Sti... otra cosa no podía de todas maneras conseguir... no es muy inteligente... además se podría muy bien pensar cómo ha conseguido el trabajo... (risita). No, ¡qué malos somos!, seguramente debe haber cambiado mucho...

17. Stefan (9) Ja, det får vi hoppas.

Esperemos

18. Petra (9) Nej men oj vad tiden rinner i väg, jag måste gå nu

No pero, ¡oh! ¡cómo se va el tiempo! me tengo que ir..

19 Stefan (10): Ja men du, det var kul att ses

Sí, pero mira, fue un placer encontrarte

20. Petra (10) Ja, lycka till med allt, vi får höras av...

Sí, que tengas suerte con todo, nos escuchamos...

21 Stefan (11) Ja, ha det så bra
Sí, que te vaya bien

22. Petra (11) Detsamma, hej då
Lo mismo, adiós

Las siguientes son las definiciones de las categorías que utilizaron los informantes:

Estrategia para nombrar al modo en que cierto acto es realizado.

Efecto social el que tiene un comportamiento comunicativo en el aquí y ahora de una situación comunicativa. En relación con la cortesía, puede ser *neutral*, *cortés* o *descortés*.

Amenaza una actividad comunicativa que no confirma, pero sí desalienta, desprotege, denigra o ataca la imagen social del destinatario o la propia.

Atenuación una actividad comunicativa realizada para disminuir el efecto social negativo de una amenaza.

Ritual una actividad comunicativa con efecto social de cortesía que normativamente integra un escenario de cortesía (por ejemplo *los ofrecimientos* en la situación de la invitación).

En el ejemplo 2 se muestra la clasificación de los comportamientos comunicativos del texto, realizada por los/las informantes suecos/as. La ilustración abarca sólo aquellas interpretaciones que fueron objeto de discusión, de acuerdo con los comentarios que suceden al ejemplo.

(2)

6. Petra (3): Inget speciellt, eller, jag har just fått fast anställning på ett IT-företag här i närheten. Fast det är rätt dåliga arbetstider, mycket övertid, du vet!

Nada especial, o, he conseguido un trabajo fijo en una empresa de computación aquí cerca. Pero tiene malos horarios de trabajo, ¡muchas horas extras, ya lo sabes!

1. Dar noticias sobre sí misma-ritual-cortés

2. Mostrarse superior: amenaza - descortés

2.1. Estrategia atenuadora

2.1.1. Atenuantes: disminuir la importancia/dar malas noticias/buscar consenso

7. Stefan (4): Ja ha, vad kul!
¿Ah sí...? ¡qué bueno!

1. Mostrar interés: neutral

8. Petra (4) Själv då?
¿Y tú?

1. Dejar espacio al otro: cortés

9. Stefan (5) Ehh jag planerar att söka in på Handels, så jag läser upp matten nu... på Komvux

Ehh... estoy por inscribirme en la Escuela Superior de Comercio, estoy estudiando matemáticas... en el Secundario para adultos.

1. Evitar presentarse como alguien que no ha terminado la secundaria: tematizar que está por inscribirse en la Escuela Superior de Comercio.

2. Preservar la propia imagen, prevenir el conflicto-cortés

10. Petra (5): Ja ha. Har du förresten kontakt med någon från gamla klassen?!

¿Ah sí? ¿Tienes contacto con alguien del antiguo curso?!

1. Cambiar de tema: Estrategia reparadora (Evitar el conflicto)-cortés

(...)

14 Petra (7) Ja visst. Har du förresten hört det senaste?. Jag sprang på T J på stan igår, han sa att Lena har blivit utsedd till årets modell av Elle.

Por supuesto. ¿Escuchaste la última? Me encontré a T. J. en el centro ayer y me contó que Lena había sido nombrada por Elle, la modelo del año.

1. Cháchara para salvar el conflicto-cortés

15. Stefan (8): VA, hon är ju inte snygg, okej att hon är söt, men så speciell är hon inte...

¡Qué! no está tan bien, okey es linda, pero no es nada tan especial...

1. Dar consenso/No diferenciarse-cortés

16. Petra (8): Ja...något annat kunde hon väl inte få...hon är ju direkt smart... dessutom kan man tänka sig hur hon fått jobbet... (lätt skratt). Nej vad taskiga vi är, hon har säkert förändrats mycket...

Stii... otra cosa no podía de todas maneras conseguir... no es muy inteligente... además se podría muy bien pensar cómo ha conseguido el trabajo... (risita). No, ¡qué malos somos!, seguramente debe haber cambiado mucho...

1. Grupo ajeno- descortés

2. Grupo propio- afiliación (envidia)-cortés

3. Grupo propio- afiliación (salvar la propia imagen: la de ambos)-cortés

3. Comentarios y discusión

Desde mi perspectiva algunas de estas respuestas estarían determinadas socio-culturalmente. Por ejemplo, en 6 Petra (3), el esfuerzo en disminuir la importancia del trabajo de Petra parece exagerado. Sin embargo, en Suecia, como una consecuencia de la *ley de igualdad* (Bravo 1999) es de esperar que se procure no mostrar superioridad con el objetivo de nivelar las asimetrías sociales. Otra de las respuestas que me sorprendió fue la clasificación de efecto social *neutral*, en 7 Stefan (4), pues esta muestra de interés tenía a mi criterio un efecto claro de cortesía.

Esta solución podría relacionarse con el grado alto de automatización que tiene este tipo de retrocanalización positiva en la conversación sueca, donde parece desprovisto de otros contenidos referenciales, como por ejemplo, la manifestación consciente y selectiva de interés o de cortesía. Es decir, que para mi percepción, y por deducción generalizando a la variante del español de Buenos Aires, estas expresiones se encontrarían en grados superiores de conciencia y serían usadas, con mayor frecuencia que en sueco, cuando a uno le despierta sincero interés lo que el otro dice o cuando se quiere en forma consciente manifestar cortesía.

En la clasificación de 8Petra (4), la respuesta se expresa mediante el acto de *dejar espacio al otro*. En mi análisis surgía una respuesta preferida dentro de un par adyacente en un escenario ritual. La explicación de la diferencia entre mi percepción y la de mis informantes, fue que este tipo de acciones debía tener una importancia relevante para el hablante sueco, ya que éste percibía en las mismas un beneficio evidente para el interlocutor (sería equivalente a la conciencia que se tiene en el español de Buenos Aires frente la fórmula de cortesía *por favor*. Este tipo de premisas socio-culturales, más bien especulativas y fundamentadas sólo en mi experiencia de convivencia en ambos ámbitos culturales (el sueco y el argentino) fueron las que guiaron mis preguntas durante la discusión, informal y grupal, con los alumnos suecos sobre cómo justificaban ellos sus clasificaciones.

Abajo y para ejemplificar el procedimiento, las contestaciones obtenidas al discutirse la siguiente clasificación:

(3)

7. Stefan (4): Ja ha, vad kul!

¿Ah sí...? ¡qué bueno!

1. Mostrar interés: neutral

Pregunta: *¿por qué no te/les parece cortés?*

Respuestas:

- Porque no me parece relevante.
- Siempre decimos así, hay que decirlo.
- No pienso en cortesía cuando hablo así.
- No es lo que pensamos... muchas veces ((risas de los demás presentes)).

En Argentina, los/las informantes cotejaron sus propias clasificaciones con las realizadas en Suecia durante la discusión. La interacción de arriba la clasificaron como cortés y se les hizo la misma pregunta (invertida) que se le había hecho a los/las informantes suecos/as:

Pregunta: *¿por qué no te/les parece neutral?*

Respuestas:

- Estar de acuerdo/aprobar las acciones del otro requiere de esfuerzo.

- Hay que estar agradecido si alguien es agradable y se alegra por vos.
- Es un acto que requiere que te alegrés de verdad y que tiene un efecto de cortesía muy positivo.
- Yo no lo digo si no son amigos.
- A mí me da lo mismo, yo nunca digo esas cosas, ni me gustan que me las digan ((abucheos)).
- Yo no lo haría siempre, depende del contexto, porque puede parecer que soy una falsa.
- Para comentar las diferencias en cuanto a clasificación entre el grupo de informantes suecos y el argentino, nos basamos en las percepciones de estos últimos que son quienes tuvieron la oportunidad de retractarse a la luz de las percepciones suecas.

Tomemos la clasificación sueca y la argentina en la primera versión, es decir antes de que se cotejara con la versión de Suecia:

(4)
8. Petra (4) Själv då?
¿Y tú?

Suecia: 1. Dejar espacio al otro: cortés

Argentina: 1. Ritual-cortés

Es decir que los/las informantes argentinos/as no reconocieron un acto como los suecos, sino una parte de un binomio ritual de iniciativa-respuesta. En ese sentido es que sería cortés. En el segundo paso, es decir, al cotejar con la clasificación de los/as informantes suecos/as, insistieron en que el acto no les parecía relevante y que no interpretaban que eso fuera lo cortés en la expresión, sino, el interesarse ritualmente por el otro.

De esto se podría deducir que la necesidad de cuidar el espacio del otro es más conciente en el grupo sueco que entre los/as informantes argentinos/as.

En 6 Petra (3), también se observaron diferencias en la percepción de la amenaza; en la primera clasificación este acto de informar acerca de su trabajo por parte de Petra fue clasificado como (- amenaza). Al cotejar las contestaciones propias con las de los/as informantes suecos/as, se resolvió que la evaluación del contexto sería determinante para una eventual clasificación de este acto como amenazante.

En 9. Stefan (5), según la percepción del grupo sueco, se genera un conflicto que necesita de subsiguientes reparaciones. En el argentino, no se interpreta en la primera instancia la amenaza, pero sí en la segunda; la posibilidad de un deterioro a la propia imagen. Explican que puede producirse este efecto indeseado si la relación de los hablantes así lo determinara —por ejemplo, una competencia basada en las expectativas de éxito personal— o si no hubiera un grado elevado

de confianza entre los participantes. De todas maneras no encuentran motivo para las reparaciones posteriores y no atribuyen el cambio de tema en 10 Petra (5) a la necesidad de superar el conflicto; por lo tanto este acto sería, para ellos/as, neutral con respecto a la cortesía. En 14 Petra (5), al no haberse interpretado una amenaza, tampoco hay ningún conflicto que salvar para el grupo argentino. Sin embargo admiten la función afiliativa de hablar de terceros o de compartir actividades. Para los/as informantes argentinos/as, parece bastante dudosa también la función reparadora y de cortesía de las contribuciones 14-16. En especial esta última es percibida como amenazante para la imagen de Petra. Las explicaciones se enfocan en que las críticas a terceros serían en sí mismas peligrosas ya que si no se realizan en un clima de mucha confianza, pueden perjudicar la propia imagen. También cabe la posibilidad de que no sean compartidas por el interlocutor y den lugar a amenazas. Un tercer motivo que se aduce es que la crítica se fundamenta en estereotipos acerca del comportamiento que se espera de una mujer. Insisten en que estos comentarios no son esperables entre universitarios. Esto —según los informantes argentinos— es lo que podría ser calificado de políticamente incorrecto.

4. Conclusión

Las observaciones en términos de diferencias socio-culturales fueron que:

- 1- La necesidad de atender al espacio del otro no sería tan importante entre los/as informantes argentinos/as como entre los/as suecos/as.
- 2- Dar retrocanalización positiva es menos marcado en Suecia que en Argentina.
- 3- La percepción del grado de proximidad que se requiere para afiliar mediante la crítica a terceros es menor en el grupo sueco que en el argentino.
- 4- Hablar de sí mismo es menos amenazante entre los/as informantes argentinos/as que entre los/as suecos/as.
- 5- Nivelar la asimetría social entre las personas es más importante para el grupo sueco que para el argentino.
- 6- El requerimiento de sinceridad muchas veces implica el rechazo a la retrocanalización positiva entre los/as informantes argentinos/as.
- 7- Dar consenso y apoyo en el grupo sueco pertenece al nivel convencional del intercambio, mientras que para el grupo argentino, estaría más sujeto a contextualización.

La enumeración de estas diferencias da la sensación de que se trata de comportamientos que están presentes en ambos grupos, pero en uno con mayor preferencia que en el otro. Sin embargo, si tomamos estas diferencias no solo en un plano contrastivo, sino en uno socio-cultural, podemos relacionarlas con la configuración de la imagen social básica (Bravo, 1999) y con la visión de mundo de

los hablantes. En ese punto, nos encontramos con concepciones distintas del yo social y de sus relaciones interpersonales. Así, el considerar el espacio del otro en Suecia, estaría relacionado con una forma distributiva que atiende a la igualdad entre las personas en forma consciente (*Ley de igualdad*). Con mayor dramatismo se observa la presencia de este valor subyacente en las necesidades de imagen básica que se ponen en juego cuando se dan noticias favorables acerca de sí mismo (cuando Petra dice en qué trabaja). La retrocanalización positiva (una muestra de cortesía convencional sueca) estaría, a su turno, relacionado con la necesidad de expresar consenso en la conversación (una característica atribuida a la imagen básica sueca). Ninguna de estas tendencias se presenta como necesidades de imagen básica en las conversaciones entre académicos argentinos analizadas. Sin embargo, sí aparecen requisitos como el de sinceridad, valor cultural también observado en interacciones entre españoles.

En suma, estos resultados de los tests intersubjetivos nos aportan datos que contribuyen a ampliar, explicar y matizar las características de la imagen social básica en una comunidad cultural y que a nosotros, como analistas, nos ayudan a interpretar los comportamientos de cortesía.

5. Referencias

- Bravo, D. (1999) “¿Imagen ‘positiva’ vs. imagen ‘negativa’? Pragmática socio-cultural y componentes de face”. *Oralia*, 1, 155-184.
- Bravo, D. (2001) “Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español”. *Oralia*, 4, 299-314.
- Bravo, D. (2003) “Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción”, en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: Identidad socio-cultural de las Comunidades hispanohablantes*. Programa EDICE. www.edice.org, 98-107.
- Bravo, D. (2004a) “Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de cortesía”, en D. Bravo y Briz, A. (eds.), *Pragmática Sociocultural: Estudios del discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 15-33.
- Bravo, D. (2004b) “Panorámica breve acerca del marco teórico y metodológico”, en: D. Bravo y Briz, A. (eds.), *Pragmática Sociocultural: Estudios del discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 5-10.
- Brown, P. y Levinson, S. C. (1987) *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge, CUP. Originalmente publicado como, “Universals in language usage, politeness phenomenon” en: E. Goody (ed.) (1978) *Questions and Politeness, strategies in Social Interaction*. New York: CUP.
- Goffman, E. (1959) *The presentation of self in everyday life*. New York, Doubleday.

- Goffman, E. (1961) *Encounters*. Indianapolis: Bobs-Merril Educational.
- Goffman, E. (1967 [1982]) "On face-work. An analysis of ritual elements in social interaction". *Interactional ritual. Essays on face-to face behaviour*. New York: Anchor Books, 5-45.
- Goffman, E. (1972), *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior*. Harmondsworth: Penguin.
- Goffman, E. (1981) "On footing". *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Gumperz, J. (1982) *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Haverkate, H. (1994) *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Lakoff, R. T. (1973), "The logic of politeness; or, minding your p's and q's", en: *Papers from the Regional Meeting*. Chicago Linguistic Society, IX, 292-305.
- Leech, 1983 Leech, G. (1983) *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Sacks, Schegloff, Jefferson Sacks, H., Schegloff, E., Jefferson, G. (1974). "A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation" *Language*, 4, 696-735.
- Saussure, F. de ([1916] 1959), *A Course in General Linguistics*. New Cork Philosophical Library.

Cortesía, emociones y argumentación

MANFRED KIENPOINTNER

Universidad de Viena/Universidad de Innsbruck, Austria

1. Introducción

En esta comunicación quisiera tratar la relación entre la cortesía y las emociones. Además, será tratada la relación entre cortesía y los argumentos emocionales “ad X”, por ejemplo, *Argumentum ad hominem*, *Argumentum ad verecundiam*, *Argumentum ad misericordiam*, *Argumentum ad baculum*, etc. Estos argumentos apelan a emociones como la simpatía, el amor, el enojo, el odio, el respeto, la compasión, el miedo, etc. Tradicionalmente, los argumentos emocionales mencionados fueron evaluados como sofismas. Sin embargo, en los estudios recientes son considerados como argumentos con una cierta plausibilidad (cf. Plantin 1998, Walton 1998, 2000, Gilbert 2001). Y en ciertos contextos, los argumentos emocionales no solamente pueden ser plausibles, sino que además hacen que una discusión sea más viva y agradable, y así contribuyen a la cortesía.

Mis observaciones serán ilustradas con pasajes de diálogos en español, francés, inglés, alemán y otras lenguas. Estas ilustraciones han sido extraídas de diferentes tipos de textos como conversaciones cotidianas, debates televisivos, entrevistas y diálogos literarios. La mayoría de los ejemplos españoles proviene del corpus Val. Es.Co (Briz et al. 2002).

Para empezar, mostraré que a los tres factores que determinan la (des)cortesía de los actos de habla según Brown/Levinson (1987: 74) —el poder, la distancia social, el contexto cultural—, hay que añadir la relación emocional entre los interlocutores. Así, de acuerdo con Watts, “the social distance parameter is not a reliable way of characterising the relationship between S and H [...] a much more useful measure is the affective relationship between the MP [= “model person”, cf. aquí abajo] and the addressee” (Watts 2003: 96f.).

2. Emociones y (des-)cortesía

2.1. Relación general entre emociones y cortesía

Conviene tener en cuenta las emociones en el reconocimiento de la cortesía, hecho que se apoya en las siguientes razones:

La teoría clásica de Brown/Levinson (1987: 58) define su “persona modelo” (“model person” = “MP”) como agente racional; su racionalidad consiste en “the availability to our MP of a precisely definable mode of reasoning from ends to the means that will achieve those ends”. Ahora bien, esta definición se abstrae en exceso de otros factores que afectan el comportamiento (des)cortés, como, entre otros, las emociones.

Las dos razones más importantes para la inclusión de las emociones como factores centrales en una teoría de la (des)cortesía son las siguientes:

a. Una teoría basada en una “persona modelo” definida como “agente racional” no puede excluir las emociones porque muchas emociones contienen rasgos racionales (cf. Nussbaum 1996, Gilbert 2001). Por ejemplo, el miedo es una emoción que a veces es perfectamente racional, porque nos hace tener (más) cuidado en el caso de peligros inminentes; la compasión es un factor importante para motivar a los agentes sociales a actuar de manera altruista; la cólera puede causar que nos veamos obligados a combatir la injusticia etc.

b. Los tres factores distinguidos por Brown/Levinson (1987) implican la presencia de ciertas emociones, al menos indirectamente. Por ejemplo, (grandes) diferencias de poder pueden causar emociones positivas y negativas como el miedo, el respeto o el desprecio; una distancia social mínima con frecuencia es combinada con emociones positivas o negativas como la simpatía, el amor, el enojo, la ira, etc. En relación con la simpatía, incluso Brown/Levinson admiten que podría ser un factor adicional: “[...] we can only concede that ‘liking’ might be an independent variable affecting choice of politeness strategy” (1987: 16). Finalmente, “el rango de imposición” de un acto de habla en una cultura frecuentemente implica emociones, por ejemplo, el miedo a la intrusión en la cultura inglesa o el deseo de afiliación en la cultura española. Todo eso también justifica la integración explícita de las emociones en una teoría de (des)cortesía.

c. En el modelo de Leech (1983: 132 y ss.), las emociones aparecen explícitamente en la máxima de simpatía y antipatía. Aunque eso, desde mi punto de vista, sea una ventaja importante del modelo de Leech en oposición al racionalismo de Brown/Levinson, la integración de una sola emoción o de dos emociones no puede cubrir exhaustivamente el papel de las emociones en la comunicación (des)cortés.

d. En las interacciones cotidianas, con frecuencia los asuntos centrales que son tratados no son hechos, sino valores (Watts 2003: 261). La evaluación positiva o negativa de ciertos objetos, personas, actos o situaciones necesariamente implica la presencia de emociones, porque casi nunca los interlocutores se quedan totalmente indiferentes, muchas veces incluso no pueden mantener la sangre fría. Por eso, las emociones acompañan a la comunicación humana no como

fenómeno periférico, sino como elemento esencial. Dada la relación dialéctica entre la (des)cortesía y las emociones (cf. aquí abajo), la presencia inevitable de las emociones implica la percepción constante de los actos de habla como actos más o menos (des)cortesés.

e. Las estrategias de (des)cortesía a menudo son empleadas para crear o modificar emociones más o menos agradables durante la interacción. Así, las emociones son una parte importante de los fines comunicativos de los interlocutores.

f. Con todo esto no pretendo afirmar que las emociones sean el factor más importante o el único factor importante para la percepción de actos de habla como más o menos (des)cortesés, pero tampoco que sean insignificantes en relación a una descripción exhaustiva de la (des)cortesía.

Esta integración de las emociones podría ser un avance para la teoría de la (des)cortesía, como otras aportaciones recientes, por ejemplo (cf. las contribuciones en Watts et al. 1992 y Kienpointner 1999; cf. también Held 1995, Eelen 2001; Watts 2003: 98 y ss.; Bravo 2004: 21 y ss.):

- el reconocimiento de que no solamente los “Actos Amenazadores de la Imagen” (“Face Threatening Acts”), sino también los “Actos Agradadores de Imagen” (“Face Flattering Acts”, “Face Enhancing Acts”) son de importancia considerable para la capacidad descriptiva de una teoría de la cortesía (cf. Kerbrat-Orecchioni 1997, 2004);

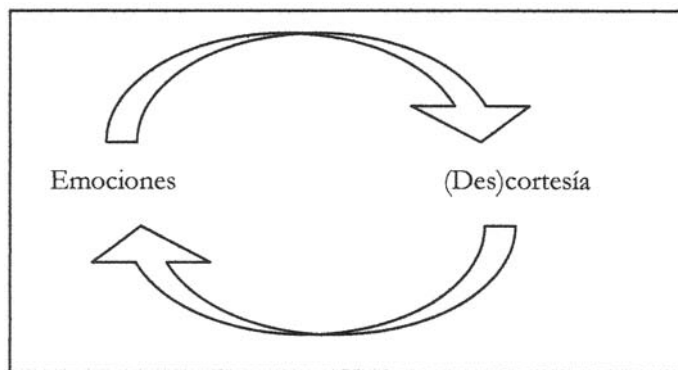
- el reconocimiento de que las teorías de (des)cortesía tienen que tratar de manera detallada las actividades de autoimagen de los interlocutores (cf. Hernandez Flores 2004, 2005; Ruhi 2006);

- el reconocimiento de que la descortesía no es un fenómeno periférico, es decir, el contrario al término marcado de la cortesía, sino que en ciertos contextos “la descortesía, más que la cortesía, parece ser la regla” (Bolívar 2005: 140; cf. también Culpeper 1996, Culpeper et al. 2003, Kienpointner 1997, 2003; Kaul de Marlangeon 2005).

2.2. La relación dialéctica entre las emociones y la (des)cortesía

Las emociones (positivas o negativas) tienen una relación dialéctica con la (des)cortesía: por una parte, ciertas emociones son el efecto de actos comunicativos (des)cortesés; por otra parte, las emociones pueden causar estos mismos actos (cf. Gráfico 1).

Gráfico 1. La relación dialéctica entre las emociones y la (des)cortesía



Los ejemplos siguientes son ejemplos ilustrativos de esta relación dialéctica. En (a) vemos un ataque agresivo “ad hominem” (cf. más abajo) de un espectador que participa por teléfono en un debate televisivo causa el enfado de CV, un periodista conservador (cf. el comentario sobre su comportamiento no verbal: *con cara de enfado*), acusado de pensar como los nazis (reproducción parcial de la transcripción del debate por Hernandez Flores 2005: 45f.):

(1)

Ep: [¡por cierto!, ¡por cierto!, ¡señor Vidal!,] ¡señor Vidal! no me creo que le hayan amenazado nazis, porque usted tiene ese pensamiento! ¡usted tiene pensamiento ultraderechista! [...]

CV: [...] A MÍ LOS NAZIS no solamente rompieron, [estanterías de librerías] =

Ep: [()]

CV: = en las que había libros míos, sino que la policía me tuvo que proteger, porque llegaron a pintarme, esvásticas, en el portal de mi casa. = [...]

CV: [(*negando con el dedo y con cara de enfado*)] = ¡y no bromee usted con lo que no sabe!

(Signos de transcripción: Ep = espectador participante; CV = periodista; [] fragmento con solapamiento; () fragmento indescifrable; [...] pasaje omitido; NAZIS pronunciación marcada o enfática; = mantenimiento del turno de un participante; (*con cara de enfado*) información contextual).

En el segundo ejemplo, extraído de un diálogo entre los protagonistas de la novela “El beso de la mujer araña” (= BMA; Barcelona: Seix Parral 1991: 258; primera edición: 1976) de Manuel Puig, los presos Luis Alberto Molina y Valentín Arregui Paz están detenidos en la misma celda. Molina, que está enamorado de Arregui Paz, le anuncia que querría quedarse con él. Arregui Paz no da una respuesta, lo que es un acto descortés, porque se encuentra avergonzado por este deseo. Entonces, su vergüenza (sentimiento en primer lugar negado por Arregui

Paz (*no*), después admitido con un atenuante: *un poco de vergüenza*) es la causa del silencio descortés. (Para facilitar la lectura he añadido los nombres de los protagonistas):

- (2)
- Molina: – Yo quiero quedarme con vos. Ahora lo unico que quiero es quedarme con vos.
- Arregui Paz: – ...
- Molina: – ¿Te da vergüenza que hable de eso?
- Arregui Paz: – No... Bueno, sí.
- Molina: – ¿Sí, que?
- Arregui Paz: – Eso, me da un poco de vergüenza.

2.3. La modificación de la (des)cortesía de enunciaciones específicas según las emociones percibidas por los interlocutores

Además, las mismas enunciaciones o los mismos tipos de enunciaciones pueden ser clasificadas como corteses o descorteses según las emociones percibidas por los interlocutores (cf. Tabla 1).

Tabla 1. Modificación de la (des)cortesía

(Tipo de) Enunciación A + Emoción E1:	CORTÉS
(Tipo de) Enunciación A + Emoción E2:	DESCORTÉS

Es bien conocido que entre amigos y amigas normalmente las palabras malsonantes no son percibidas como enunciados descorteses, especialmente en las interacciones ritualizadas como el “sounding” de jóvenes de color en las ciudades grandes de Estados Unidos (Labov 1972) o en rituales semejantes entre jóvenes turcos (Dundes et al. 1972), o en ciertas variedades de la lengua Kilivila de las islas Trobriand (Senft 1987, 1991).

Ahora bien, el factor más importante en estos casos no es la distancia mínima social, sino la presencia de emociones positivas como la simpatía y la alegría. En el ejemplo de Culpeper (1996: 352) un amigo llega demasiado tarde a una fiesta y es saludado por el anfitrión con una palabra malsonante, que es una manera de invitarlo cordialmente a la fiesta. Este tipo de descortesía aparente (llamado “mock impoliteness” o “banter” por Leech 1983: 144) se explica no solamente por la distancia mínima entre los dos, sino también por el contexto emocional, es decir, la existencia de emociones positivas como la simpatía entre viejos amigos:

- (3)
- Host: You silly bugger (Anfitrión: Tonto de remate)

Pero si un enunciado causa emociones negativas como la ira y la indignación, la amistad íntima no puede impedir que la palabra malsonante sea percibida como un enunciado muy descortés, como se ve en el ejemplo siguiente (Briz 2004: 83; Briz et al. 2002: 55, H.38.A.1, 213-218), donde un joven se enoja porque un amigo dice que todas las mujeres son *unas putas* y esta generalización no excluye a su madre:

- (4)
 A: no digáis PALABROTAS
 D: si son toas unas putas/ hombre
 A: no/todas no §
 D: § ¿no?
 A: mi madre no
 D: clar- HOMBRE_ exceptuando a nuestras madres

2.4. Modificación de la (des)cortesía de tipos de enunciaciones según las emociones percibidas

No solamente las palabras o enunciaciones específicas, sino que también algunos tipos de enunciaciones como, por ejemplo, enunciaciones irónicas o enunciaciones del tipo “alo-repeticiones” (cf. Bernal Linnarsand 2005) pueden ser percibidas muy diferentemente según las emociones sentidas por los interlocutores. Veremos a continuación dos pasajes (los ejemplos 5 y 6) donde los interlocutores emplean sus enunciaciones de manera irónica. Mientras que en el primer ejemplo la ironía se acompaña de emociones positivas como el amor y la admiración, en el segundo, la ironía es el efecto de emociones negativas, en este caso, el enfado de una persona ofendida.

(5) es un pasaje de la novela *La civilisation, ma mère!* (1972) de Driss Chraïbi. El protagonista Nagib discute con su contestataria madre, quien planea invitar a sus amigas a su casa sin tomar en consideración la opinión de su tradicional marido. En principio, el hijo aprueba el plan de su madre, pero comenta irónicamente su rígida determinación en relación a su marido ([...] *la solution [...] est d'autant plus simple qu'elle est sans appel*). La madre se da cuenta de la ironía (*Té moquerais-tu de moi par hasard?*), pero el hijo continúa expresando su admiración por la determinación de su madre, como lo había hecho antes en este diálogo. Este contexto emocional positivo, con signos claros de afectuosidad y admiración impiden una interpretación del irónico comentario como un enunciado descortés (Chraïbi 1972, citado según Gladischefski 1996: 272; los signos H = hijo y M = madre son añadidos para facilitar la lectura):

- (5)
 H: [...] Tu sais, tu es extraordinaire. Tu résous tout, sans hésiter une seconde, et la solution que tu trouves est d'autant plus simple qu'elle est sans appel.

“Sabes, eres extraordinaria. Resuelves todo, sin titubear un segundo, y la solución que encuentras es tan simple como inapelable”)

M: Te moqueráis-tu de moi par hazard ?

(“¿Acaso te burlas de mí por casualidad?”)

H: Oh ! non. Pas du tout. Je t’admire.

(“¡Oh! no. En absoluto. Te admiro”)

De manera muy diferente, en el pasaje siguiente de la novela BMA (Puig 1991: 102) un comentario irónico es acompañado con emociones negativas como el enojo, la envidia y la amargura. Estas emociones negativas hacen que el mismo tipo de enunciación, es decir, una enunciación irónica, se vuelve a un caso de “mock politeness” en el sentido negativo (Leech 1983: 142 y ss.). Molina, detenido por el delito de corrupción de menores, tiene un complejo de inferioridad frente al prisionero político e intelectual Arregui Paz. Más específicamente, Molina está muy enojado porque Arregui Paz prefiere leer sus libros en vez de charlar con él.

Después de algunos intentos vanos de convencer a Arregui Paz de mantener una conversación, Molina desiste, pero con una cortesía superficial que no disimula su amargo sarcasmo. Por eso, Arregui Paz se queja inmediatamente, aunque Molina no haya sido descortés abiertamente y su observación sarcástica sea reconocible solamente por la entonación (cf. *en este tono*). A continuación de esto, Molina se disculpa:

(6)

Molina: – Está bien, Valentín. Estudiá, tenés razón.

Arregui Paz: – No seas injusto, no me hables en este tono.

Molina: – Perdoname. Estudiá tranquilo.

Dado que la distancia social de los dos detenidos es mínima, que no hay una diferencia estimable de poder y que el grado de imposición de la enunciación de Molina también es mínima, las emociones de Molina y Arregui Paz parecen ser las causas más importantes de la descortesía percibida por los dos.

Se puede generalizar con este ejemplo: en ciertos contextos sociales como la pobreza, las emociones negativas como el enfado, la tristeza y la envidia pueden volverse crónicas. Por eso, enunciaciones normalmente poco descorteses son percibidas como ofensas graves (Kaul de Marlangeon 2005).

2.5. Las emociones como factores positivos y cooperativos en la interacción

Por otra parte, las emociones no son siempre y necesariamente factores anti-racionales e inaceptables en la comunicación. Eso es muy claro en el caso de las emociones positivas, pero también emociones negativas como el enojo o el mie-

do pueden tener efectos positivos para el desarrollo cooperativo de una interacción. De esta manera, no se puede decir simplemente que las emociones positivas tengan efectos de cortesía y las emociones negativas efectos de descortesía. Por ejemplo, hay grupos sociales que no juzgan un debate acalorado como ofensivo. Por el contrario, es percibido como agradable porque muestra la afiliación y la solidaridad de los miembros del grupo (los términos “involvement” de Tannen 1992 y “sociable rudeness” de Kienpointner 1997). Sin embargo, en estos grupos también, el clima emocional del debate tiene que ser positivo para que los efectos de los actos agresivos y descorteses sean positivos también.

En sus entrevistas a parejas judías de clase media/baja en Philadelphia, Schiffrin (1984: 318) averiguó que actividades percibidas como descorteses por la mayoría de los hablantes del inglés americano, por ejemplo, el volumen excesivo, las interrupciones frecuentes, la velocidad alta, eran empleadas a menudo por miembros de este grupo social, los cuales consideraban este comportamiento como apropiado o hasta agradable (cf. *We Jews like* [...]), como se ve en sus comentarios metalingüísticos (Schiffrin 1984: 328; 333):

(7)

She'd fight it out with me. She'd thrash it out. That's *the best way* t'do it! [...] We Jews *like* to fight it out. (el énfasis es nuestro, M.K.)

(“Ella lucharía conmigo hasta resolverlo. Discute a fondo. Es la mejor manera de hacerlo! [...] A nosotros los judíos nos gusta luchar hasta resolver las cosas”)

Este hecho se explicaría más fácilmente si las emociones percibidas durante estos diálogos fueran agradables, sin embargo, las técnicas eran aparentemente competitivas. Pero a pesar de ello, el enojo y la cólera de los participantes pueden ser percibidos como un signo de proximidad (“involvement”) y de considerar al otro/ a la otra como persona muy importante. No obstante, hay límites en este comportamiento, como observa Schiffrin (1984: 324): “cooperation between speakers and support of speaker's selves, may not be too deeply buried beneath surface forms of competition and threats to speakers' selves”.

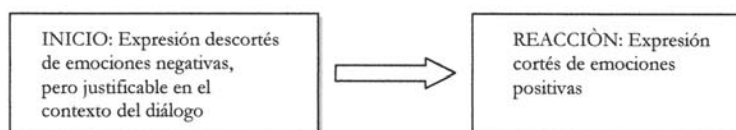
2.6. La aceptabilidad de emociones negativas según su posición en una secuencia de actos de habla

La aceptabilidad de emociones negativas y su expresión descortés depende también de la posición relativa de los enunciados emocionales en una secuencia de actos de habla (cf. Kienpointner 1997).

Por ejemplo, si una reacción emocional está justificada por la naturaleza de un acto anterior, las expresiones no exageradas de emociones negativas como el enfado no necesariamente son percibidas como descorteses.

En estos contextos es posible que haya una reacción positiva porque el interlocutor acepta y comprende que las palabras malsonantes o los insultos pueden ser justificados o justificables en un contexto verbal y situacional adecuado (cf. Gráfico 2 y Briz 2004: 88).

Gráfico 2. Secuencia cooperativa de actos de habla



Por ejemplo, en un diálogo entre dos novios, Andrés, el novio, no está seguro sobre sus sentimientos hacia Blanca, su novia. Eso la pone furiosa, porque durante todo el diálogo Andrés no es capaz de explicar claramente las razones de su inseguridad. Se trata, entonces, de una indignación por parte de Blanca bien comprensible. Por eso, Blanca, que está muy segura de su amor por Andrés, experimenta emociones contrarias muy fuertes, como la ira, la indignación, el amor y la afectuosidad. Expresando estas emociones tan contrarias (cf. *EGOÍSTA* vs *CARIÑO*) a veces acusa a Andrés con la ayuda de palabras malsonantes e insultos (p. ej. *coño*, *cojones*, *joder*). A pesar de ello, Andrés en el pasaje del ejemplo (8) (Briz et al. 2002: 77; ML.84.A.1, 203-218) se disculpa (*lo siento*) porque reconoce que la expresión directa de las emociones negativas de Blanca está, al menos parcialmente, justificada. Así, la expresión descortés de sus fuertes emociones negativas podría contribuir a una solución cooperativa del conflicto porque ha dicho sinceramente lo que piensa:

- (8)
 B: PERO ES QUE POR LO QUE ME ESTÁS DICIENDO ESTÁ ESTABLECIDA NINGUNA RELACIÓN_ NI TÚ CON TUS AMIGOS_ NI TÚ CONMIGO_ NI TÚ CON NADIE/ [O SEA=]
 A: [ESE ES EL PROBLEMA]
 B: = ES LO QUE TE ESTOY DICIENDO
 B: PERO ES MI PROBLEMA
 B: PUES BUENO_ ENTONCES ERES UN EGOÍSTA/ ANDRÉS/ CARIÑO/ ES QUE ¡JODER!!! (3'') es que eres un egoísta tú y tú y tú_ y tú y tú_ te encierras y tú eres todo/ ¡coño! Pues si no compartes conmigo las cosas no sé qué [cojones quieres que te diga]
 A: [VALE_ LO SIENTO_] LO SIENTOS§
 B: §ES VERDAD_ [ES QUE=]
 A: [LO SIENTO]

(Signos de transcripción: MAYÚSCULAS pronunciación marcada o enfática; = mantenimiento del turno de un participante en un solapamiento; § sucesión

inmediata, sin pausa apreciable; / pausa corta; /// pausa de un segundo o más; (3") silencio de 3 segundos; [lugar donde se inicia un solapamiento;] final del habla simultánea; _ entonación ascendente _ entonación descendente)

2.7. Las emociones y la universalidad/relatividad de la (des)cortesía en las diferentes lenguas y culturas

Las teorías de la (des)cortesía con propósito de descubrir principios universales (cf. Brown/Levinson 1987, Kerbrat-Orecchioni 2004 y la crítica de Wierzbicka 1985, Watts 2003: 9 y ss., Bravo 2004: 21 y ss.) tienen que considerar el hecho de que las "mismas" emociones son percibidas de manera muy diferente en las culturas del mundo. Si se acepta la crítica al universalismo en la teoría de (des)cortesía, la importancia relativa de la cortesía positiva y negativa no puede ser definida en una jerarquía donde la cortesía negativa es más importante, como en el modelo de Brown/Levinson (1987; cf. Held 1995: 84 y ss.).

En lugar de eso, se podría distinguir con Bravo (2004: 30) entre autonomía y afiliación, sin postular una prioridad de una categoría sobre la otra. Además, se podría distinguir con Haverkate (2004: 55) y Briz (2004: 81) entre lenguas y culturas que ponen el acento en el distanciamiento mutuo y la independencia del individuo (por ej. la cultura anglosajona, la cultura holandesa y la cultura sueca), y de otro lado lenguas y culturas en que el acercamiento y/o la solidaridad grupal son más importantes (por ej. la cultura del español peninsular, la cultura turca, la cultura china y la cultura japonesa). Una vez más, para una descripción empírica satisfactoria, la relación entre las emociones y la (des)cortesía en estas lenguas y culturas tiene que ser tratada explícitamente. Eso es necesario porque las emociones no son simplemente idénticas en las lenguas y culturas diferentes (para una discusión de la universalidad o relatividad de ciertas emociones y las metáforas que las describen cf. Ekman/Vriesen 1975, Matsumoto 1988, Shaver et al. 1992, Russell et al. 1995, Wierzbicka 1999, Kövecses 2002, Kienpointner 2004). Además, ambas categorías fundamentales, es decir, autonomía/distanciamiento por un lado, y afiliación/acercamiento por otro lado, implican la presencia de ciertas emociones como el respeto, el miedo, la simpatía, el enfado etc.

En el caso de una cultura donde prevalece el deseo de ser autónomo, serán emociones centrales, por ejemplo, el miedo de intrusión, la vergüenza de ser dependiente de ayuda, el orgullo de ser independiente, la indignación sobre casos de injusticia, donde los derechos de un individuo no son respetados; en una cultura de acercamiento, por ejemplo, el amor, la afectuosidad, el miedo de ser excluido del grupo, la cólera de no ser aceptado y tratado como persona íntima, la indignación sobre casos de injusticia donde los derechos del grupo no son respetados, el odio contra otros grupos sociales u otras naciones, etc.

Naturalmente, esta distinción no puede funcionar como dicotomía rígida (Bravo 2004: 30); hay sociedades donde, paradójicamente, tanto la autonomía como la afiliación son de importancia fundamental, por ejemplo, en la sociedad griega moderna (Hirschon 2001: 23) o en la cultura indígena de los Navajos (Kienpointner 2004). En la sociedad sueca coexisten un comportamiento de distancia en la interacción y una solaridad grupal profunda. Y hay lenguas y culturas donde la (des)cortesía y las emociones están vinculadas de manera especialmente directa. Por ejemplo, en el español de Costa Rica, según los estudios de Murillo (2005: 118), la cortesía parece ser igual o semejante al establecimiento de un ligamen afectivo:

“Resulta interesante observar cómo los costarricenses asocian la cortesía con un concepto propio de la dimensión afectiva, es decir, con la expresión de un sentimiento de amor (amabilidad hacia el otro). [...] Ser cortés, entonces significa establecer cierto ligamen afectivo con el interlocutor y no solamente la cordialidad que se esperaría en situaciones generales de comunicación”.

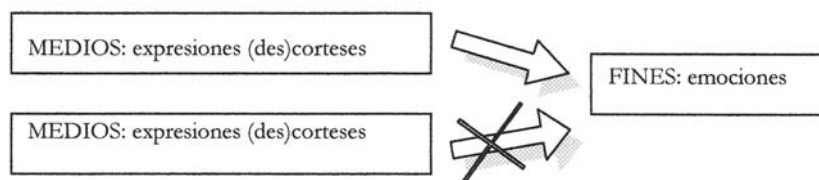
Y en el español regional del Eje Cafetero de Colombia, según Areiza Londoño (2005: 82, 84) el saludo es un acto de habla que produce efectos de “reconocimiento mutuo, en el que se acepta un vínculo afectivo” y cuando “alguien se enemista con otro, le retira sus afectos y “hasta el saludo”, que debe interpretarse como un duelo social”.

Otros ejemplos de lenguas y culturas no indoeuropeas como el turco y el japonés (cf. 2.8 aquí abajo) ilustrarán aún mejor el papel estratégico importante que las emociones tienen para el comportamiento (des)cortés.

2.8. La creación de ciertas emociones como fines estratégicos en la interacción

A menudo, los interlocutores emplean expresiones (des)corteses para crear ciertas emociones entre otros propósitos, o incluso como el propósito más importante de una conversación. En otras palabras, estas emociones positivas o negativas están entre los fines estratégicos de la interacción. Estos fines pueden ser conseguidos o no conseguidos (cf. Gráfico 3).

Gráfico 3. Emociones como fines estratégicos



En lo siguiente, presentaré datos del turco (cf. Ruhi 2006) y del japonés (cf. Okamoto 1999) para ilustrar estas estrategias. En su estudio sobre cumplidos y reacciones a estos cumplidos en conversaciones cotidianas en el turco, Ruhi (2006: 64) generalmente enfatiza la importancia de las emociones para la teoría de (des)cortesía, y por supuesto, no podría estar más de acuerdo con Ruhi a este respecto:

“[...] in view of the fact that maintenance of comity necessarily involves an affective dimension, it is hard to maintain that politeness can be investigated to the exclusion of the affective domain.”

Más específicamente, Ruhi describe diversos tipos de secuencias de cumplidos y reacciones a estos cumplidos en el turco cotidiano. Sus ejemplos, extraídos de un corpus de 830 secuencias (Ruhi 2006: 48; los ejemplos siguientes son extraídos de Ruhi 2006: 55 y ss., 59 y ss., 71) muestran que a veces los cumplidos consiguen su propósito emocional con éxito. En estos casos, por ejemplo, las personas que reciben el cumplido están contentas, alegres y agradecidas. Reaccionan con expresiones que muestran su alegría y simpatía para la persona que hizo el cumplido, por ejemplo, riendo o devolviendo el cumplido. En el ejemplo (9), un maestro hace un cumplido a su clase que reacciona con signos no verbales de alegría (cf. el comentario “risas fuertes”). En el ejemplo (10), el destinatario devuelve el cumplido, que es un signo verbal de gratitud y simpatía:

(9)

Cer: Çocuklar siz öğretmen olamazsınız, şair olursunuz.
 (“Children, you won’t be able to become teachers, but poets”)
 (“Niños, no llegaréis a ser maestros, pero (sí) poetas”)
 Cee: (loud laughter)
 (risas fuertes)

(Abreviaturas: Cer = persona que hace el cumplido; Cee = persona que recibe el cumplido; “los niños” = estudiantes de Cer; aquí y para los otros ejemplos doy la traducción inglesa (a veces interlinear) de Ruhi (2006) y añado la traducción español)

(10)

Cer: Bugün çok tatlısınız.
 (“You look very sweet today”/“Hoy tiene usted un aspecto muy lindo”)
 Cee: O sizin tatlılığınız
 That you-PLU-GEN sweetness-PLU.
 (“That is your sweetness”/“Eso es su lindeza”)

(Abreviaturas: PLU = Plural; GEN = Genitivo)

En otros casos, el cumplido no logra su fin inmediatamente porque el destinatario del cumplido está de muy mal humor, pero al menos honra la buena voluntad (cf. ej. (11), donde la destinataria reacciona con silencio, lo que es una reacción descortés en ese contexto). El interlocutor que hizo el cumplido insiste de manera amable y ahora la destinataria del cumplido concede que el cumplido fue precioso pero que no tuvo éxito porque estaba de mal humor en este momento:

(11)

Cer: İşte dünyanın en güzel kızı da geldi!

("Look, the world's most beautiful girl has come too!" / "Mira, llegó también la chica más hermosa del mundo")

Cee: (no response) (ninguna respuesta)

Cer: Ne olur hayatım? O güzel yüzün niye eskisi gibi ışık saçmıyor?

("What's the matter my dear? Why isn't your face radiating light as it used to?" / "Que pasa, cariño? ¿Por qué tu cara no irradia luz como suele?")

Cee: Canım ne olur kusura bakma. Bugün hiç havamda değilim. Bugün güzel iltifatlarını başka zamana sakla.

My dear, what be-AOR fault look-NEG. Today nothing air-POSS NEG-SING

Today beautiful compliment-PLU other time save.

("Please excuse me my dear. I'm out of sorts today. Save these nice

compliments of yours for another time today" / "Por favor, discúlpame,

cariño. Hoy no estoy de humor. Guarda tus lindos cumplidos para más tarde")

(Abreviaturas: AOR = Aoristo; NEG = Negación; POSS = Posesivo; SING = Singular)

Finalmente, el cumplido puede ser interpretado como enunciación impertinente o como ataque sarcástico a la imagen social del destinatario y este/esta reacciona con disgusto, o con enfado, es decir, rechaza el cumplido. En el ejemplo (12), la señora que recibió el cumplido lo interpreta como algo molesto (con asociaciones implícitas de sexismo) y por eso, en lugar de sentir gratitud, simpatía y alegría se enfada:

(12)

Cer: Lütfen bayan bu tarafa.

("Over here ma'am" / "Venga por aquí señora")

Cee: Ben şurada sıradayım, burada çektireceğim.

I this-DAT [sic!] line-LOC-SING, here-LOC take-CAUS-FUT-SING.

("I'm in this line; I'm going to have [the photocopy] done here" / "Estoy en esta cola; voy a hacerla [la fotocopia] aquí")

Cer: Aaa, olur mu? Sizin gibi güzel bir bayanın fotokopisini ben çekebilirim ancak.

(“Ooh, that’s impossible. Only I can do the photocopying for such a beautiful lady like you”/“Oh, eso es imposible. Sólo yo puedo hacer la fotocopia para una señora tan hermosa como usted”)

Cee: Ay! Ne kadar yapmacıksınız.

Ugh! What degree artificial-PLU

(“Ugh! How artificial you are”/“¡uf! ¡Qué artificial es usted!”)

(Abreviaturas: DAT = Dativo; sin embargo, eso no es correcto; en verdad, la forma *şura-da* es un locativo como *sıra-da*; LOC = Locativo; CAUS = Causativo; FUT = futuro; SING = Singular; PLU = Plural)

El ejemplo (13) muestra un fracaso total de las estrategias de cortesía. El cumplido está interpretado como un ataque sarcástico a la imagen social del destinatario, que reacciona con un silencio descortés. Aquí también, la persona que hizo el cumplido insiste con una repetición indirecta del cumplido, pero el destinatario reacciona con una crítica muy explícita del presunto sarcasmo. Si la interpretación del destinatario es correcta, la finalidad del cumplido sarcástico fue la creación de emociones negativas como el enfado y la indignación. Si eso es verdad, este fin competitivo ha sido conseguido con éxito y con medios descorteses.

(13)

Cer: Derya gibisiniz hocam.

(“You are like the ocean my teacher”/“Usted es como el océano, mi maestro”)
(like the ocean: an idiom implying that a person is very knowledgeable on a matter”/“como el océano”: una frase hecha que implica que una persona sabe mucho sobre un tema”)

Cee: (silence) (silencio)

[...]

Cer: (introducing another colleague to Cee) (presentando otro colega a Cee)

M hocam da sizin gibi alanında derya

(“My teacher M, like you, is also like the ocean”/“Mi maestro M, que como usted es como el océano”)

Cee: Ben sizi iyi tanırım. Siz hep böyle iğneleyici laflar edersiniz.

I you-ACC well know-AOR-SING. You always like this sarcastic remark-PLU do-AOR-PLU

(“I know you well. You always make such sarcastic remarks”/“Lo conozco a usted bien, siempre haciendo esas observaciones sarcásticas”)

(Abreviaturas: ACC = acusativo ; AOR = aoristo; PLU = plural; SING = singular; [...] pasaje omitido)

Los estudios de la (des)cortesía en el japonés a menudo enfatizaban que la selección de los enunciados más o menos corteses no es tan libre como en otras lenguas y culturas, por ejemplo, en el inglés (cf. Ide et al. 1992). Según esta perspectiva tradicional, en el japonés no es la selección de opciones estratégicas

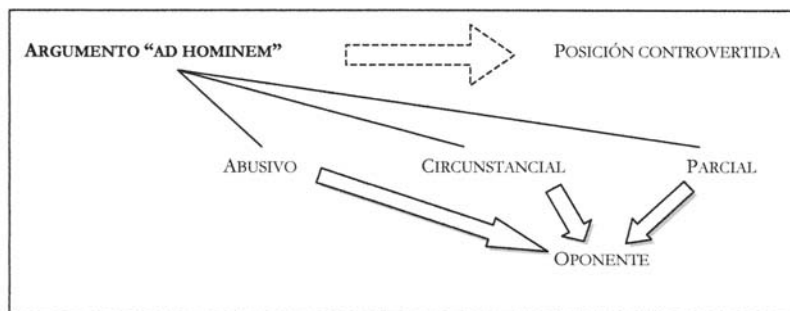
3. La (des-)cortesía y los argumentos emocionales

Un tratamiento exhaustivo de todos los tipos de argumentos emocionales superaría los límites de esta comunicación. Por eso, en lo que sigue, quisiera tratar solamente unos ejemplos del argumento llamado “ad hominem”. Tradicionalmente, este argumento es definido como un razonamiento falso o sofisticado que, en lugar de justificar o refutar una posición con argumentos pertinentes, ataca al oponente en una discusión, alegando su carácter, sus capacidades físicas y mentales (“abusive ad hominem”), o las circunstancias que hacen su posición parcial y sospechosa (“bias ad hominem”) o inconsecuente (“circumstantial ad hominem”) (Hamblin 1998/1970: 41; *itálica de Hamblin*):

“According to modern tradition an argument *ad hominem* is committed when a case is argued not on its merits but by analysing (usually unfavourably) the motives or background of its supporters or opponents”.

Los tres tipos del argumento “ad hominem” y su estructura general son presentados en gráfico 4. Una descripción más detallada de de los tipos diversos del argumento “ad hominem” presenta Walton (1998: 261; cf. también van Eemeren/Grootendorst 2004: 177 y ss.):

Gráfico 4. Los tipos del argumento “ad hominem”



Sin embargo, ya en los manuales tradicionales mencionados por Hamblin (1998/1970: 42) y Walton (1998: 44 y ss.), ciertas aplicaciones del argumento “ad hominem” son aceptadas como argumentos plausibles y pertinentes. Por ejemplo, los testigos en un tribunal pueden ser criticados como personas poco creíbles. Este ataque “ad hominem” no es irrelevante para la decisión del tribunal, especialmente si no hay bastante indicios para una prueba definitiva y la decisión tiene que basarse en los testimonios. Además, en las confrontaciones televisivas de los candidatos/las candidatas principales de los partidos políticos, el carácter

sospechoso y los motivos poco creíbles de estas personas pertenecen a las razones importantes y pertinentes para votar contra ellos/ellas. Por eso, Walton (1998) evalúa argumentos “ad hominem” no como sofismas, sino como argumentos que podrían tener una cierta plausibilidad en ciertos contextos y que pueden transferir la carga de prueba al oponente en la ausencia de pruebas definitivas. Otros argumentos emocionales como el argumento “ad verecundiam”, “ad misericordiam”, “ad populum” o el argumento “ad baculum” reciben un tratamiento similar por Walton (1992, 1999, 2000).

Otros especialistas en la teoría y análisis de la argumentación (Plantin 1998, Gilbert 2001) enfatizan el hecho de que no se pueden imaginar diálogos argumentativos donde las emociones no jueguen un papel importante. Según los autores, un análisis de la argumentación que no integre las emociones como elementos esenciales de la argumentación es un análisis “alexitimico” (Plantin 1998: 9: “le risque de faire du discours alexithymique l’idéal du discours argumentatif”).

Estos estudios recientes no niegan que haya casos muy claros de argumentos emocionales que son razonamientos falsos. Pero según estos estudios, también hay casos claros donde los ataques “ad hominem” al mismo tiempo son argumentos aceptables o incluso plausibles. Ahora bien, también estos argumentos “ad hominem” aceptables claramente implican estrategias de formulación que producen enunciaciones descorteses. Por eso, tenemos que preguntarnos: ¿Los argumentos “ad hominem” siempre tienen efectos negativos para el “clima emocional”, es decir, el nivel interpersonal de un diálogo? Quisiera mostrar que la respuesta a esta pregunta debe ser negativa.

Sin embargo, antes de presentar unos ejemplos de argumentos “ad hominem” que contribuyen de manera positiva al desarrollo cooperativo de una conversación, quisiera dar ejemplos que muestran que la descortesía de los argumentos emocionales “ad hominem” puede ser muy competitiva y destructiva.

En el ejemplo siguiente, un pasaje de un debate televisivo del 21 septiembre 2006 en el ente público de televisión de Austria (ORF), unos días antes de las elecciones para el Consejo Nacional de Austria, el canciller Wolfgang Schüssel (jefe del partido conservador de Austria, ÖVP) y Alfred Gusenbauer (jefe del partido socialdemócrata de Austria, SPÖ) discuten el problema del gran número de personas austríacas que son dependientes de cuidado permanente. Por eso, los parientes de los enfermos/enfermas a menudo recurren a la asistencia de cuidadores extranjeras, que normalmente vienen de Chequia y Eslovaquia y reciben mucho menos dinero que las cuidadoras austríacas. Aproximadamente 40.000 personas extranjeras trabajan según este procedimiento, que es ilegal.

Schüssel y Gusenbauer discuten varias soluciones posibles para este problema. Ambos están a favor de una legalización del trabajo de las cuidadoras extranjeras.

Durante esta discusión, Gusenbauer ataca a Schüssel porque la suegra de Schüssel también fue cuidada por cuidadores extranjeras. Este argumento “ad hominem” de tipo circunstancial acusa a Schüssel de proceder de manera ilegal en su vida privada, lo que hace su posición oficial —Schüssel insistía en que no había un estado de emergencia en el sistema de asistencia austríaca— poco creíble.

Desde el punto de vista del análisis y de la evaluación argumentativa se tiene que reconocer que este ataque “ad hominem” se dirige no a la posición oficial del canciller, sino a su personalidad. Su comportamiento privado está parcialmente justificado, pues la vida privada y las decisiones privadas del canciller no pueden separarse estrictamente de sus posiciones oficiales como canciller y hay una cierta inconsistencia en su comportamiento.

Por otro lado, el ataque de Gusenbauer es claramente descortés porque ataca la imagen positiva de Schüssel de manera muy competitiva y causa emociones fuertes negativas por parte de Schüssel, que reacciona con un argumento del tipo “abusivo” (iniciado y marcado de manera espectacular por una pausa de un segundo), es decir, con un ataque directo a la imagen de Gusenbauer. Unos minutos antes, Gusenbauer había tomado su pañuelo y se había limpiado el labio superior, donde tenía unas gotas de sudor claramente visibles en el primer plano de la cámara. Ahora Schüssel interpreta eso como un signo de nerviosismo y mala conciencia.

A primera vista, este contraataque de Schüssel también parece poco aceptable y es un caso claro de un razonamiento falso “ad hominem”, porque el hecho de que Gusenbauer sudara no tiene nada que ver con los argumentos de Gusenbauer sobre el problema de la asistencia. Sin embargo, en el contexto de una discusión política entre los jefes de los dos partidos mayoritarios de Austria —líderes políticos con intención de ser el próximo canciller— no son totalmente irrelevantes los aspectos de su personalidad como el comportamiento en situaciones de estrés, signos de miedo, nerviosismo y mala conciencia. El problema es que el sudor de Gusenbauer puede ser explicado muy fácilmente por las altas temperaturas en el estudio televisivo y el maquillaje. Así, el contraataque de Schüssel es un desquite competitivo, una reacción muy descortés que muestra la cólera fuerte de Schüssel a causa del ataque “ad hominem” anterior de Gusenbauer:

(15)

GU: Ich sag/ich sag Ihnen, was eine WIRKliche Bedrohung ist.

(“Le digo/digo lo que es una amenaza verdadera“)

SCH: Bitte.

(“Diga“)

GU: Nämlich wann ein Bundeskanzler ein Vorbild an ILLegalität sein will. Weil dass Sie hier im Fernsehen erKLÄRT haben, Sie würden ein ZWEItes Mal es genau so machen und anraten, dass Verwandte von Ihnen ILLegal gepflegt

werden, des is nicht meine Vorstellung von einem Bundeskanzler, der soll nämlich anstehende Probleme lösen.

(“Es decir cuando un canciller federal quiere ser un modelo de ilegalidad. Porque usted declaró aquí en la televisión que lo haría una segunda vez del mismo modo y que recomendaría que los parientes de usted fueran cuidados ilegalmente, eso no es mi idea de un canciller federal, porque este debe resolver los problemas pendientes”)

[...]

SCH: (1) Jetzt versteh i Ihre Schweißperlen auf der St/auf der Lippe. Mit diesem Untergriff haben Sie sich endgültig disqualifiziert. Ich würde NIEMALS Ihre Familie hereinziehen, niemals.

(“Ahora entiendo sus gotas de sudor en su fren/en sus labios. Con este ataque sucio se ha descalificado definitivamente. Yo nunca implicaría a su familia en esto, nunca”).

(Signos de transcripción: GU = Gusenbauer; SCH = Schüssel; [...] pasajes omitidos; MAYÚSCULAS Pronunciación marcada o enfática; (1) silencio de un segundo; / auto-corrección)

El siguiente ejemplo, de nuevo extraído de la novela “El beso de la mujer araña” (Puig 1991: 70), muestra cómo ataques del tipo “ad hominem” abusivos pueden ser resultado de una secuencia de reproches mutuos, es decir, de ataques descorteses a la imagen positiva, que son acompañados con emociones negativas como el enfado, el desprecio y la indignación. Arregui Paz y Molina discuten si la descripción de un hombre amado por Molina sea adecuada. Arregui Paz empieza a reprochar a Molina que no sea capaz de seguir una línea en la discusión, un ataque “ad hominem” abusivo contra la imagen positiva de Molina. Este reacciona con un contraataque, también “ad hominem”, diciendo que Arregui Paz es un pedante. Por su parte, Arregui Paz aparentemente asiente a este reproche, pero queda muy claro que este asentimiento es sarcástico y es solamente un medio para no tener que continuar la discusión con Molina. Por eso, este asentimiento es un signo de desprecio (De nuevo, para facilitar la lectura añado los nombres de los protagonistas):

(16)

Arregui Paz: - Con vos no se puede hablar, si no es dejarte que cuentes una película.

Molina: - ¿Por qué no se puede hablar conmigo, a ver?

Arregui Paz: - Porque no tenés ningún rigor para discutir, no seguís una línea, salís con cualquier macana.

Molina: - No es cierto, Valentín.

Arregui Paz: - Como quieras.

Molina: - Sos un pedante.

Arregui Paz: - Como te parezca.

En el ejemplo (17), una entrevista del periódico austriaco NEWS (22, 1.6.2006: 28), la ministra de Interior austriaca, Liese Prokop (del partido conservador ÖVP) y el jefe del partido derechista “FPÖ”, Heinz-Christian Strache, discuten problemas de la inmigración. Muchas veces se atacan con argumentos “ad hominem” del tipo “abusive ad hominem” y “bias ad hominem”, que atribuyen propiedades muy negativas o malas intenciones, intereses y motivos sospechosos al opositor (Walton 1998: 11 y ss.). Por eso, el clima emocional de este debate es a veces muy negativo. En el pasaje siguiente, Prokop acusa Strache de pronosticar un desarrollo catastrófico para crear miedo en la mayoría nativa de Austria y eso solamente para hacer más fuerte la posición de su partido. Por su parte, Strache acusa a Prokop de actuar de manera hostil contra Austria y de tener el objetivo (clandestino) de crear una sociedad multicultural:

(17)

Prokop: Sie malen Horrorzahlen für die Zukunft aus, um billige Ängste zu schüren. Sie machen das, um politisches Kapital daraus zu schlagen.

(“Usted describe números de horror sobre el futuro para provocar miedos fáciles. Lo hace para sacar partido de eso”)

Strache: Und Sie agieren österreichfeindlich und provozieren Zustände, wie sie in den Pariser Vororten bereits bestehen. Sie reden der multikulturellen Gesellschaft das Wort. Das ist ihr Ziel.

(Y usted actúa de manera hostil contra Austria y provoca una situación como la que ya existe en los suburbios de París. Habla a favor de la sociedad multicultural. Ese es su objetivo”)

El siguiente ejemplo es diferente de (15), (16) y (17), donde hay una simetría en relación con el poder de los interlocutores. El ejemplo (18) muestra los efectos emocionales negativos del abuso descortés del poder y de la autoridad. Así también es un ejemplo para el argumento “ad baculum” (Walton 2000), porque se implica la emoción del miedo. Un jefe sugiere a su empleada que lleve una minifalda para poder recibir un aumento de salario. Aparte de la amenaza implícita, esta enunciación también es un argumento “ad hominem”, porque el jefe no discute las capacidades profesionales de su empleada que serían pertinentes para este aumento, sino sus propiedades sexuales, y eso es una reducción sexista que implica emociones negativas como el desprecio del jefe y el miedo y la indignación de la empleada (Green/Durand 2000: 29):

(18)

Jefe: Faites un effort, mettez des jupes courtes, après seulement nous pourrions parler de votre augmentation.

(“Esfuércese, póngase faldas cortas, sólo entonces podremos hablar sobre su aumento de sueldo”)

Estos ejemplos —y se podrían dar muchos otros— muestran que los argumentos emocionales con frecuencia son (muy) descorteses y atacan la imagen social de los interlocutores de manera destructiva. Sin embargo, a veces, los argumentos “ad hominem” no tienen estos efectos negativos que destruyen el clima cooperativo de un debate. Al contrario, pueden mejorar el clima de una discusión. Se pueden distinguir al menos tres casos y contextos típicos: En el primer caso, los argumentos “ad hominem” están basados en emociones positivas como la benevolencia y la preocupación para un amigo/una amiga o un pariente que tiene un gran problema y no se comporta de manera razonable. Los ataques “ad hominem” en este caso son empleados especialmente si los consejos razonables para resolver el problema no son aceptados repetidamente.

En el segundo caso, discusiones entre enemigos u opositores políticos pueden volverse más relajadas y más agradables si los interlocutores emplean ataques irónicos “ad hominem”, con la condición de que estos ataques sean moderados (cf. Walton 1998: 175). Así la tensión inevitable en discusiones entre representantes de posiciones que a veces son incompatibles es disminuida, al menos por el momento y para ciertas fases de un debate.

El tercer caso es típico para entrevistas. Con frecuencia, los periodistas hacen las preguntas en entrevistas, para hacer la entrevista más viva e interesante para los lectores, emplean argumentos “ad hominem”. Así pueden lograr que las personas entrevistadas reaccionen con respuestas divertidas, a menudo irónicas, suponiendo que los ataques “ad hominem” no sean demasiado agresivos.

Quisiera dar unos ejemplos de estos casos. El primer ejemplo es un pasaje de una conversación de familia. La esposa (=C) de un albañil (= A), que tiene dolores fuertes en su columna vertebral, después de muchas tentativas ineficaces de convencerlo para tomar los medicamentos que una médica le prescribió, pierde la paciencia. Habla en voz alta, hasta le reprocha a su esposo no conocer su propia dolencia: Lo ‘examina’ con una serie de preguntas, y lo califica de *sabiondo* (= *sabihondo*). Por su parte, el esposo reacciona con palabras malsonantes susurradas. Aunque estas enunciaciones de la esposa no sean argumentos “ad hominem” explícitos, implican un ataque del tipo “ad hominem abusivo” implícito, que se podría reconstruir como “eres demasiado estúpido y obstinado como para entender lo que deberías hacer por tu salud”. Sin embargo, todo eso es acompañado con risas frecuentes. La razón de estos signos propios de un clima emocional positivo es que la esposa tiene emociones positivas frente a su marido y quiere ayudarlo verdaderamente, para que se restablezca, y él lo sabe perfectamente (Briz et al. 2002: 296f.; RV.114.A.1, S. 196 y ss., 180-197; *astrosis = artrosis*):

(19)

C: [...] TÚ TIENES INFLAMACIÓN EN LOS HUESOS_ QUE LO HA MIRA
 O ELLA Y TIENE ESO// TIENE ASTROSIS

- A: ya_ lo de la astrosis [ya lo sé=]
 C: [¿y eso qué es?]
 A: =ya lo [sé yo=]
 C: [¿y eso qué es_?]
 A: =eso es el frío que tengo [aquí=]
 C: [¿eh?]
 A: = QUE SE DESGASTAAN_
 C: y se INFLAMAAN_/con el FRÍOO// SABIONDO
 A: °(¡me cago en la puta [(madre!)) °=]
 C: [síi]
 A: =pueh anda quee (())
 C: Y SE INFLAMAN LOS HUESOS CON EL FRÍO_ SI NO TE SABE
 MAAL§
 A: §[pos anda que esta mañana_](ENTRE RISAS)
 C: [(RISAS)]

(Signos de transcripción: MAYÚSCULAS pronunciación marcada o enfática; AA alargamientos vocálicos; = mantenimiento del turno de un participante en un solapamiento; § sucesión inmediata, sin pausa apreciable; / pausa corta; // pausa entre medio segundo y un segundo; [lugar donde se inicia un solapamiento;] final del habla simultánea; _ entonación ascendente _ entonación descendente; _ entonación mantenida; ((madre)) transcripción dudosa; °()° fragmento producido con una intensidad baja o próximo al susurro; (ENTRE RISAS) risas simultáneas a lo dicho)

El ejemplo siguiente es un pasaje de una discusión entre Ernest-Antoine Seillière, presidente del MEDEF (“Mouvement des Entreprises de France” = Movimiento de Empresas de Francia, es decir, la organización de los empleadores franceses) y Bernard Thibault, secretario general de la CGT (“Confédération Générale des Travailleurs”, es decir, la confederación general de los obreros franceses) en el semanario francés EXPRESS. Se aprecia de forma muy evidente que Seillière y Thibault tienen posiciones opuestas en relación a casi todos los problemas de economía y del mercado de trabajo. No obstante, a veces consiguen reducir la tensión hostil durante este debate usando argumentos “ad hominem”.

Eso es posible porque atacan la personalidad del opositor de manera ligeramente irónica, lo que crea un clima de buen humor. Más específicamente, Seillière acusa a Thibault de ser un romántico. Aunque eso sea un ataque “ad hominem abusivo”, que implica que le falta a Thibault la capacidad de analizar la situación económica de manera razonable, sin sentimientos poco realistas, el nivel interpersonal atribuye a Thibault características de simpatía. Por su parte, Thibault pregunta a Seillière si no es romántico y Seillière da la respuesta irónica de que si fuera romántico, no sería el jefe del MEDEF sino secretario general de la CGT. Eso también es un ataque “ad hominem abusivo” porque atribuye el hecho

de ser secretario general de la CGT a una falta de juicio sensato y razonable. Sin embargo, la reacción de Thibault muestra que este ataque irónico ha creado un clima alegre, porque responde que, según los estatutos de la CGT, sería posible que el jefe del MEDEF al mismo tiempo fuera miembro de la CGT. Está claro que esto no es una oferta que pueda ser tomada en serio, pero es precisamente eso lo que continúa el clima alegre y relajado de esta fase de la discusión (EXPRESS, 24.-30. de enero 2005, p. 71; “Larzac”: una meseta en el sudoeste de Francia, donde hay una tradición larga de protestas pacíficas contra el militarismo y los efectos negativos de la mundialización):

(20)

Thibault :[...] Pourquoi ne pas imaginer d’autres mécanismes économiques ?

(“Por qué no imaginar otros mecanismos económicos?”)

Seillière : Au Larzac, on defile avec des tee-shirts «Un autre monde est possible”.

C’est du romantisme.

(“A Larzac, se pasa por delante con camisetas “Un mundo diverso es posible”.

Eso es romanticismo”)

Thibault : Vous n’êtes pas romantique ?

(“Usted no es romántico?”)

Seillière : Si je l’étais, je ne serais pas président du Medef, mais peut-être secrétaire général de la CGT.

(“Si lo fuera, no sería presidente del Medef, sino quizás secretario general de la CGT”)

Thibault : Ce n’est pas incompatible avec nos statuts.

(“Eso no es incompatible con nuestros estatutos”)

El último ejemplo que voy a analizar es un pasaje en una entrevista del semanario DER SPIEGEL (26, 26. junio 2006, 161 y ss.). Los periodistas Klaus Brinkbäumer y Jörg Kramer entrevistan a Oliver Kahn, durante muchos años portero del equipo nacional de fútbol de Alemania y Sönke Wortmann, director de cine. Kahn participó en el campeonato mundial de 2006 solamente como portero de reserva. El hecho de que el entrenador del equipo alemán, Jürgen Klinsmann, prefiriera al portero Jens Lehmann para el campeonato mundial, fue un gran desilusión y deshonor para Kahn. A pesar de ello, Kahn decidió participar como portero de reserva, y de esta manera consiguió mucha popularidad en Alemania.

En el pasaje siguiente, los periodistas se refieren a rumores sobre dos motivos menos respetables y claramente egoístas: Kahn tuvo que participar 1. porque lo obligaron sus promotores y 2. porque quería un puesto importante en la DFB, la federación alemana de fútbol. Estos rumores son ataques contra la imagen social de Kahn del tipo “ad hominem abusivo” y “bias ad hominem” (intereses clandes-

tinios de un interlocutor que hacen su posición muy parcial, cf. Walton 1998: 11 y ss.). Sin embargo, Kahn se queda tranquilo. Se defiende contra el primer rumor, y sobre el segundo rumor hasta hace una broma hiperbólica en relación con sus presuntas ambiciones en el DFB: dice que quiere ser entrenador del equipo nacional y presidente del DFB. Esta broma es continuada de manera irónica por los periodistas (suponen irónicamente que Kahn quiera ser presidente del DFB para vengarse, despidiendo al entrenador Klinsmann) y así, a pesar de los ataques “ad hominem” de este pasaje, la entrevista se vuelve viva y divertida:

(21)

SPIEGEL: Zwei Gerüchte unterstellen Ihnen Kalkül. Erstens: Sie sind zur WM gefahren wegen Ihrer Sponsoren.

(“Dos rumores le atribuyen intenciones secretas. En primer lugar: Fue al campeonato del mundo a causa de sus promotores”)

KAHN: Es hört sich arrogant an, aber ich sage es noch mal: Glaubt denn wirklich jemand, ich hätte das aus finanziellen Gründen nötig? Wer das glaubt, kennt, den Sportler Kahn nicht.

(“Parece arrogante (decirlo), pero lo repito: Verdaderamente cree alguien que lo necesito por razones económicas? El que cree eso, no conoce al deportista Kahn”)

SPIEGEL: Zweites Gerücht: Sie wollen beim DFB etwas werden, da darf man nicht desertieren.

(“Rumor segundo: Quiere hacer carrera en el DFB, y por eso no se puede desertar.”)

KAHN: Klar, erst Trainer und dann Präsident.

(“Claro, primero (me hago) entrenador y luego presidente”)

SPIEGEL: Oder erst Präsident und dann Bundestrainer Klinsmann entlassen?

(¿O primero presidente y luego despedir al entrenador de la selección nacional, Klinsmann?”)

4. Conclusión

En mi comunicación, he tratado de mostrar que hay muchas conexiones directas e indirectas de las emociones con la (des)cortesía:

- hay una relación dialéctica entre las emociones y la (des)cortesía;
- las mismas enunciaciones pueden ser percibidas como corteses o des-corteses según las emociones que las acompañan y según el desarrollo secuencial de la conversación;
- varias estrategias (des)corteses son empleadas para crear emociones y estas estrategias “emocionales” son diferentes en las lenguas y culturas del mundo;

- los argumentos emocionales como el argumento “ad hominem” con frecuencia, pero no siempre, tienen efectos destructivos y descorteses en la interacción comunicativa.

En esta comunicación, no he podido tratar problemas importantes como la definición del concepto “emocion”, la clasificación exhaustiva de las emociones, su denominación y expresión en diferentes lenguas y culturas (Ekman/Friesen 1975, Russell et al. 1995, Wierzbicka 1999, Kövecses 2002, Kienpointner 2004), etc. Pero se puede concluir que el papel de las emociones en relación con la (des)cortesía es muy importante y merece un tratamiento más detallado en estudios futuros.

5. Referencias

5.1. Fuentes

- Breen, K. y C. Durand (2000) *Métro, boulot, macho. Enquête sur les insultes sexistes au travail*. Paris: Plon.
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co (2002) *Corpus de conversaciones coloquiales*. Madrid: Arco.
- Chraïbi, D. (1972) *La civilisation, ma mère!* (citado según Gladischefski 1996, 272-273).
- EXPRESS (2005) Número 2705, 24.-30. enero 2005. *Debate entre E.-A. Seillière y B. Thibault*, 68-71.
- Puig, M. (1976/1991) *El beso de la mujer araña*. Barcelona: Seix Barral.
- DER SPIEGEL (2006) Número 26, 26. junio 2006. *Entrevista de Oliver Kahn y Sönke Wortmann*, 160-162.

5.2. Estudios lingüísticos

- Areiza Londoño, R. (2005) “¡Primero se saluda! Una mirada sociolingüística al saludo en el Eje Cafetero, Colombia”, en: J. Murillo Medrano (ed.), 81-95.
- Bayraktaroglu, A. y M. Sifianou (eds.) (2001) *Linguistic Politeness across Boundaries. The Case of Greek and Turkish*. Amsterdam: Benjamins.
- Bravo, D. y A. Briz (eds.) (2004) *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Bernal, M. (2005) “Hacia una categorización sociopragmática de la cortesía, descortesía y anticortesía en conversaciones españolas de registro coloquial”, en: D. Bravo (ed.), *Cortesía lingüística y comunicativa en español*. Buenos Aires: Dunken, 365-398.
- Bolívar, A. (2005) “La descortesía en la dinámica social y política”, en: J. Murillo Medrano (ed.), 137-164.

- Briz, A. (2004) "Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), 67-93.
- Brown, P. y S. C. Levinson (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge.
- Culpeper, J. (1996) "Towards an Anatomy of Impoliteness". *Journal of Pragmatics*, 25.3, 349-367.
- Culpeper, J., D. Bousfield y A. Wichmann (2003) "Impoliteness revisited: With special reference to dynamic and prosodic aspects". *Journal of Pragmatics*, 35, 1545-1579.
- Dundes, A., J. W. Leach y B. Özkök (1972) "The Strategies of Turkish Boys' Verbal Duelling Rhymes", en: J. Gumperz y D. Hymes (eds.), *Directions in sociolinguistics*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 130-160.
- Eelen, G. (2001) *A Critique of Politeness Theories*. Manchester: St. Jerome's Press.
- Eemeren, F. H. van y R. Grootendorst (2004) *A Systematic Theory of Argumentation*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Ekman, P. y W. V. Friesen (1975) *Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Faces from Facial Clues*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gilbert, M. A. (2001) *Emotional Messages*. *Argumentation*, 15.3, 239-249.
- Gladischefski, A. (1996) *Gelungene Gespräche. Beispiele aus der französischen Literatur*. Wien: WUV Universitätsverlag.
- Held, G. (1995) *Verbale Höflichkeit. Studien zur linguistischen Theoriebildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendlicher in Bitt- und Dankesituationen*. Tübingen: Narr.
- Hernández Flores, N. (2004) "La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social", en: D. Bravo/A. Briz (eds.), 95-108.
- Hernández Flores, N. (2005) "Cortesía y oscilación de la imagen social en un debate televisivo", en: J. Murillo Medrano (ed.), 37-53.
- Ide, S. et al. (1992) "The concept of Politeness: An Empirical Study of American English and Japanese", en: R.J. Watts, S. Ide y K. Ehlich (eds.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, 281-297.
- Kaul de Marlangeon, S. (2005) "Descortesía intragrupal-crónica en la interacción coloquial de clase media baja del español rioplatense", en: J. Murillo Medrano (ed.), 165-179.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1997) "A Multilevel Approach in the Study of Talk in Interaction". *Pragmatics*, 7.1, 1-20.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004) "¿Es universal la cortesía?", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), 39-53.

- Kienpointner, M. (1997) "Varieties of Rudeness. Types and Functions of Impolite Utterances". *Functions of Language*, 4.2, 251-287.
- Kienpointner, M. (ed.) (1999) *Ideologies of Politeness*. Special Issue of *Pragmatics* 9.1.
- Kienpointner, M. (2003) "Unhöfliche Partikeln? Kompetitive Verwendungen von Partikeln in der Alltagskonversation", en: G. Held (ed.), *Partikeln und Höflichkeit*. Frankfurt/M.: Lang, 73-94.
- Kienpointner, M. (2004) "Metaphern für Emotionen: Universalien oder Kulturspezifika?", en: L. Zybatow (ed.), *Translation in der globalen Welt und neue Wege in der Sprach- und Übersetzerausbildung*. Frankfurt/M.: Lang, 61-91.
- Kövecses, Z. (2002) *Metaphor. A Practical Introduction*. Oxford: Oxford Univ. Press.
- Labov, W. (1972) "Rules for Ritual Insults", en: D. Sudnow (ed.), *Studies in Social Interaction*. New York: Free Press, 120-169.
- Leech, G. (1983) *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Matsumoto, Y. (1988) "Reexamination of the Universality of Face: Politeness Phenomena in Japanese". *Journal of Pragmatics*, 12, 403-326.
- Murillo Medrano, J. (ed.) (2005) *Actos de habla y cortesía en distintas variedades de español: Perspectivas teóricas y metodológicas. Actas del II. Coloquio Internacional del Programa EDICE*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Nussbaum, M.C. (1996) "Aristotle on Emotions and Rational Persuasion", en: A. Rorty (ed.), *Essays on Aristotle's Rhetoric*. Berkeley: Univ. of California Press, 303-323.
- Okamoto, S. (1999) "Situating Politeness: Coordinated Honorific and Non-honorific Expressions in Japanese Conversations". *Pragmatics*, 9.1, 51-74.
- Plantin, C. (1998) "Les raisons des émotions", en: M. Bondi (ed.), *Forms of Argumentative Discourse*. Bologna: CLUEB, 3-50.
- Ruhi, Ş. (2006) "Politeness in Compliment Responses: A Perspective from Naturally Occurring Exchanges in Turkish". *Pragmatics*, 16.1, 43-101.
- Ruhi, Ş y G. Dogan (2001) "Relevance Theory and Compliments as Phatic Communication", en: A. Bayraktaroğlu y M. Sifianou (eds.), *Linguistic Politeness across Boundaries. The Case of Greek and Turkish*. Amsterdam: Benjamins, 341-390.
- Russell, J.A. et al. (eds.) (1995) *Everyday Conceptions of Emotion*. Dordrecht: Kluwer.
- Senft, G. (1987) "Ritueller Kommunikation auf den Trobriand Inseln", *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik*, 65, 105-30.
- Senft, G. (1991) "Prolegomena to the Pragmatics of "Situational-Intentional" Varieties in Kilivila Language", en: J. Verschueren (ed.), *Levels of Linguistic Adaptation*. Vol. 2. Amsterdam: Benjamins, 235-248.

- Shaver, P.R. et al. (1992) "Cross-Cultural Similarities and Differences in Emotion and Its Representation", en: M. S. Clark (ed.), *Emotion*. Newbury Park: Sage, 175-212.
- Walton, D.N. (1992) *The Place of Emotion in Argument*. University Park, PA: The Pennsylvania State Univ. Press.
- Walton, D. N. (1998) *Ad Hominem Arguments*. Tuscaloosa: Univ. of Alabama Press.
- Walton, D. N. (1999) *Appeal to Popular Opinion*. University Park: Pennsylvania State Univ. Press.
- Walton, D. N. (2000) *Scare Tactics*. Dordrecht: Cluwer.
- Watts, R. J. (2003) *Politeness*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Watts, R. J., S. Ide y K. Ehlich (eds.) (1992) *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Wierzbicka, A. (1985) "Different Cultures, Different Languages, Different Speech Acts". *Journal of Pragmatics*, 9, 145-161.
- Wierzbicka, A. (1999) *Emotions across Languages and Cultures. Diversity and Universals*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.

Sobre la metodología de investigación en estudios sobre el discurso de la cortesía: a propósito del empleo de cuestionarios de hábitos sociales

JORGE MURILLO
Universidad de Costa Rica

1. Introducción

Los estudios sobre el discurso de la cortesía verbal se han desarrollado ampliamente en las últimas tres décadas. La propuesta de Brown y Levinson sobre la cortesía lingüística, si bien ha recibido una buena cantidad de críticas, sirvió también de base, y eso es innegable, para dar un impulso definitivo a los estudios sobre el discurso de la cortesía no solo para el inglés, sino también para distintas lenguas alrededor del mundo. Específicamente, para el caso del español, ha suscitado una serie de acercamientos y reflexiones sobre fenómeno de la cortesía (la descortesía y la anticortesía) cuyos aportes al estudio de la lengua y las culturas del mundo hispanohablante son de inmenso valor.

Sin embargo, un aspecto que ha sido, desde mi perspectiva, poco abordado, es la metodología de investigación utilizada en los estudios sobre cortesía. Por ello, este trabajo se centra en la discusión, por una parte, de aspectos teóricos relacionados con las metodologías de investigación sobre el discurso de la cortesía y, por otra parte, se enfoca en los usos específicos que se le pueden dar a una propuesta metodológica particular que se ha empleado hasta ahora en algunas investigaciones: la utilización de cuestionarios de hábitos sociales.

Para llevar a cabo el primer objetivo, debe haber necesariamente una reflexión sobre los constructos teóricos que sustentan una investigación. La cuestión metodológica no puede ser tratada aisladamente, sino en relación con la teoría o aparato conceptual que subyace a un análisis o acercamiento particular del fenómeno en estudio. Luego, deben analizarse las propuestas metodológicas empleadas hasta ahora en la investigación sobre cortesía, enfatizando en sus supuestos teórico-epistemológicos y en su relación con metodologías de investigación empleadas en otras disciplinas de las ciencias sociales.

Dentro de este marco, en la segunda parte se presenta una reflexión sobre la utilización de cuestionarios de hábitos sociales como una metodología de inves-

tigación que puede arrojar resultados provechosos no solo para la realización de investigaciones de *corpora* específicos sino, sobre todo, para trabajos comparativos que permitan una mejor comprensión de cómo funciona el fenómeno de la cortesía verbal en distintas comunidades socioculturales del mundo hispanohablante.

2. Panorama sobre los acercamientos teóricos al estudio de la cortesía

Es indudable que hemos llegado en la actualidad, y gracias a los avances significativos de distintos investigadores, a poseer un panorama mucho más claro de las teorías que deben sustentar los estudios de cortesía en las distintas comunidades de habla. Ello se debe a que se han logrado deslindar, de manera más precisa, dos enfoques de acercamiento al fenómeno: por un lado, aquellos que abogan por un abordaje de índole más general, más centrado en el enunciado y que buscan llegar a generalizaciones sobre lo que es la cortesía y, por otro, una propuesta que proclama que solo pueden describirse los fenómenos de cortesía en referencia a los contextos socioculturales en los que se producen.

La primera de esas vertientes fue instaurada formalmente por los estudios de Brown y Levinson (1987), cuyo objetivo se enuncia desde el título de la obra: *Politeness. Some universals in language usage*, y que luego plantean de manera clara en la introducción a su obra: “We need only say here that the original essay attempts to show in considerable detail how certain precise parallels in language usage in many different languages can be shown to derive from certain assumptions about ‘face’-individuals’ self-esteem.” A pesar de que ciertamente consideran que el contenido de la noción de ‘face’ puede variar en diferentes culturas, proponen el universalismo de este concepto: “Furthermore, while the content of face will differ in different cultures (what the exact limits are to personal territories, and what the publicly relevant of personality consists in) we are assuming that the mutual knowledge of members’ public self-image or face, and the social necessity to orient one self to it in interaction, are universal” (Brown y Levinson, 1987). Las contrapropuestas a este pretendido universalismo no se hicieron esperar y han sido ampliamente documentadas. Las críticas de Matsumoto (1988), Mao (1994), los estudios de Wierzbicka (1991) y dentro del mundo hispanohablante las propuestas de Bravo (1999, 2004, 2005), para mencionar solo algunos de los más representativos, han demostrado la inconveniencia de partir de postulados universalistas para describir un fenómeno que está muy ligado a los contextos específicos en los que se produce.

Precisamente, Bravo (2004) aboga por una pragmática sociocultural: “Por eso es que es necesario ubicar el estudio de la cortesía en un área de la pragmática que se ocupe específicamente de las funciones de los recursos comunicativos desde una perspectiva «sociocultural», que considere elementos contextuales como

las características de los participantes, la descripción de la situación de habla, el análisis de la interacción y las significaciones emergentes, además de dar cabida necesariamente a los elementos extralingüísticos”.

Las dos vertientes anteriores han dado lugar a que se hable de una tensión entre el universalismo y el relativismo, y a valoraciones de esta tensión como las hechas por Bravo (2004) y Kerbrat-Orecchioni (2004). Bravo (2004) plantea: “En general, en los estudios sobre la ‘cortesía lingüística’ ha habido una tensión entre perspectivas universalistas, que defienden la posibilidad de abarcar conceptualmente los comportamientos de cortesía en todas las culturas (hablamos ya de nacionales como de subculturas), es decir, se enfocan en el aspecto *ético*; y aquellos que no están de acuerdo con tomar categorías a priori sin tener en cuenta los contextos socioculturales en los cuales las acciones de cortesía tienen lugar”. Por su parte, Kerbrat-Orecchioni trata de relativizar esta tensión al plantear que la cortesía, como fenómeno, puede ser considerada como universal, en tanto que “en todas las sociedades humanas se constata la existencia de comportamientos de urbanidad que permiten mantener un mínimo de armonía entre los interactuantes...”, aun cuando sus manifestaciones específicas no lo sean puesto que “sus formas y condiciones de aplicación (quién debe ser cortés, frente a quién, de qué manera, en cuál circunstancia y situación comunicativa) varían sensiblemente de una sociedad a otra”. Por otra parte, buscando equilibrar esta tensión, revisa el modelo de Brown y Levinson y lo defiende de las críticas apuntadas afirmando que ellos “no cesan de repetir que la aplicación de esos principios difiere considerablemente de una cultura a otra”. Termina afirmando que el modelo de Brown y Levinson no parece tener competidor serio en la actualidad: “...las únicas alternativas serias, o tienen ambiciones más grandes, como la teoría del *rapport management* (manejo de buenas relaciones) elaborada por Spencey-Oatey (2002), o preconizan una concepción de la cortesía que resulta seductora a primera vista, pero discutible cuando se la mira de más cerca (se refiere a la propuesta por Fraser, llamada *conversational contract*)”.

De este modo, el estudio de la cortesía se ha orientado claramente hacia dos vertientes: por un lado, aquellas propuestas de corte más pragmalingüístico, es decir, más anclados en lo lingüístico y que proponen generalizaciones acerca de cómo funciona la cortesía en los distintos niveles de la lengua. Es un enfoque psicológico cognitivo más interesado en develar la relación entre los significados lingüísticos de los usos, de manera bastante descontextualizada, es decir, qué es lo que los hablantes quieren significar y cómo interpretan los oyentes esos significados en situaciones concretas de comunicación. Por otro lado, se encuentra la vertiente sociocultural de los estudios pragmáticos, que enfoca la manera en que los intercambios comunicativos particulares están constreñidos por factores sociales, culturales y contextuales (Spencer-Oatey y Žegarac, 2002).

Esta diferencia entre lo pragmalingüístico y lo sociocultural había sido ya señalada por Leech (1997), al apuntar que la sociopragmática es la interfase sociológica de la pragmática, mientras que la pragmalingüística se encarga de la parte más lingüística de la pragmática, y afinada por Bravo (op. cit), al ligar la primera con toda la tradición de la etnografía del habla, la sociolingüística cuantitativa y el análisis de la conversación, mientras que a la segunda la define dentro de la esfera más formal de la Pragmática.

3. Sobre los enfoques metodológicos

Íntimamente asociada con lo anterior, está la cuestión del enfoque metodológico que se emplee para analizar los datos de la lengua en uso. Este interés por analizar datos reales de la lengua en uso, el hecho de que la Pragmática es una disciplina relativamente reciente y de que, además, los que se dedican a ella no son solo lingüistas, ha provocado que la metodología de investigación tenga sus fuentes en diferentes disciplinas como la Antropología, la Sociología, la Psicología y la misma Lingüística (Kasper, 2000, y Kasper y Rose, 2002).

Si uno revisa los manuales más conocidos de Pragmática, encontrará con dificultad referencias a la metodología que debe emplearse en el análisis de los datos. Siempre hay un principio del cual se parte: debe analizarse el lenguaje en uso, pero poco se dice acerca de cómo recoger esos datos y menos aun de cuáles son los fundamentos epistemológicos que deben sustentar una metodología coherente con ese propósito. Al tratarse, como decíamos, de una disciplina bastante reciente, y más aun en el campo de investigación sobre el estudio de la cortesía, cuyo objeto de interés requiere de una visión un tanto interdisciplinaria, es lógico suponer que las metodologías de análisis estén también en discusión constante o no bien definidas. No obstante, algunos avances se han hecho al respecto, los cuales reseñaré a continuación.

En un nivel macro, Spencer Oatey y Žegarac (2002), en correlación con las dos orientaciones de la Pragmática descritas arriba (la Sociopragmática y la Pragmalingüística), apuntan la existencia de dos paradigmas metodológicos: según ellos, la pragmática social tiende a enfoques empíricos y a la recolección de datos pragmáticos con propósitos descriptivos; por otra parte, la Pragmalingüística no estaría muy interesada en la recolección de datos a gran escala sino que, más bien, trataría de teorizar usando ejemplos específicos de interacciones comunicativas.

Siguiendo esta misma línea, pero más bien desde un punto de vista de cómo proceder para interpretar los datos, la misma Spencer-Oatey (2002), define los enfoques émico y ético como propuestas de acercamiento al fenómeno de la cortesía. El enfoque émico tendría como características fundamentales el que estudia los comportamientos desde dentro del sistema, examinando solamente una cultu-

ra para tratar de descubrir las estructuras relevantes. Según ella, "...emic research is 'bottom up' research, where the analyst does not start with pre-conceived set of categories that s/he simply applies to the data. Rather, the analyst tries to let the data speak for itself, discovering the patterns in this particular data. Of course, we all have biases and pre-conceived ideas, so it is extremely difficult (if not impossible) to be totally open-minded". Por oposición, el enfoque *ético* buscaría conceptos existentes en diferentes culturas, que puedan ser empleados para estudios comparativos y teniendo en mente que estos conceptos pueden ser operacionalizados de manera diferente dependiendo de la cultura en estudio. Optar por alguno de estos caminos metodológicos nos permitiría, según esta autora, soslayar un tanto el etnocentrismo, tan criticado, por ejemplo, en el trabajo de Brown y Levinson. A pesar de ello, concluye su trabajo afirmando que no es fácil solucionar el etnocentrismo, pues inevitablemente estamos constreñidos por nuestras propias experiencias y hábitos de interacción, aunque sí podemos tratar conscientemente de no aplicar teorías desarrolladas para explicar un fenómeno en un contexto determinado a datos extraídos de culturas diferentes.

Bravo (2004), por su parte, a propósito de la cuestión metodológica, y con un interés manifiesto en que se discuta cómo proceder en investigaciones sobre el discurso de la cortesía, trata de aliviar la tensión mencionada entre lo universal y lo particular, pero sin olvidar que el contexto constituye un elemento indispensable para el análisis de los datos. Según ella, disciplinas como la Antropología, la Sociología y la Psicología han dado aportes fundamentales en este sentido, y específicamente retoma la etnografía del habla (a propósito de la cual discute los conceptos de comunidad y cultura), el paradigma sociolingüístico cuantitativo (Labov) y el análisis de la conversación. Como propuesta para evitar esta tensión entre lo universal y lo particular, esta investigadora recomienda "...adoptar una metodología que no sea demasiado rígida y [que] tenga en cuenta tanto la diversidad cultural y social, como el estudio del propio evento o situación comunicativa ya que[...], en un corpus de habla natural, el tema, los roles, la experiencia anterior y el modo en el cual los participantes mismos definen la situación comunicativa influyen la interpretación de los «efectos de cortesía»". Por otra parte, reconoce la importancia de contar con categorías útiles por su capacidad descriptiva, pero no como las propuestas por Brown y Levinson, es decir apriorísticas y de pretendido universalismo, sino otras que permitan flexibilidad y que puedan ser "llenadas" según los distintos contextos culturales: específicamente se refiere a su propuesta del binomio autonomía/afiliación (al respecto, véase Bravo 1999, 2003a, 2003b, 2004 y 2005).

Es obvio que la tensión entre lo universal y lo particular no es franqueable de manera fácil y no creo que necesariamente deba serlo. La responsabilidad ética

de cada investigador debe indicarle en qué medida sus datos permiten hacer afirmaciones de carácter más generalizado para una cultura o comunidad de habla y cuándo no puede proceder de esa manera. Las categorizaciones intermedias podrían ayudar a paliar la disyunción, como la propuesta de Kerbrat-Orecchioni (1994), de hablar de etnolectos, que funcionarían para definir características del habla en comunidades socioculturales específicas; o la idea de Briz Gómez (2004) de trabajar con ideomas, que posibiliten "...establecer un 'mapa' del ideario de la cortesía, de la imagen cortés, en cada cultura y grupo social".

El punto de discusión central a este respecto lo constituye, a mi parecer, la búsqueda de una propuesta alternativa al etnocentrismo, pero que no nos haga caer en un relativismo vago e incierto, o en una dispersión tal que no podríamos establecer ni siquiera puntos de comparación o convergencia mínimos.

Quizá el problema fundamental de la propuesta de Brown y Levinson es que parte de una tradición de establecimiento de universales lingüísticos según la cual no necesariamente deben analizarse todas las lenguas existentes para proponer ciertos parámetros como universales (véase Comrie, 1981)¹ y, por otra parte, asumen una posición colonialista que les permite ubicarse desde lo que ellos creen constituye el centro,² en este caso la cultura anglosajona.

Por ello, ante el riesgo de caer en posturas de corte generalista o universalista, aun para las culturas hispanohablantes, Bravo señala: "Lo que proponemos intenta no incurrir en el riesgo de crear 'conceptos universales'; por eso los instrumentos evaluativos serán aptos para 'observar' comportamientos de cortesía en diferentes culturas, 'siempre y cuando' se acepte que no dejan de ser entes teóricos y que, como tales, no son autoexplicativos".

En lo que respecta propiamente a las técnicas de recolección de los datos, Kasper (2000) se dio a la tarea de resumir cuáles han sido y pueden ser las más útiles en la investigación pragmática. En el siguiente cuadro, resume las técnicas y anota el interés de cada una y los procedimientos generales empleados:

1. Comrie discute cuáles son los principales enfoques para proponer universales y en uno de ellos no necesariamente deben analizarse todas las lenguas existentes para proponerlos.

2. Desde el punto de vista de los estudios sobre poscolonialidad, la reacción de diferentes investigadores sobre cortesía verbal a la propuesta de Brown y Levinson, debe entenderse como una contrapropuesta que surge de la periferia (Japón, China, Polonia, Hispanoamérica), en el sentido de que, según Alfonso del Toro (1997), "La poscolonialidad como categoría epistemológica se puede entender como una reescritura del discurso del centro, de un 'contra-discurso', como un discurso subversivo de descentramiento en un sentido semiótico-epistemológico (y no ideológico-militante comprometido)".

Tabla 1. Técnicas de recolección de datos y foco de interés de cada una

Técnica	Interacción	Comprensión	Producción	Metapragmática	Online/ Offline	Interacción con el investigador
Discurso auténtico	+	+	+	-	On	-/+
Conversación elicitada	+	+	+	-	On	+/-
Dramatización ("role play")	+	+	+	-	On	-
Cuestionario de producción	-	-	+	-	Off	-
Selección múltiple	-	+	+	+	Off/On	-
Escalas	-	-	-	+	Off	-
Entrevistas	-	-	-	+	Off	+
Diarios	-	-	-	+	Off	-
Protocolos de pensamiento en voz alta	-	+	+	+	On	-

De la tabla anterior, creo conveniente destacar que las primeras cuatro columnas (interacción, comprensión, producción y metapragmática) se refieren al foco de interés de la técnica en relación con cuál aspecto del lenguaje se enfatiza a la hora de emplear la técnica. La distinción entre "on/offline" refiere, según la autora, "...whether the data are collected while the participant is engaged in an activity involving language use ('online') or whether the participant is prompted to recall pragmatic information from memory and report rather than use it ('offline')". Por último, la columna *interacción con el investigador* apunta a si la participación del investigador es inherente al proceso o no, aunque en todas las técnicas, de algún modo, puede decirse que investigador y participante tienen algún tipo de contacto sea antes, durante o después de la recolección de los datos.

Por otra parte, las técnicas denominadas *discurso auténtico*, *conversación elicitada* y *dramatizaciones* se orientan hacia el lenguaje oral mientras que *los cuestionarios*, *la respuesta múltiple* y *las escalas evaluativas* son técnicas de las que se obtienen respuestas escritas si son autoadministradas. *Los diarios* y *los protocolos de pensamiento en voz alta* corresponden a verbalizaciones de lo recordado en relación con el evento comunicativo.

La preocupación por explicitar y reflexionar sobre los enfoques metodológicos y las técnicas específicas que se emplean para el análisis de la cortesía verbal, debe ser fundamental en cualquier grupo de investigadores que se dedican al estudio de este fenómeno, no importa la lengua de que se trate. A este respecto, García Vizcaíno (2005) ha señalado su preocupación en el sentido de que muchos de los estudios sobre cortesía verbal presentan sus ejemplos solo en teoría o sirviéndose de aquellos que recuerdan de conversaciones. Esta percepción en ocasiones se generaliza al señalar que los estudios de cortesía verbal carecen de una metodología propia y que, por lo tanto, a este respecto son susceptibles de críticas, especialmente por parte de aquellas otras disciplinas cuyo interés se centra en el estudio del lenguaje. Tratando de comprobar empíricamente lo anterior, seleccioné al azar 22 reportes de investigaciones sobre cortesía verbal, que analizaran

datos del español³ y que hubieran sido publicados en los últimos cinco años. Me interesaba básicamente conocer los siguientes parámetros:

1. Si había una referencia directa al tipo de enfoque en el trabajo: es decir, si se especificaba que se trataba de un enfoque pragmalingüístico, sociopragmático o pragmático en general.

2. En cuanto a la metodología, si había una referencia directa al tipo empleado: descriptivo, exploratorio, émico, ético, etc.

3. Si se hacía referencia explícita a las fuentes de los datos, al número y tipo de informantes, al contexto en que se recolectaron los datos y a las variables tomadas en cuenta para la investigación.

4. Si se explicitaba la metodología de análisis de los datos en particular.

Los resultados arrojados en este primer acercamiento se pueden resumir de la manera siguiente:

1. En cuanto al enfoque específico dentro de los estudios pragmáticos, solamente tres mencionan explícitamente que se trata de acercamiento sociolingüístico o pragmático, o bien dentro de un marco teórico asociado (lingüística funcional de Halliday). Aunque no se mencione, en las restantes 19 se puede deducir, de la lectura del texto, que se trata de un trabajo que podría ubicarse en una u otra tendencia, aunque con frecuencia tiende a no haber una clara distinción o línea separatoria entre ambas tendencias. Probablemente, eso se deba a que no interesa enmarcar el trabajo dentro de un marco específico o porque, en la práctica, puede resultar difícil hacer la separación. Esto es fácilmente comprobable en investigaciones cuya orientación de análisis es abiertamente pragmalingüística, pero que, en el análisis de los datos, incluyen típicos comentarios sociopragmáticos, según lo esbozado en páginas anteriores.

2. En cuanto a la metodología propiamente dicha, solo uno de ellos menciona que se trata de un estudio con una metodología cualitativa/cuantitativa. En los restantes, no hay mención expresa a ninguna caracterización específica de la metodología empleada. Del análisis total, podría afirmarse que todos los trabajos, más bien, tienden hacia lo cualitativo y descriptivo.

3. En cuanto al modo de recolección de datos, el número y características de los informantes y las variables tomadas en cuenta para el análisis, el panorama es más diverso. La fuente de datos no se indica en una investigación (solo se dice que

3. Conformé un corpus provisional de 72 reportes de investigaciones publicados en las Actas del I y II Coloquio del Programa EDICE y dos libros publicados por este mismo Programa: *Pragmática Sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (2004) y *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (2005). Los 22 reportes seleccionados corresponden a un 30% del total del universo de la muestra, para constitución se excluyeron aquellos trabajos eminentemente teóricos.

se refiere a dos comunidades de habla); en dos se utilizan textos escritos (de medio de comunicación escrito en un caso y de obra literaria en el otro) y en las restantes 19 se emplean datos de la lengua oral. En este último caso, las características de los informantes tienden a ser variadas: van desde un extremo en que se menciona que se analiza el habla de un hombre y el de una mujer (sin más indicación) pasando por investigaciones en que se anotan ciertas características de los hablantes (edad, sexo, nivel socioeconómico, instrucción, entre otros) hasta llegar al otro extremo (una investigación) en que se definen claramente cuáles son las variables sociales y pragmáticas que se correlacionan en el estudio.

En cuanto al contexto, hay, generalmente, solo referencias generales como “las conversaciones se grabaron en tal ciudad...”, “la conversaciones se dan entre amigos hombres cercanos...” o “los datos se grabaron en (sitio público)”. En dos casos, ni siquiera se menciona dónde se grabaron los datos o algún otro indicio contextual que permitiera comprenderlos mejor. Dos de ellas indican que los datos proceden de cuestionarios de hábitos sociales; otras dos toman su fuente del corpus del grupo Val.Es.Co.

En cuanto a la metodología usada para el análisis de los datos, se toman en cuenta actos de habla, el uso de estrategias de mitigación o se enfocan las estructuras sintácticas, léxicas o discursivas (conectores) como elementos clave para la interpretación.

Al hacer un recuento de este breve panorama, podemos colegir que existe mucha variabilidad en cuanto a enfoques y técnicas metodológicas se refiere en la muestra examinada de investigaciones sobre el discurso de cortesía en español. Hay una preocupación por el análisis de la lengua en uso, pero cuando se miran más de cerca las investigaciones, encontramos que ciertos elementos que, a nuestro juicio, deberían ser claves para el análisis de datos, están ausentes o aparecen de manera esporádica e inconsistente a lo largo de los trabajos. Un ejemplo de ello lo constituyen los factores contextuales (o extralingüísticos) que Bravo (2004) menciona como importantes para la adecuada interpretación y que “...abarcaban desde acciones «físicas» realizadas en el interior de la misma situación comunicativa (por ejemplo, servir un café) hasta elementos externos a la propia situación, como las características sociales de los/las participantes, sus creencias actitudes y valores”.

En cuanto al enfoque metodológico empleado, no encontré diferencias significativas respecto de si se trataba de una perspectiva pragmalingüística o socio-pragmática en correlación con los factores contextuales tomados en cuenta a la hora del análisis. Es más, creo que en la mayoría de los casos no es una preocupación fundamental si se opta por uno u otro enfoque.

De todo este corolario se deduce una necesidad urgente de trabajar de manera más explícita y consciente el aspecto de la metodología en la investigación de estudios sobre el discurso de la cortesía, pues es tan importante la construcción y posible delimitación de un objeto teórico de investigación como el modo o camino (método) que empleemos para acercarnos a su análisis o interpretación. Ambos factores deben estar íntimamente correlacionados ya que, si uno de ellos es inconsistente o si no hay congruencia entre ambos, la investigación ve disminuido su potencial científico.

4. El uso de cuestionarios (test) de hábitos sociales para la investigación del discurso de la cortesía en español

En el I Coloquio Internacional del Programa EDICE, Hernández Flores (2003) presentó, como una opción viable para la investigación sobre el discurso de la cortesía, el empleo de cuestionarios de hábitos sociales. En ese mismo encuentro, Boretti (2003) y Piatti (2003) presentaron los resultados de cuestionarios de hábitos sociales aplicados en Argentina: en el primer caso, el mismo propuesto por Hernández Flores y, en el otro, uno adaptado para estudiar la producción de estudiantes de español como segunda lengua. Posterior a eso, algunos otros investigadores como Dumitrescu⁴ (2004) y Murillo (2005) los han aplicado a otras parcelas del mundo hispanohablante.

Hernández Flores (2003) define los test de hábitos sociales como "...formularios, normalmente escritos, que contienen preguntas relativas al comportamiento social que interesa al investigador. Las preguntas suelen ser de dos tipos. Uno es pedir opiniones sobre comportamiento cortés (por ejemplo, *qué es la cortesía para usted*). El otro tipo es pedir a los informantes que escriban lo que habrían dicho en determinadas situaciones donde se espera la realización de algunos actos como la petición, el agradecimiento, etc.) a interlocutores concretos". Señala, además, que las respuestas muestran el comportamiento social compartido de un grupo en relación con sus creencias, valores o actitudes, a pesar de que estas no puedan considerarse como datos reales, sino que constituyen información metapragmática. Los considera, en ese sentido, como material de apoyo para el análisis posterior de datos del habla real. Finalmente, menciona que hay tres dimensiones sobre las que los cuestionarios de hábitos sociales pueden aportar información: cómo son los modelos de realización pragmalingüística de distintos tipos de actos de

4. Al igual que Piatti (2003), Dumitrescu elabora un test *ad hoc* para el estudio de un acto de habla de habla específico, la expresión de buenos deseos. En ese sentido, estas dos investigadoras, si bien siguen la idea general de aplicación de los test para el estudio de fenómenos relacionados con la cortesía, los adaptan a sus necesidades.

habla y cómo varía el comportamiento considerado adecuado en relación con las características de los interactuantes y qué valores sociales están detrás de los comportamientos mencionados en las respuestas. Boretti (2003) (no está en las referencias), por su parte, agrega: “La utilidad de los datos obtenidos confirmaron que el test de hábitos sociales es un instrumento valioso para la investigación de la cortesía. Por ello creemos que la elaboración de un test modelo, dejando un margen de libertad al investigador, es un buen medio para conocer con más precisión los contextos culturales no solo en estudios “dentro de la cultura”, sino también en los interculturales”.

En la discusión de Bravo (2004) sobre la necesidad de una pragmática socio-cultural, tal y como lo esbozamos al inicio de este trabajo, esta investigadora avala también el uso de los cuestionarios de hábitos sociales como una metodología adecuada para acercarse al fenómeno de la cortesía desde una perspectiva más sociocultural, especialmente en la etapa inicial de indagación en la que pueden aportar información que sirva de base para plantear hipótesis acerca las particularidades de los estilos de cortesía de una comunidad sociocultural particular.

Me interesa referirme aquí a algunos de los aspectos que considero relevantes sobre la aplicación de cuestionarios de hábitos sociales a la luz de la discusión teórica inicial y de la metodológica efectuada en la segunda parte de este trabajo. Para ello, me baso en el cuestionario aplicado tanto por Hernández Flores (España) como por Boretti (Argentina) y Murillo (Costa Rica).

En primer lugar, tal y como está concebido el cuestionario, oscila entre la solicitud de información metapragmática sobre lo sociocultural y sobre lo pragmalingüístico. En relación con lo primero, las preguntas generales de la segunda parte apuntan a extraer de los informantes nociones generales sobre lo que consideran cortés según sus creencias y visión de mundo. La primera parte refiere más bien a posibles actos de habla que dirían en situaciones muy concretas de comunicación, en las que la información contextual que se les da es bastante restringida (un enfoque más pragmalingüístico). La tercera parte vuelve de nuevo hacia el ámbito de lo sociopragmático, en tanto trata de obtener información sobre los usos de la cortesía en relación con otros hablantes de distinto grado social, o bien, distancia social cercana.

La información metapragmática es útil para obtener un primer acercamiento de lo que los hablantes piensan que es la cortesía, incluso dando ejemplos para aclarar sus respuestas. Sin embargo, hay que señalar que un problema fundamental aquí es el hecho de que los entrevistados, normalmente, refieren a definiciones de la cortesía relacionadas con lo que Escandell Vidal (1996) considera como norma social (buenos modales, buena educación, valores morales, es decir, un conjunto de normas sociales que regulan el comportamiento adecuado de los

miembros de una sociedad). Boretti (2003), consciente de lo anterior, incluyó expresamente preguntas directas sobre el modo de ser de los argentinos (*si eran individualistas u orientados hacia la comunidad y si eran directos o no*) para evitar respuestas muy generales que, quizá, ayudarían poco en la caracterización socio-cultural del discurso de la cortesía. A pesar de que las respuestas generales dadas por los hablantes pueden guiar las premisas e hipótesis del investigador (véase Hernández, 2003 y Murillo, 2005), creo que deben orientarse y concretarse más las preguntas de manera que podamos obtener información más precisa sobre los comportamientos corteses que los hablantes de distintas comunidades socioculturales dicen evidenciar en su interacción con los otros.

De las aplicaciones del cuestionario efectuadas hasta ahora, podríamos concluir que las comunidades estudiadas (española, argentina, costarricense) tienden a concebir de manera muy similar lo que es la cortesía. Esto nos llevaría a preguntarnos si es que en realidad es así o si, por el contrario, debemos replantear las preguntas de modo que podamos extraer información más específica que nos permita establecer qué es lo común en las comunidades hispanohablantes pero, a la vez, qué sería lo particular de cada una de ellas.⁵

En cuanto a los ítemes que siguen el modelo de plantear una situación y luego preguntar qué diría el hablante específicamente en esa circunstancia, puede afirmarse que dan muy buenas pistas de cómo se dice que se comportaría el hablante ante esas eventuales situaciones de habla. Aunque sabemos perfectamente que los informantes podrían escribir que dirían tal o cual cosa y en la práctica comportarse de manera diferente, es muy probable también que sus respuestas evidencien buena parte de lo que hacen en la realidad, pues no habría razones muy poderosas para mentir. Lo que sí puede producir interferencias es el hecho de que se proponen situaciones orales y las respuestas son escritas y este segundo código tiene restricciones en cuanto al uso de ciertas estructuras gramaticales, léxicas y discursivas (como el uso de los marcadores). Por ejemplo, en los resultados de estas

5. Por ejemplo, a modo de prueba piloto, pasé 30 cuestionarios en Nicaragua, El Salvador y Guatemala y las respuestas a la pregunta ¿Qué es la cortesía para usted? fueron prácticamente iguales a las dadas por informantes costarricenses. Un investigador que no conoce la realidad social, histórica y cultural de estos países podría concluir, sobre esta base, que estos países centroamericanos comparten un ideal de cortesía. Sin embargo, como estudioso de esa realidad centroamericana, tanto en el aspecto lingüístico como histórico, social y cultural, sé que esa conclusión sería errónea. Solo para poner un ejemplo, los costarricenses consideran, en general, que los nicaragüenses son groseros en su trato verbal. En este caso, la similitud de las respuestas de los informantes de ambos países a esta parte del cuestionario nos lleva a pensar en dos posibilidades: o las preguntas a esta parte son demasiado generales o faltan algunas preguntas que detallen otros aspectos importantes sobre lo que se considera ser cortés o descortés para que el investigador tenga manera de orientar sus hipótesis de estudio.

situaciones para el español de Costa Rica, no se evidencia el empleo del apelativo *mae*, el cual es de amplio uso entre la mayoría de la población menor de 40 años en interacciones entre amigos.

Otra de las interferencias puede derivarse del modo mismo en que se formulan las situaciones, lo cual puede darse, según mi parecer, en dos dimensiones:

a) Si en la situación utilizo el pronombre *usted*, por ejemplo, para preguntar qué diría el hablante, este puede tender a usar ese mismo pronombre en todas las respuestas, no importando si se trata de relaciones cercanas o lejanas en cuanto a la distancia social, o de un cierto grado de imposición. En los cuestionarios piloto pasados en El Salvador, los hablantes respondieron a todas las situaciones empleando el pronombre *usted*, aunque comúnmente este no se usa para relaciones de poca distancia social en ese país (Quesada Pacheco, 1996).

b) El léxico empleado, si quiere utilizarse el cuestionario en países hispanohablantes, debe considerar las diferencias fundamentales que se dan en el español de América. Como dato curioso, algunos informantes no contestaron la situación donde se menciona la palabra *barbacoa* por desconocer de qué se trataba (comúnmente en Nicaragua y el Salvador no se usa este término para designar lo que llaman *una carne asada*).

Por otra parte, debo acotar que si deseamos que estas situaciones proporcionen más información de tipo sociopragmático, debe haber más indicaciones contextuales que orienten de manera más específica las respuestas. Si no es así, obtendremos respuestas muy generales, que corresponderían solo a situaciones bastante ideales de lo que los hablantes piensan o consideran como característico de esas interacciones comunicativas.

Un segundo aspecto importante al que quisiera hacer referencia es a la parte propiamente metodológica del instrumento.

En primera instancia, debemos definir con exactitud cómo llamar al instrumento metodológico: test, encuesta o cuestionario. Analizando las investigaciones publicadas al respecto, se evidencia una oscilación en la denominación del instrumento: aparecen, incluso dentro de un mismo trabajo, referido con cualquiera de los tres nombres apuntados. El nombre test pertenece principalmente a la tradición investigativa de la Psicología y ahí se entiende como una prueba estandarizada cuyo objetivo es ubicar a un individuo, por medio de una calificación, en una escala del total de la población que es sometida al test (John y Benet-Martínez, 2000). En la tradición lingüística también han sido empleados, solo que con matizaciones especiales. López Morales (1994) describe cuatro tipos de test según las distintas combinaciones de estímulo-respuesta y ejemplifica con algunos modelos clásicos aplicados en Lingüística. Afirma, sin embargo, respecto de la distinción

entre test y cuestionario: “Es muy cierto que hay muchísimos puntos en común entre ambos instrumentos, pero desde un punto de vista metodológico no se ve del todo claro que sean una misma cosa”. Según la tipificación que este lingüista hace de los cuestionarios y la descripción detallada que a este respecto hace Kasper (2000), considero más conveniente que lo que hemos venido llamando test sea denominado cuestionario de hábitos sociales. Esta autora considera que “When carefully designed, production questionnaires are useful to inform about speakers’ pragmalinguistic knowledge of the strategies and linguistic forms by which communicative acts can be implemented, and about their sociopragmatic knowledge of the context factors under which particular strategic and linguistic choices are appropriate”. Bardovi-Harlig y Hartford (1992) y Beebe y Cummings (1996) llegan a conclusiones similares luego de hacer estudios comparativos con distintos métodos de recolección de datos y compararlos con los resultados producidos por los cuestionarios.

Un segundo aspecto metodológico que debe ser analizado, es el propósito mismo del cuestionario, es decir, para qué se quiere aplicar y qué información se espera extraer de él. Es claro, en primera instancia, que estos cuestionarios arrojan información sobre lo que el hablante piensa que diría o haría, pero no necesariamente lo que hace en una citación real. Salvando este aspecto, del cual el investigador debe estar plenamente consciente, hay un punto importante por considerar: si deseamos que el cuestionario provea información de índole sociopragmática, por ejemplo, deben definirse con claridad cuáles son los elementos del contexto que es necesario incluir en las situaciones hipotéticas para que las respuestas puedan dar la información deseada. Por ejemplo, veamos la primera de las situaciones que componen el cuestionario de hábitos sociales que hemos aplicado: *Le pide a su amiga María, que vive junto a la oficina de correos, que le recoja un paquete. Escriba lo que le diría exactamente.* Desde un punto de vista contextual, la única información relevante aquí es que existe una distancia social cercana entre María y el informante, pero no sabemos si esa relación es muy o más o menos cercana, en qué circunstancias le pide el favor o qué razones tiene el que solicita el favor para no poder recoger el paquete, entre otros. Es obvio que no podemos detallar todos los elementos contextuales posibles de una interacción de este tipo, pero creo que es importante discutir cuáles son los elementos contextuales generales que sí deberían explicitarse. En este sentido, Bravo (2005) habla de la enorme versatilidad y labilidad de las expresiones de cortesía respecto de los contextos de interpretación y un cuestionario de hábitos sociales no debería dar cuenta exacta de todos los posibles contextos, pero debe apuntar a situaciones más concretas si hay un interés en la veta sociopragmática. De hecho, tal y como están planteadas las situaciones, permiten derivar observaciones pragmalingüísti-

cas valiosas (uso de fórmulas corteses, empleo de pronombres de segunda persona plural, estrategias sintácticas y léxicas de atenuación o uso de distintos tipos de marcadores discursivos), pero no necesariamente posibilitan conclusiones de índole sociocultural. Considero pertinente, a este respecto, pensar en la noción de etnolecto (Kerbrat-Orecchionni, 1994) como un constructo más abstracto (pero no universal) que daría cuenta del uso de la cortesía en las distintas comunidades socioculturales. De esta manera, el cuestionario puede buscar evidenciar cuáles son las características constitutivas de esos etnolectos para poder establecer puntos de semejanzas y diferencias con otros etnolectos, sean de la misma comunidad de habla o de otra. La etnografía de la comunicación aporta elementos fundamentales para la interpretación del habla como hecho social, especialmente en cuanto a los elementos contextuales que deben ser considerados para el análisis (véase Duranti, 2000).

Un último aspecto metodológico que me interesa destacar es la determinación de la muestra. Ahí la Sociolingüística tiene ya andado el camino respecto de cuáles son los aspectos medulares que deben tenerse en cuenta para trabajar con una muestra confiable. López Morales (1994) afirma: “Una muestra, cualquiera que sea su tipo, debe cumplir con un requisito imprescindible: que sea representativa del universo específico que se estudia. Para lograr esta característica es necesario diseñarla de acuerdo a criterios científicos. Las muestras erráticas, circunstanciales, confeccionadas a base de accesibilidad de los sujetos o de amigos y conocidos del investigador carecen de representatividad. Bajo ninguna circunstancia deben ser usadas en un trabajo riguroso”. Así, pues, cualquiera que sea la muestra que se decida perfilar, esta debe tener definidas las variables sociales relevantes para el posterior análisis e interpretación de los datos: rangos etarios, nivel de instrucción, representatividad de género y representatividad geográfica, como mínimo.

5. Conclusiones

Quisiera concretar algunas conclusiones puntuales a lo planteado:

1. Los estudios sobre la cortesía han aportado importantes precisiones teóricas respecto de cómo debe entenderse y estudiarse el fenómeno en las distintas comunidades de habla o socioculturales. Como se ha llegado a la conclusión de que es una manifestación más de lo sociocultural, no queda sino concebirse este campo como interdisciplinario, ya no solo como terreno de los lingüistas, sino también de los psicólogos, antropólogos, sociólogos y todos aquellos especialistas que, de una u otra manera, se relacionan con el estudio del lenguaje como hecho social.

2. No obstante lo anterior, hay necesidad de definir mejor los marcos metodológicos para el estudio de la cortesía. Siendo que es un objeto interdisciplinario, relativamente nuevo, el modo de acercarse a su estudio y análisis requiere de pre-

cisiones y deslindes, de manera que sea coherente con las propuestas teóricas. Un aspecto fundamental, pero bastante difícil, es discutir qué se entiende por contexto (creo que a veces entendemos cosas totalmente diferentes), qué elementos lo constituyen, cuáles de ellos son previos a la interacción y cuáles se construyen en el intercambio verbal mismo, cuáles de ellos son relevantes para la interpretación, entre otros. Por otra parte, la metodología de recolección y análisis de datos debe adecuarse a los propósitos específicos que tenemos cuando estudiamos el discurso de la cortesía.

3. Los cuestionarios de hábitos sociales constituyen un buen instrumento para acercarse al fenómeno de la cortesía, tal y como lo han demostrado las aplicaciones hechas hasta ahora, siempre sobre el supuesto de que los datos arrojados constituyen información metapragmática que luego deberá ser contrastada con datos reales. No obstante, si se quiere aplicar en más comunidades socioculturales del mundo hispanohablante, con fines comparativos, por ejemplo, deberá sufrir adecuaciones metodológicas esenciales no solo en cuanto a su estructura, sino también en relación con la manera en que aplica.

6. Referencias

- Bardovi-Harlig, K. y Hartford, B. (1992) "Refining the DCT: comparing open questionnaires and dialogue completion tasks", en: L. Bouton y Y. Kachru (eds.), *Pragmatics and Language Learning, Monograph series*. University of Illinois at Urbana Champaign, Vol. 4.
- Beebe, L. y Cummings, M. (1996) "Natural speech act data versus written questionnaire data: how data collection methods affects speech act performance", en: S. Gass y J. Neu (eds.), *Speech Acts across Cultures*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Boretti, S. (2003) "Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE, "La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes"*. Universidad de Estocolmo. www.edice.org
- Bravo, D. (1999) "¿Imagen «positiva» vs. imagen «negativa»? Pragmática sociocultural y componentes de face". *Oralia*, 2, 155-184.
- Bravo, D. (2003a) "Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE, "La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes"*. Universidad de Estocolmo. www.edice.org
- Bravo, D. (2003b) "Presentación", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE, "La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad*

- sociocultural de las comunidades hispanohablantes*". Universidad de Estocolmo. www.edice.org
- Bravo, D. (2004) "Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Bravo, D. (2005) "Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la cortesía comunicativa", en: Bravo, D. (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Estocolmo-Buenos Aires: Dunken.
- Briz, A. (2004) "Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Brown, P. y Levinson, S. (1987) *Politeness. Some Universals in Language Use*. Gran Bretaña: Cambridge University Press.
- Comrie, B. (1981) *Language Universals and Linguistic Typology*. Chicago: The University of Chicago Press.
- del Toro, A. (1997) "Fundamentos epistemológicos de la condición contemporánea: postmodernidad, postcolonialidad en diálogo con Latinoamérica", en: A. del Toro (ed.), *Postmodernidad y postcolonialidad. Breves reflexiones sobre Latinoamérica*. Frankfurt: Vervuert.
- Dumitrescu, D. (2004) "La expresión de buenos deseos hacia nuestro prójimo: ¿un acto de habla cortés automático?", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Duranti, A. (2000) *Antropología Lingüística*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Escandell, M. V. (1996) *Introducción a la Pragmática*. Barcelona, Ariel.
- García, M. J. (2005) "La utilización de corpus orales en estudios contrastivos sobre el español", en: J. Murillo (ed.), *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía indistintas variedades del español. Perspectivas teóricas y metodológicas*. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Hernández, N. (2003) "Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. www.edice.org
- John, O. P. y Benet-Martínez, V. (2000) "Measurement: Reliability, Construct Validation, and Scale Construction", en: H. T. Reis y C. M. Judd (eds.),

- Research Methods in Personality and Social Psychology*. Nueva York: McGraw Hill.
- Kasper, G. (2000) "Data Collection y Pragmatic Research", en: H. Spencer-Oatey (ed.), *Culturally Speaking. Managing rapport through talk across cultures*. Londres y Nueva York: Continuum.
- Kasper, G. y Rose, K. (2002) "Pragmatic Development in a Second Language". *Language Learning*, 52, Suplemento 1.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1994) *Les interactions verbales*, 3. París: A. Collin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004) "¿Es universal la cortesía?", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Leech, G. (1997) *Principios de Pragmática. Traducción, notas y prólogo de Felipe Alcántara*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de la Rioja, España.
- López H. (1994) *Métodos de investigación lingüística*. Salamanca: Ediciones Colegio de España.
- Mao, R. L. (1994) "Beyond Politeness theory: 'Face' revisited and renewed". *Journal of Pragmatics*, 21, 451-486.
- Matsumoto, Y. (1988) "Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese". *Journal of Pragmatics*, 12, 403-426.
- Murillo, J. (2005) "Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica", en: J. Murillo (ed.), *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía indistintas variedades del español. Perspectivas teóricas y metodológicas*. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Piatti, G. (2003) "La elaboración de tests de hábitos sociales para enseñanza del español como lengua extranjera", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. www.edice.org
- Quesada, M. A. (1996) "El español de América Central", en: M. Alvar (ed.) *Manual de dialectología hispánica. El Español de América*. Barcelona: Ariel.
- Spencer-Oatey, H. y Žegarac, V. (2002) "Pragmatics", en: N. An. Schmitt (ed.), *Introduction to Applied Linguistics*. New York: Oxford University Press.
- Wierzbicka, A. (1991) *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*. Berlín-Nueva York: Mouton de Gruyter.

SECCIÓN I

Análisis de la (des)cortesía. Estudios teóricos y de corpus

¿Qué onda vos...? ¿cortés o descortés en la interacción verbal juvenil?

ANA ACEVEDO-HALVICK
Universidad de Bergen, Noruega

1. Introducción

Existe una práctica de apertura imposible de omitir en toda relación cotidiana: el saludo. El saludo es el elemento que constituye la puerta de entrada de una relación conversacional; convirtiéndose así en una realidad social que va tomando formas propias en diferentes grupos sociales y generacionales. Entre estas formas propias se podría mencionar la integración de aparentes insultos como una posible muestra de cortesía.

El presente trabajo pretende hacer un estudio de tipo cualitativo sobre algunos saludos frecuentes en el habla de los jóvenes guatemaltecos, ya que llaman la atención ciertos saludos que van apareciendo: al inicio de la interacción, cuando un nuevo participante integra la conversación o cuando alguien hace uso de determinados saludos a la hora de relatar algo a sus amigos.

Este trabajo intenta, en sus primeros pasos, dar a conocer por qué los jóvenes recurren a estos determinados saludos en su habla cotidiana. Para esto, trato de detectar si existe una elección entre la forma en que los jóvenes construyen su imagen social y el uso de determinados saludos.

Los resultados obtenidos darán cuenta, por un lado, de las motivaciones de los jóvenes respecto al uso de estos saludos, y, por el otro, proporcionaran información sobre el uso cortés o descortés de estos en la interacción verbal juvenil.

2. Metodología

He utilizado para la realización de este artículo el *corpus* del habla de los jóvenes guatemaltecos que recién está integrado en el proyecto COLA de la Universidad de Bergen, Noruega; el cual corresponde a seis grupos de jóvenes de 13 a 19 años, de ambos sexos y pertenecientes a la clase media.

Para definir la clase social a la que pertenecen estos jóvenes tomo principalmente en cuenta el colegio privado que frecuentan que puede definirse como colegios católicos de gran tradición y colegios privados con cuotas variadas; así

como las profesiones de los padres. El *corpus* consta de alrededor doce horas de habla coloquial juvenil grabada en un contexto informal y sin la presencia del entrevistador o de algún adulto. Los grupos están integrados por jóvenes que pertenecen a grupos de amigos, tanto dentro de la escuela que frecuentan, como fuera de ella. Se trata, pues, de grupos que comparten las mismas características lingüísticas y extralingüísticas como: la escuela, lugares de moda y actividades propias de su edad. Las grabaciones se dieron en un ambiente elegido por los jóvenes, así como los temas de conversación y el tiempo de grabación.

He hecho una lista de los saludos que aparecen en el *corpus* tanto individual como contextual de los grupos grabados, por lo que puedo considerarlo representativos del habla de los jóvenes guatemaltecos de los grupos que analizo. Ulteriores estudios decidirán si es representativo de todos los jóvenes guatemaltecos.

3. Análisis

En el *corpus* trabajado del lenguaje juvenil de Guatemala, COLAg se encuentran muy a menudo saludos tales como: *¿qué onda muchá?! ¿qué putas muchá?! ¿qué onda vos cerote?!* Son saludos con características propias que llaman la atención por su estructura y su función dentro de la interacción. Los saludos vienen a ser, como ya mencionaba Haverkate (1994: 84) un acto expresivo universal basándose en fórmulas rutinarias, en su mayor parte fosilizadas tales como: buenos días, buenas tardes, qué tal, etc. Estas fórmulas rutinarias aparecen seguramente en el habla de los jóvenes cuando estos se dirigen a un adulto; sin embargo, son fórmulas que quedan reservadas al uso más formal y al mundo de los adultos. Los saludos de los jóvenes se presentan de forma más creativa y espontánea: *¿Qué tal? o buenos días por qué onda? o qué putas?*

Estas formas se componen por un saludo base como sería el equivalente a *¿qué tal?* acompañado muchas veces por un vocativo que puede aparecer reforzado por el pronombre personal *vos*. Ahora bien, ¿cuáles son las características que hacen que estos saludos sobresalgan en el habla de los adolescentes? Por un lado, se dan en el saludo formas coloquiales que pueden tomar un significado tanto eufemístico como disfemístico, tal es el caso: *qué púchis* y/o *qué putas* por *qué tal?* A este respecto los saludos que presentan más formas eufemísticas o formas más tradicionales se encuentran en el habla femenina: *¿Qué puchis? ¡Hola! ¿qué onda?* Por otro lado, el tipo de vocativos que los jóvenes usan a la hora de saludar a un miembro del grupo o al grupo entero: *cerote*, *muchá*. Este tipo de vocativo se escucha en ambos sexos, pero en los saludos femeninos aparece más el saludo dirigido al grupo “muchá” (apócope de muchachos / as) que el individual “cerote o cerota” (en el habla guatemalteca significa “trozo de mierda en forma cilíndrica” y conlleva posiblemente a la locución “cero a la izquierda” o “pedazo de mierda”).

Cabe preguntarse si estas formas son saludos o insultos que abren muchas de las interacciones verbales de estos jóvenes; puesto que parecen enunciados amenazadores o provocadores para quién lo escucha o para quién va dirigido.

Sin lugar a duda, se trata de saludos que de una manera u otra van a permitir la fluidez de la conversación a través de la función fática que tiene el uso de la palabra tabú en la construcción del saludo a manera de precalentamiento (Strenström 1994:11) para crear una atmósfera agradable. Ej.:

(1)

a. ¿Qué putas muchá?

b. ¿qué putas?

a. ¿Vos vas a ir a la fiesta de la Antigua?

c. Ese cerote no va porque no tiene pisto. (*pisto= dinero*) (Colag07)

(2)

a. Que putas cerote? vos cerote regálame un chicle

b. ya no tengo ese estúpido se los terminó (Colag10)

En estos ejemplos se encuentran varias palabras tabú que podrían llevarnos a pensar en insultos; sin embargo, se percibe en el habla juvenil como una manera para mantener los canales de comunicación. Mateo y Yus (2000) señalan que este tipo de fuerza fática en algunos intercambios deben tomarse como una manera de socializar y como estrategia de interacción conversacional.

Mateo y Yus (2000: 17) han observado en el habla de los jóvenes españoles que los insultos tienen una función social y donde el significado carece de importancia. Esto es aplicable en el habla de los jóvenes guatemaltecos donde el significado del insulto parece carecer de importancia, pero que a la vez tienen una importante función en el deseo de establecer y mantener el contacto e incluso ser una manifestación de afecto entre los jóvenes. Sin embargo, el insulto como tal existe y los jóvenes saben identificar estos según su contexto. Así, la interpretación fática de estos saludos no se hará por el contenido explícito del enunciado, sino va a depender de la intención comunicativa de estos.

Las palabras tabú van a tener una finalidad social que van a constituir y a mantener la fluidez de la conversación y la relación entre los hablantes, en este caso, en los adolescentes. Esto quiere decir que las palabras tabú no son una manera de evitar el silencio, ni una manera de insultar en la conversación sino son más bien el mecanismo que los adolescentes utilizan para mantener el común acuerdo entre ellos. Los insultos vendrán a ser un ritual y un juego en la interacción juvenil que queda fuera de lo establecido por las normas del adulto (Labov 1977).

Es parte de las relaciones juveniles este uso continuo de palabras tabú como parte de una estrategia por la que pretenden distinguirse de los demás y así ir

construyendo su identidad juvenil (Zimmermann 2002). Los adolescentes tienen dentro de su mundo responsabilidades y objetivos que cumplir y para ello van utilizando estrategias lingüísticas claras y directas con el fin de definir la identidad juvenil de grupo. Ej.:

(3)

a. Pues sí, en qué plan está el director? Sigamos pues con lo de nuestro proyecto. Yo quiero mandar a la berga a la Rata, al Molina y a otros. Es que si nos rompemos el hocico lo conseguimos. La onda está en el incremento de nuevos alumnos dentro de la banda

a. De qué están hablando?

a. vos no seas chute que hablamos de negocios (*chute /sh/: entrometido*)

b. muchá uds. pararon esta mierda, ya la cagaron

c. puta!, si esta hasta la berga de volumen

a. /sho/ cerote sigamos hablando del proyecto (*/sho/ interjección para indicar "haz silencio", "cállate"*) (Colag06)

¿Cuál puede ser la motivación de los jóvenes al utilizar palabras tabú cuando se saludan? En cada edad se pueden encontrar distintas formas tabú, sin embargo, en los adolescentes suele ser la edad donde estas formas son las más variadas y donde podría decirse que culmina el repertorio de "palabrotas" como un medio de afirmarse en la sociedad. Prioritariamente, también es, por un lado, una manera de dominación a nivel de género y, por el otro, es una manera de afirmarse atrayendo la atención y la admiración de otros grupos sociales.

El uso de palabras tabú vendrá a ser un rasgo de autoafirmación del grupo, sin embargo, en el sexo femenino este rasgo no aparece en el saludo sino ya avanzada la conversación; quizás se trata de una característica propia femenina en la cual no se quiere causar un sentimiento de agresión, de entrada, en el interlocutor de allí el uso de formas eufemísticas en el saludo. Ejs.:

(4)

¿Qué púchis muchá? (*f*) (Colag01)

(5)

¿Qué onda muchis? (*f*) (Colag01)

(6)

Hola, ¿qué onda? (*f*) (Colag02)

Los adolescentes no van a sentir amenazada su identidad ni se van a enfadar por el posible "insulto" que podría haber en la interacción, más bien hay en estas formas una intencionalidad de grupo como: la identificación, la sinceridad, el reconocimiento grupal, etc. Entre participantes de un mismo grupo, sin importar el sexo, saben contrarrestar a estas determinadas formas que pueden ser insultos

en un determinado momento. Ahora bien, dentro de los grupos femeninos se dan formas insultantes más severas que entre los hombres y también más creativas, según han aparecido en el *corpus*. Ejs.:

- (7)
Le cuesta a la vieja cerota zorra mamona. (f) (*hablando de la profa. de inglés*)
(Colag01)
- (8)
Ese Manuel qué tanga!! (f) (*para decir que tal persona es entrometido*) (Colag03)
- (9)
Mala tasa!! (f) (*refiriéndose a una persona que no ha sido correcta con otra*)
(Cola02)

Las palabras tabú en los saludos y como vocativos no son agresivas ya que se trata de un juego dentro de un universo donde los valores son otros. Estas formas en los adolescentes no son descorteses, ya que no afectan a los miembros del grupo en su identidad social. Existe un deseo de autoafirmación por parte de los adolescentes al mostrarse originales en el uso de determinados saludos (Zimmermann 2002); así como el deseo de construir una imagen social de grupo. Los saludos de los jóvenes guatemaltecos pueden resultar chocantes, faltos de educación o descorteses para el mundo de los adultos; sin embargo, para los adolescentes esto resulta de la relaciones de simetría que se dan dentro de grupos de amigos o compañeros. Ello puede crear una relación de acercamiento y de solidaridad y dentro de cada grupo se va a ir proyectando un deseo de imagen de afiliación. Este tipo de relaciones y de imagen de grupo se ve favorecida entre adolescentes por la llamada “comunidad fática”, a través de los saludos. Estos funcionan como apertura de la interacción, la cual dará como resultado ese acercamiento social y el estrechamiento de relaciones entre los interlocutores. Ej.:

- (9)
- a. Qué putas? y el viaje cerote?
 - b. Vos cerote yo llevaba un olor tan cerote a la par mía, cuando llegamos a la frontera ya no aguataba
 - a. A la qué cholero ese cerote (*cholero: gente ordinaria, vulgar, con malas costumbres*)
 - b. A huevos (Colag06)

El tipo de saludos de estos jóvenes se ve reflejado en el deseo de dejar bien establecidas las relaciones de grupo y la solidaridad entre ellos. Cuando se pregunta a estos jóvenes el por qué de estos saludos entre ellos, responden que es por la confianza que existe entre el grupo y que solo se dice y es aceptado cuando uno de los miembros del grupo lo utiliza, ya que las palabras tabú pierden su valor provocador convirtiéndose en un signo de solidaridad y de afiliación al grupo.

Ahora bien, estas palabras tabú se utilizan también como vocativos, no sólo dentro del saludo, sino a lo largo de la interacción; vocativos que, según el contexto, tendrán un determinado significado.

Así la palabra *cerote*, dentro del saludo como vocativo entre amigos, vendrá a significar algo positivo o simplemente un símbolo de camaradería para identificarse dentro del grupo como de igual a igual. No sucedería lo mismo si un extraño al grupo se dirigiera con “vos cerote” a un miembro de un grupo al que no pertenece; sería tomado entonces como abuso de confianza o insulto. Ej.:

(10)

a. Te acordás en el Puerto el marido de la prima de aquel – vos cerote vos cerote! - aguantá

b. Desde cuándo chupamos juntos le hubieras dicho vos a ese cerote (*chupar: beber alcohol*)

a. Pues sí o perdoná, te conozco? (Colag07)

Se puede observar cómo el vocativo *cerote* es el resultado de un tratamiento de igual a igual y dentro de los mismos ejemplos *cerote* tiene también la función de insulto refiriéndose a algo sucio o despectivo así como: *estúpido, pisado e idiota*.

Los jóvenes son conscientes de que existe en los saludos y en los vocativos que utilizan un mecanismo para establecer cierta distancia social: “No voy a permitir que alguien que no es mi amigo me hable así”.

Los adolescentes saben reconocer y establecer las distancias entre otros jóvenes que no pertenecen a su grupo; así sean utilizadas las mismas fórmulas, que para el grupo son de solidaridad y no de distanciamiento y amenaza. Es probable que los jóvenes consideren que es necesario establecer distancia social entre los que no pertenecen a su grupo para así garantizar el buen funcionamiento de las relaciones interpersonales entre ellos y marcar posibles diferencias.

Esto puede dar información respecto a la no reciprocidad general entre los jóvenes de la sociedad guatemalteca, ya que se presenta como asimétrica donde se da la igualdad por tratarse de la generación joven (edad: 13-19, características extraling.: clase soc., mismos espacios compartidos, etc.) pero no la solidaridad entre ellos. Podría decirse entonces que la relación de poder y solidaridad es compleja, puesto que la dimensión de solidaridad es aplicable sólo dentro del grupo de amigos y no dentro del mismo grupo generacional de una posible misma clase social.

4. Conclusión

A través del saludo he intentado detectar si en los adolescentes guatemaltecos existe una determinada elección en la forma de sus saludos a la hora de construir tanto una imagen social como una identidad de grupo.

Puedo decir que los saludos de estos jóvenes son legítimos en su comunidad de habla, puesto que forman parte de un conjunto de prácticas socioculturales que constituyen el saber colectivo de estos adolescentes. Y como parte de este conjunto de prácticas, los jóvenes van a construir normas que irán encaminadas a favorecer la comunicación dentro de su grupo. A la vez irán construyendo tanto la imagen como la identidad del grupo al que pertenecen; donde la imagen de afiliación de cada integrante es la de ser visto como parte del grupo en el que se establecen sus propios valores socioculturales tales como: la confianza, la sinceridad y la solidaridad. Ahora bien, la identidad del grupo es la de “la autoafirmación” (Briz 2004: 82), en la que los adolescentes son conscientes de la intencionalidad y de la originalidad en las formas de saludos que utilizan, para así contrastar, de alguna manera, con lo impuesto por el mundo adulto.

Los jóvenes al saludarse configuran en su mundo subjetivo sus propias expectativas en relación con su interlocutor, con el fin de lograr las mismas condiciones y poder llegar a concretar el reconocimiento mutuo. Se da en los saludos de estos jóvenes una relación de sinceridad, la cual se va a expresar con claridad y acuerdo y se reconocerán en la interacción de una manera explícita por el interlocutor miembro del grupo. Los adolescentes pueden ver en las palabras tabú una manera de ser sinceros -cuando se insulta a alguien la mayor parte de las veces se es muy sincero y al saludarse muchas veces no se es. Los adolescentes pueden ser conscientes de que en el saludo del mundo adulto no alcanza el grado de sinceridad que ellos desean y por ello buscan estrategias verbales para que dentro de su grupo se den relaciones de sinceridad; esto lo encuentran en el uso de determinadas palabras tabú como una manera de decir “parece insulto pero nada que ver”. En definitiva, nos encontramos frente a un estilo de cortesía propio del mundo adolescente en el cual se es antinormativo pero no por eso, descortés.

5. Referencias

- Bravo, D. y A. Briz, (eds.) (2004) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Gómez Molina, J. R. (2002) “El insulto en la interacción comunicativa. Estudio sociolingüístico”. *Oralia* 5, 102-132.
- Haverkate, H. (1994) *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Mateo J. y F. Yus (2000) “Insults: A relevance-theoretic approach to their translation”. *International Journal of translation*, 12, 1-2, 97-130.
- Palazzo, G. (2005) “¿Son corteses los jóvenes en el chat? Estudio de estrategias de interacción en la conversación virtual”. *Revista TEXTOS de la CiberSociedad*, 5. Disponible en <http://www.cibersociedad.net>
- Rodríguez, F. (coord.) (2002), *El lenguaje de los jóvenes*. Barcelona: Ariel.

- Rouayrenc, C. (1997) *Les Gros Mots*. Paris: Que sais-je.
- Stenström, A. B. y A. Jorgensen,(2006) “¿Una cuestión de cortesía? Estudio contrastivo del lenguaje fático en la conversación juvenil.” Disponible en <http://www.colam.org>
- Zimmermann, K. (2003) “Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos habla española”, en: D. Bravo (ed.) *Actas del primer coloquio del programa Edice*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 48-59.

Sobre algunas estrategias y marcadores de descortesía en español peninsular y argentino: ¿Son españoles y argentinos igualmente descorteses?

LAURA ALBA-JUEZ
UNED, España

1. Introducción

El objetivo principal de este estudio es la comparación del uso de algunas estrategias de descortesía en español peninsular (EP) y español de la Argentina (EA), dentro de las cuales se estudian también los actos de habla principales involucrados y ciertos marcadores pragmáticos de descortesía que contribuyen, o bien a alertar al interlocutor sobre el acto descortés, o bien a agravar dicho acto. De esta manera podemos decir que el estudio aquí presentado estaría dentro del marco de la llamada Pragmática Variacional (Schneider & Barron 2005).

El corpus utilizado ha sido el discurso de dos películas argentinas (*El Hijo de la Novia* (2002) y *Martín Hache* (2004)) y dos españolas (*Mar Adentro* (2004) y *Los Lunes al Sol* (2002)). La decisión de adoptar el discurso del cine como corpus se debió al hecho de que no siempre es fácil obtener datos sobre usos descorteses de la lengua, dado que con frecuencia la descortesía ocurre en situaciones de intimidad y, tal y como afirman McCarthy y Carter (1994: 118), los datos “dramatizados” escritos para obras de teatro (o cine en nuestro caso) constituyen una fuente excelente de datos que es considerada por sus consumidores como ‘natural’.¹ De igual manera, coincidimos con Kaul de Marlangeon (1995: 9) parafraseando a Searle (1979) en su afirmación sobre los textos de ficción:

“... un texto de ficción puede transmitir actos de habla serios aún cuando estos no estén representados en el texto porque constituyen sus mensajes, es decir, las intenciones ilocutorias serias transmitidas a través de ilocuciones fingidas”.

Teniendo en cuenta estudios sobre la descortesía lingüística tales como el de Kaul de Marlangeon (1995) y Culpeper (1996) (quienes a su vez se basan en

1. “...But dramatized data such as plays and soap operas, not written with any intention of displaying or teaching language forms, are often an excellent source of data considered by consumers to be ‘natural’” (McCarthy y Carter 1994: 118).

la Teoría de Cortesía de Brown y Levinson (1978 [1987]), se trata de llegar a conclusiones sobre ciertas diferencias o similitudes entre la variedad argentina y la peninsular respecto de las formas y el mayor o menor grado de descortesía utilizado en una u otra variedad, a través de un análisis tanto cualitativo como cuantitativo. Para ello tomamos como punto de partida la perspectiva de Culpeper (1996: 350), quien define la descortesía como “el uso de estrategias cuyo fin último es el del trastorno social, y que están orientadas hacia atacar la imagen (del interlocutor o de una tercera persona)” [mi traducción].

Márquez Reiter (2002), en su estudio sobre la forma de hacer peticiones en español peninsular y en el del Uruguay (variedad del español que tiene gran semejanza con la argentina), concluye que no encuentra diferencias significativas entre estas dos variedades a pesar de la creencia general de que los españoles son más directos y abruptos que los latinoamericanos. En el presente estudio tratamos de averiguar si esta creencia general se cumple también entre la variedad argentina y la peninsular, en lo que a actos descorteses se refiere. También se tienen en cuenta los estudios de Bravo (1999) y Haverkate (2003) sobre español peninsular, o el de García (2004) sobre la forma de ‘regañar’ y responder a los regaños de los argentinos, con el fin de llegar a aceptar o rechazar —dentro del uso de la descortesía— las conclusiones en relación a la tendencia, tanto de españoles como de argentinos, hacia un sistema de cortesía de solidaridad y no tanto hacia un sistema de deferencia (*Solidarity and deference politeness systems*, en términos de Scollon y Scollon 1986).

Se tiene en cuenta también la variable de Poder (P) como una variable crucial que incide directamente sobre el lenguaje descortés en ambas variedades, y se argumenta, en contraposición con Culpeper (1996), que no siempre el uso de la descortesía implica mayor poder por parte del interlocutor descortés. Son abundantes y frecuentes los casos en los que ambos interlocutores tienen niveles similares de poder. Por otro lado, se discute el hecho de que ni los argentinos ni los españoles parecen dar prioridad a la necesidad de ser ‘aprobados o aceptados’ a la hora de ser descorteses.

2. Preguntas de investigación

Dados los objetivos y marco del presente estudio, las preguntas de investigación planteadas son las siguientes:

- a) ¿Son los españoles más abruptos y directos que los argentinos a la hora de ser descorteses?
- b) ¿Hay diferencias entre estas dos variedades del español en lo que respecta al tipo de estrategias que los hablantes usan en los *actos principales* (*head acts*, según Blum Kulka, House y Kasper 1989) cuando son descorteses?

c) ¿Cómo y con qué frecuencia se mitigan o agravan los actos descorteses en estas dos variedades?

d) ¿Qué tipo de marcadores pragmáticos se usan acompañando a estos actos? ¿Con qué frecuencia?

e) ¿A qué nivel hay diferencias y semejanzas en las dos variedades? (¿estrategias? ¿marcadores pragmáticos? ¿expresiones?).

Para encontrar respuesta a estas preguntas, pasamos primeramente al análisis del uso de las distintas estrategias de cortesía.

3. Estrategias de descortesía

3.1. Taxonomía de estrategias de descortesía

En la tarea de identificación de las distintas estrategias usadas dentro del corpus, se ha tenido en cuenta la clasificación de Culpeper (1996), que coincide en gran medida con la hecha anteriormente, aunque de manera menos esquemática, por Kaul de Marlangeon (1995). Así, los distintos tipos de estrategias analizados son los siguientes:

1) Descortesía descubierta o directa (*bald on record*) ⑧ El acto amenazador de la imagen se realiza de una forma directa, clara, no ambigua y concisa.

2) Descortesía positiva ⑧ El uso de estrategias diseñadas para dañar la imagen positiva del destinatario.

3) Descortesía negativa ⑧ El uso de estrategias diseñadas para dañar la imagen negativa del destinatario.

4) Sarcasmo o descortesía encubierta ⑧ El acto se realiza a través de estrategias de cortesía que obviamente no son sinceras y que por tanto son sólo corteses a nivel superficial.

5) Abstención de la cortesía ⑧ Ausencia de estrategias de cortesía en situaciones en las que su uso sería deseable.

3.1. Análisis cualitativo y cuantitativo

Una vez identificados los distintos tipos de estrategias utilizados, se procederá a su análisis cualitativo dentro de las dos variedades en cuestión. Tanto en una variedad como en la otra, se encontraron ejemplos de todas las estrategias descritas en el apartado 3.1 con excepción de la quinta (*Abstención de la cortesía*). Pasamos, entonces a los ejemplos y análisis de las primeras cuatro estrategias.

3.2.1. Descortesía descubierta o directa

En ambas variedades se observa un manejo profuso de la estrategia de descortesía descubierta o directa, en cuyo caso se hace un uso muy frecuente de formas

imperativas, acompañadas de insultos y expresiones ‘tabú’, tal y como podemos ver en los ejemplos (1) y (2).

(1) EP

Reina: **Deja ese taladro y siéntate aquí ya, hostia** (*A los otros*) **Este tío es gilipollas.** (*A Santa, que se acerca*) ¿Qué tengo que hacer?, ¿registrarte a la salida?

Santa: Tranquilo, Reina. No saques la pistola.

Reina: **No me toques los cojones, Santa.**

(*Los Lunes al Sol*, 2002: 39)

(2) EA

Taxista: ¡**Maricones!**

Juan Carlos (furioso): ¡Pero qué te pasa, **la puta que te parió!** ¡**Andá a lavarte el ojete, fachista!**

(*El Hijo de la Novia*, 2002: 76)

Esta estrategia es ampliamente mayoritaria tanto en el corpus en español como en el argentino, como se muestra más adelante en las gráficas 1 y 2. Ni españoles ni argentinos muestran mucho empeño en encubrir o disimular su enfado o indignación a la hora de ser descortesés, y por lo tanto ni los unos ni los otros parecen dar prioridad a la necesidad de ser ‘aprobados o aceptados’.

En (1) los interlocutores son amigos, y por lo tanto no hay diferencias de poder (P) entre ambos. Este es uno de los casos en los que vemos que no siempre se puede afirmar, como lo hace Culpeper (1996), que la persona con más poder es la que se siente con más derecho y de hecho puede darse el lujo (o el gusto) de ser descortés. En esta película se puede decir que la variable sociológica del poder es homogénea para todo el grupo de amigos; ninguno es en realidad “más poderoso” que el otro, y justamente esta relación de igualdad es la que les permite insultarse sin prurito ninguno en cualquier momento y cuando así lo creen necesario. En el ejemplo (2) tampoco podemos observar un desnivel en lo que al poder se refiere, ya que el taxista es un desconocido para Juan Carlos y viceversa. El taxista ofende a Juan Carlos con el insulto y Juan Carlos se defiende de manera recíproca, insultando triplemente al taxista, de una manera totalmente directa y sin cortapisas.

3.2.2. *Descortesía positiva*

Si bien se han encontrado algunos ejemplos, la estrategia de descortesía positiva ha resultado ser la menos frecuente tanto en el corpus argentino como en el español. Dado que la descortesía positiva es más reparatoria que la descortesía directa, los insultos no son tan comunes dentro de este tipo de estrategia. Tanto en (3) como en (4) el hablante descortés trata de herir la imagen positiva de su

interlocutor haciéndole ver que no lo incluye dentro de sus planes ni de sus asuntos o problemas:

(3) EA

Nati: Pero ¿no te das cuenta? No es por ella que se quiere casar, es por él.

Rafael: ¡No te metas! **¡No es asunto tuyo!**
(*El Hijo de la Novia*, 2002: 64)

(4) EP

Santa (A Nata): ¿Con quién has quedado?

Nata (Borde): **¿Y a ti qué te importa?**
(*Los Lunes al Sol*, 2002: 41)

3.2.3. Descortesía negativa

La descortesía negativa, es decir, la que apunta a dañar la imagen negativa del interlocutor, es la segunda estrategia más frecuente encontrada en ambas variedades del español. Como vemos en (5) y (6), la descortesía está orientada a hacer sentir al oyente que no se aprueba su comportamiento por considerarlo erróneo, y por lo tanto se le impide y cuestiona su libertad de acción.

(5) EP

José: **Ahora ya estarás contento. Ya estarás contento, toda tu familia humillada en la televisión...** (Ramón mira fríamente por la ventana) **Pero tú sigue así, hasta que se nos caiga a todos la cara de vergüenza... Menos mal que nuestra madre no tuvo que ver esto.**

Ramón (sin dejar de mirar a la ventana): Por eso esperé tantos años. A que no pudiese verlo.

José: **¡Pero cómo puedes hablar así...!**
(*Mar adentro*, 2004: 87)

(6) EA

Martín: Ya sé. Eso fue lo que te sacaron del estómago: un whisky raro, dijeron... Acá todavía no descubrieron el bourbon. ¿Cuánto te metiste? ¿Andás en algún quilombo? **¿Cómo se te puede dar por matarte? ¿Te me hiciste boludo de golpe?**

Hache: No tomé mucho, menos de una petaca, ¿es mucho eso? No fue el Jack Daniel's, fue lo otro... Pero papá... no soy boludo, no me quise suicidar, ni por putas, créeme... me zarpé, se me fue la mano, nada más...

(*Martín (Hache)*, 2004: 98)

3.2.4. Sarcasmo/ descortesía encubierta

Según los datos del corpus, tanto españoles como argentinos hacen un uso discreto de la ironía negativa (Alba Juez 2001) o sarcasmo, y si bien se trata de una estrategia indirecta, en muchos casos, tal y como se afirma en Alba Juez (en prensa) puede ser más hiriente y dura para el receptor que la utilización de la descortesía descubierta, como se puede observar en las dos escenas colmadas de dramatismo de los ejemplos (7) y (8).

(7) EA

Alicia: Buscate una linda mina, Hache. En cuanto aparezca una gallega que te mueva el piso, se te pasa todo. No te vas a sentir más ni extranjero, ni exiliado, ni turista, ni nada...

Que sea como sea, pero nunca una argentina... Ahí perdiste: vas a extrañar como loco y te vas a hacer de goma... Lo sé porque me pasa a mí.

Martín: Nadie te ata. Podés volver cuando quieras.

Alicia: **Gracias... Sos un encanto.**

(*Martín (Hache)*, 2004: 154-5)

(8) EP

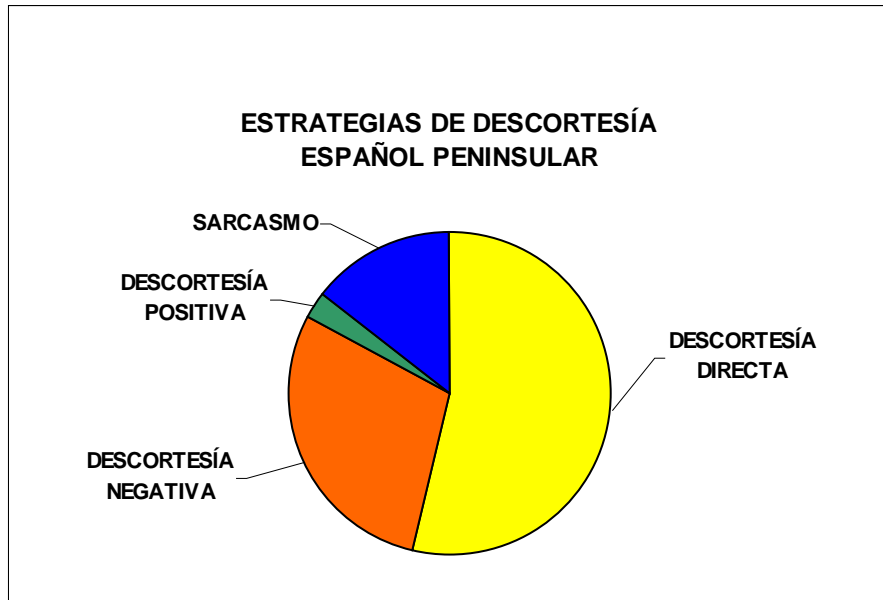
Padre Francisco: ¡Claro que no! ¡Pero ya que habla usted de demagogia, amigo Ramón, ¿no cree que es demagogia decir “muerte con dignidad” en vez de “me quito la vida”? ¡¿Por qué no se deja de eufemismos y lo dice así, claramente y con toda su crudeza?! ¡Me quito la vida!

Ramón: **¡No deja de sorprenderme que muestre usted tanta sensibilidad ante mi vida... teniendo en cuenta que la institución que usted representa acepta a día de hoy nada menos que la pena de muerte y la guerra, y durante siglos condenó a la hoguera a los que no pensaban *correctamente*!**

(*Mar adentro*, 2004: 132)

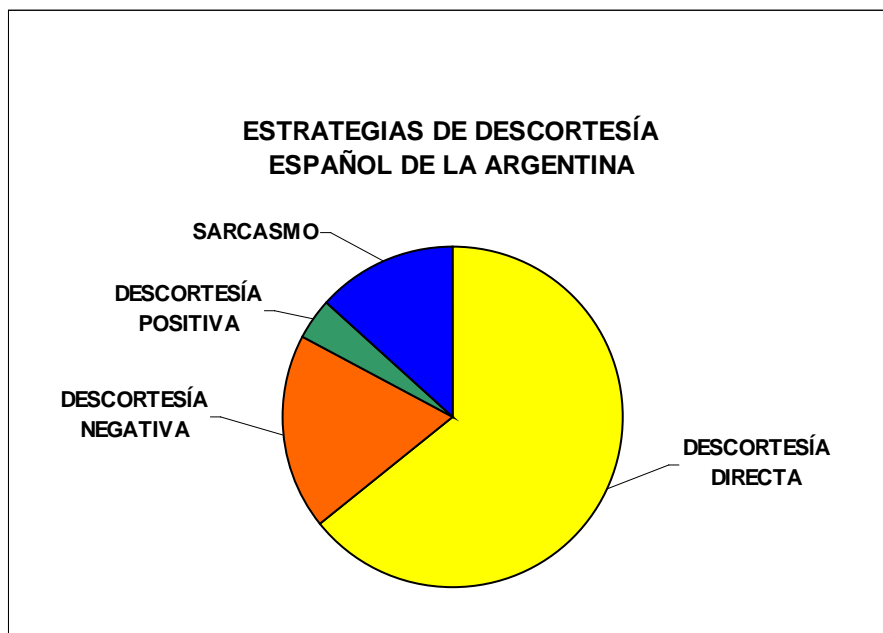
Si bien la descortesía encubierta y la descortesía negativa se usan en ambas variedades con cierta frecuencia, la descortesía descubierta, según los datos del corpus, parece ser la preferida tanto por españoles como por argentinos. Ambos se inclinan más por ‘atacar’ de manera más directa, sin dejar lugar a ambigüedades. Este aspecto se ve claramente en las Figuras 1 y 2.

Fig. 1. Estrategias de descortesía (EP)



Descortesía directa: 53%
Descortesía negativa: 29,3%
Descortesía positiva: 2,8%
Sarcasmo/ Descortesía encubierta: 14,4%

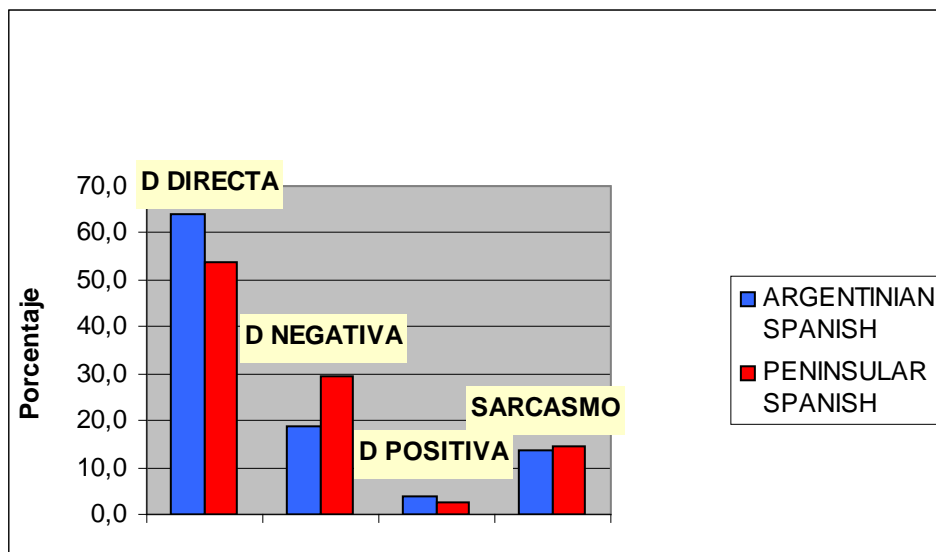
Fig. 2. Estrategias de descortesía (EA)



Descortesía directa: 64,1%
Deacortesía negativa: 18,6%
Descortesía positiva: 3,8%
Sarcasmo/ Descortesía encubierta: 13,5%

La figura 3 muestra la comparación entre una variedad y otra con respecto a las estrategias utilizadas, y nos permite observar que los argentinos utilizan la descortesía descubierta o directa aún con más frecuencia que los españoles. Así, los resultados parecen al menos corroborar la tesis de Marquez Reiter (2002) de que no existen diferencias significativas en lo que se refiere a lo directos que son unos y otros, e iría en contra de la creencia general de que los españoles son más directos y abruptos que los argentinos. Más aún, los argentinos utilizan la estrategia de descortesía directa en un 11,1% más de ocasiones que los españoles.

Fig. 3. Gráfica comparativa de la frecuencia de uso de las estrategias en EP y EA



La Figura 3 también nos permite ver claramente que la estrategia menos usada en ambas variedades es la de descortesía positiva, y que los españoles tienden a usar la descortesía negativa en aproximadamente un 10% más de casos.

La preferencia por estrategias más directas y el hecho de no atender contra la imagen positiva en los actos descorteses (siendo, como hemos visto, la descortesía positiva la menos frecuente) parece ser un indicio de la tendencia de estas dos culturas hacia un sistema de cortesía de solidaridad (Scollon y Scollon 1986), tal

y como afirman Bravo (1999) y Haverkate (2003) para EP y García (2004) para EA. El hecho de utilizar estrategias más ‘crudas’ y directas podría considerarse como menos solidario; sin embargo, en los ejemplos del corpus se observa que estas dos culturas aceptan mucho mejor la crítica directa, que pone de igual a igual a los interlocutores, que la crítica indirecta, ambigua y poco clara, que indica una gran distancia entre los interlocutores y los pone en desigualdad de condiciones. Como se afirmó anteriormente, la descortesía indirecta es en general considerada más ofensiva que la directa y, por lo tanto, se entiende o intuye que el ofensor directo es más ‘solidario’ con su víctima que el que lo hace de una manera indirecta y, por lo tanto, ‘retorcida’ a los ojos de estas dos culturas.

4. Movimientos de apoyo al acto descortés

De manera similar a Blum-Kulka, House y Kasper (1989: 276) en su análisis de las peticiones, se han analizado en este estudio los *movimientos de apoyo* como “unidades externas al acto principal que modifican su impacto o bien agravando su fuerza o bien mitigándola” [mi traducción]. Dado que el acto descortés tiene en sí rasgos de naturaleza negativa, no es de extrañarse que en la mayoría de los casos estudiados, tanto en el corpus argentino como en el español, los movimientos de apoyo se utilicen para agravar la fuerza del acto principal, como se puede observar en (9):

(9) EP (agravante)

José: Que no, tú déjame a mí, que de esto no sabes, **hostia**.

Santa: Y tú sí, **no te jode**.

(*Los Lunes al Sol*, 2002: 21-2)

En este caso, los agravantes son expresiones que pueden ser catalogados como *marcadores pragmáticos de descortesía* (Alba Juez 2006 y en prensa), pero existen casos en los que los agravantes van más allá de una expresión o palabra, y encontramos unidades mayores (oración/emisión o grupo de oraciones/emisiones) destinadas a agravar el acto descortés principal, como vemos en (10), donde Martín agrava el acto descortés de echar a Alicia de su casa repitiendo el acto principal con más énfasis y de una manera más insultante:

(10) EA (agravante)

Alicia: ¿Qué va a pensar? Que estás viejito pero que todavía estás fuerte como para tener una amante mucho menor que vos y que la tenés dada vuelta... Sos un antiguo: los hijos saben que los papás cogen, Martín.

Martín: No es por eso, es por la merca... ¿No sabés que se metió una sobredosis? ¿Con qué cara le digo que no se drogue si ve que el padre le da con todo? Nunca más traigás nada. Y ahora andate, Alicia. **¡Andate de una puta vez!**

(*Martín (Hache)*, 2004: 115)

A pesar de la gran frecuencia encontrada en el uso de agravantes del acto principal, también se observan instancias en las cuales los hablantes se arrepienten de lo descortés de su acto y de alguna manera quieren ‘arreglar’ la situación mitigando la fuerza ilocutoria del acto ya realizado. El ejemplo (11) muestra esta elección, cuando Rafael pide por favor al proveedor que le mande el vino y le pide disculpas doblemente por su exabrupto.

(11) EA (mitigantes)

Rafael (al teléfono con un proveedor): No. Me parece que está fuera de lugar que me digas una cosa así... ¡Che! No, no me digas chanta. No, nosotros depositamos la plata hace tres días... ¿Yo alguna vez te quedé debiendo alg...? ¡A la mierda te vas vos, che! ¡Sí! Pará, pará un cachito, pará un cachito, pará un cachito. Ehhh...

disculpame. Mandame el vino. Por favor. Sí, mañana tenés la guita... es que estoy un poco nervioso, disculpame, qué voy a hacer.

(*El Hijo de la Novia*, 2002: 37-8)

Las figuras 4 y 5 muestran la frecuencia de uso de los movimientos de apoyo al acto descortés en el corpus en EP y EA respectivamente. Se observa que, si bien en ambas variedades hay preferencia por el uso de agravantes (80,6% en EP y 66,7% en EA), en EA hay una frecuencia mayor de uso de los mitigantes (33,3% en EA contra 19,4% en EP). La figura 6 ilustra los datos para ambas variedades de forma comparativa, mostrando claramente una inclinación un poco mayor (13,9%) por parte de los españoles al uso de agravantes y una tendencia mayor (también de 13,9%) por parte de los argentinos al uso de mitigantes.

Fig. 4. Movimientos de apoyo (mitigantes y agravantes) del acto descortés (EP)

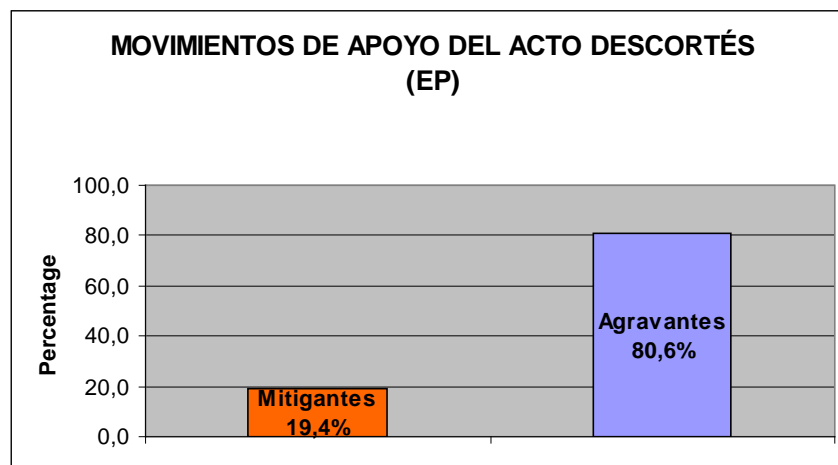


Fig. 5. Movimientos de apoyo (mitigantes y agravantes) del acto descortés (EA)

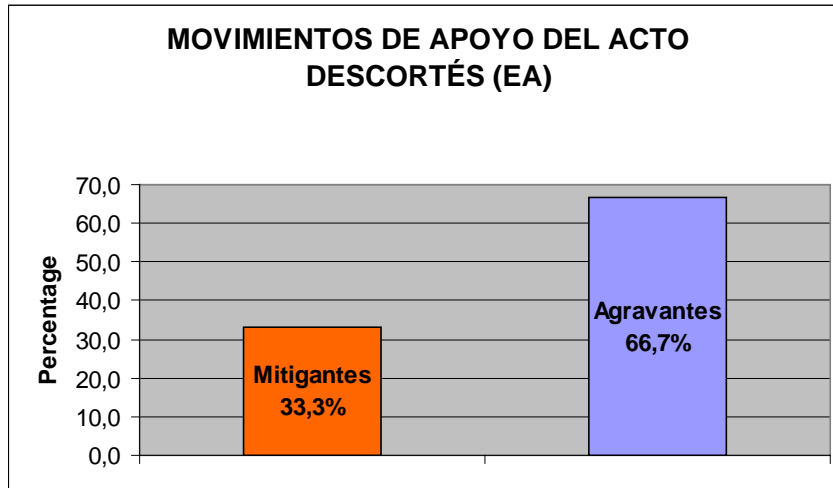
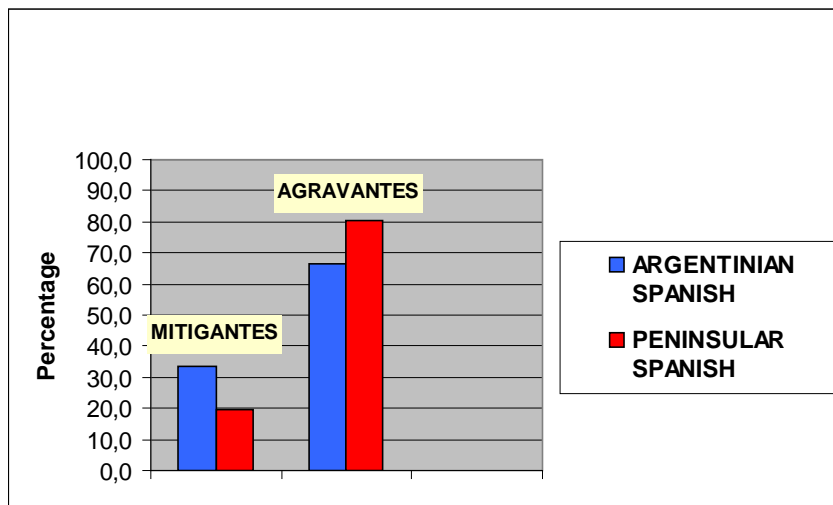


Fig. 6. Gráfica comparativa: Movimientos de apoyo del acto descortés



Como se señaló anteriormente, las unidades que constituyen los movimientos de apoyo pueden ser en algunos casos marcadores pragmáticos, y en otros casos unidades mayores. El uso de ciertos marcadores pragmáticos se ha considerado de especial importancia dentro de los actos descorteses, dado que con gran frecuencia son utilizados para alertar al interlocutor sobre el acto descortés, o para agra-

varlo de alguna manera y así poner énfasis precisamente en la fuerza ilocutoria de la descortesía. Pasamos a su análisis en el siguiente apartado.

5. Marcadores pragmáticos de descortesía

Para identificar los marcadores pragmáticos dentro del acto descortés se ha tenido en cuenta la definición y taxonomía de Fraser (1996, 2006). Así, se entiende que los marcadores pragmáticos son expresiones que forman parte de un segmento discursivo, pero que no forman parte del contenido proposicional del mensaje. Por lo tanto, los marcadores son externos a la proposición y no contribuyen a su significado básico y esencial, pero están codificados y señalan las intenciones comunicativas del hablante. Como se adelantó en 4, dentro de las instancias de descortesía aquí estudiadas, en algunos casos los marcadores constituyen un movimiento de apoyo en su totalidad, y en otros son sólo parte de movimientos de apoyo constituidos por unidades discursivas mayores.

Aunque estos marcadores no forman parte del significado básico y principal del acto descortés, cumplen en todos los casos una función discursiva importante de apoyo, ya sea alertando al oyente sobre la descortesía incipiente, agravando la descortesía ya manifiesta, o simplemente acompañando al acto principal. Por ello es que Alba Juez (2006 y *en prensa*) se refiere a ciertos marcadores como *marcadores de descortesía*. Algunos de estos marcadores han sido identificado anteriormente por otros autores como “marcadores de opinión divergente” (Piatti 2003), “markers which signal the speaker’s displeasure” o “markers which signal lack of solidarity” (Fraser 1996) (marcadores que indican el malestar del hablante o marcadores que indican falta de solidaridad [mi traducción]).

Las palabras en negrita de los ejemplos (12) y (13) son una muestra del uso de estos marcadores en el corpus en español. En ciertos casos se los puede subclasificar como *alertadores*, es decir, como marcadores de descortesía que preceden al acto descortés (tales como vocativos, o términos que llaman la atención del oyente) en analogía con los “alerterers” de Blum Kulka et al. (1989: 276). Tal es el caso de *joder* en (12). En otros casos el marcador se usa como agravador del acto descortés, como es el caso de *hostia* en el mismo ejemplo y *coño* en (13).

(12) EP

Reina: Joder, José. Las migas, ¡que te lo estoy diciendo!

José: Si es que se caen, qué quieres que haga yo.

Reina: Pues pon la mano debajo, hostia!

(*Los Lunes al Sol*, 2002: 37)

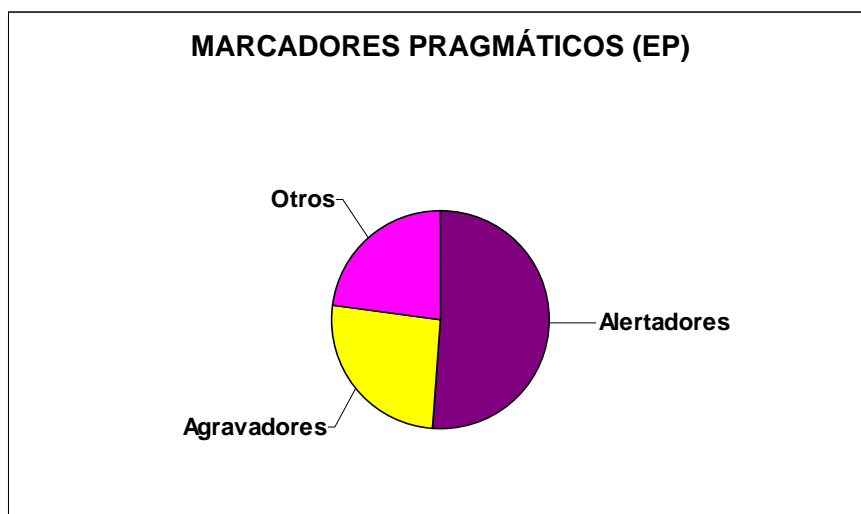
(13) EP

Santa: Pero ¿cómo les voy a pagar? Que me han puesto en la calle, coño, parece que no te enteras. Y tú encima quieres que les dé ocho mil pelas. ¿Cómo va esto? ¿Les pago por echarme? ¿O cómo va?

Carreño: Te cargaste su farola, ¿no? Pues ahora las pagas. Así va. Así va. **Punto**.
(*Los Lunes al Sol*, 2002: 46)

Las figuras 7 y 8 ilustran el hecho de que los marcadores de descortesía utilizados más frecuentemente, tanto en el corpus argentino como en el español, pertenecen todos a la categoría de *alertadores*. Le siguen en importancia los *agravadores*, y en menor porcentaje otros marcadores que ni alertan ni agravan, pero acompañan al acto descortés de alguna manera. Un ejemplo de marcador que se incluyó en la categoría de “otros” es la expresión *Punto* (como vemos en (13) arriba) o *Y punto*, que suele acompañar al acto descortés para darle un significado de finalidad y rotundidad, pero que no se puede considerar ni alertadora ni agravadora. Esta categoría (“otros”) se podría, a su vez, haber subclasificado en distintos tipos, pero no se consideró necesario para los fines del presente estudio, considerando que constituyen un porcentaje bastante bajo con respecto al total de los casos estudiados.

Fig. 7. Marcadores pragmáticos de descortesía (EP)



Alertadores: 51,1%

Agravadores: 26,1%

Otros marcadores: 22,7%

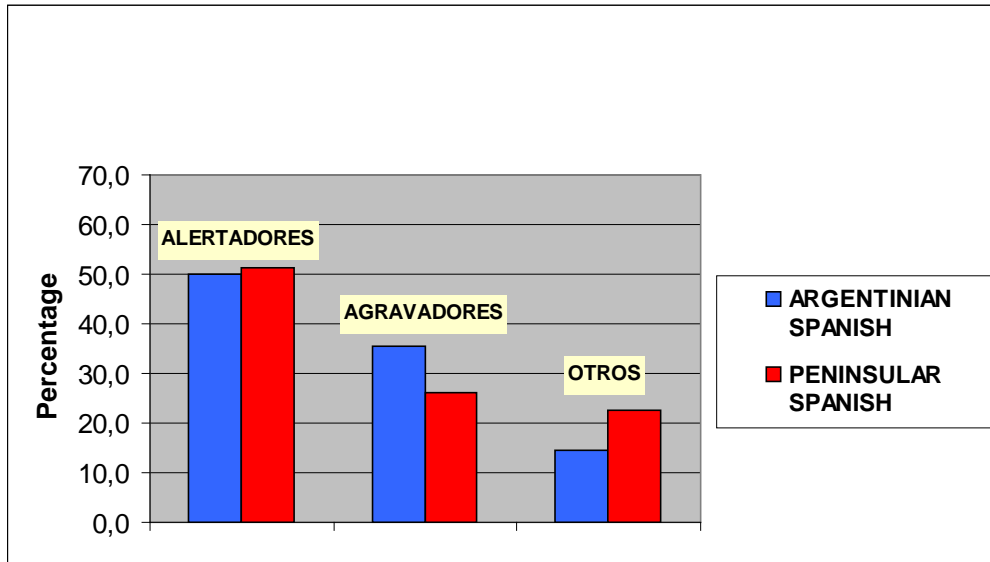
Fig. 8. Marcadores pragmáticos de descortesía (EA)



Alertadores: 50%
Agravadores: 35,4%
Otros marcadores: 14,6

Al comparar las frecuencias de uso de los distintos tipos de marcadores de descortesía en ambas variedades (Fig. 9), vemos que los alertadores se usan casi con igual frecuencia (51,1% en EP y 50% en EA) y que los agravadores presentan una frecuencia algo mayor en EA (35,4% EA contra 26,1 % en EP), pero las tendencias siguen siendo similares (al igual que en los otros aspectos estudiados cuantitativamente en este trabajo) para cada tipo en EP y EA. Por ello, también para el uso de estos marcadores pragmáticos podemos afirmar que las diferencias entre EP y EA no están al nivel más profundo de la codificación, sino al más superficial de las palabras o expresiones utilizadas como marcadores. Es decir, las intenciones comunicativas son similares y lo que cambia son solamente las formas a través de las cuales se comunican los mismos significados.

Fig 9. Gráfica comparativa: Marcadores pragmáticos de descortesía (EP Y EA)



6. Conclusiones

Luego de analizar los resultados de este estudio, el panorama parece presentarse más claro de cara a responder las preguntas iniciales de investigación. Como se ha podido ver, la estrategia de descortesía más frecuentemente usada en ambas variedades del español es, con gran diferencia, la estrategia de descortesía directa y, contrariamente a lo que podría haberse esperado (debido a la creencia generalizada de que los españoles son más directos y abruptos que los latinoamericanos), en el corpus argentino se encontraron más ejemplos de descortesía directa en los actos principales que en el español.

Estos datos podrían indicar que los argentinos son aún más directos y abruptos a la hora de ser descorteses, pero al menos parecen mostrar que no hay diferencias muy marcadas en cuanto a lo directo de estas ilocuciones, lo cual apunta a un sistema de cortesía de igual índole para ambas culturas. Con esto responderíamos las dos primeras preguntas de investigación (a y b) planteadas en el punto 2 de este trabajo.

El uso de estrategias de descortesía directa parece ser un indicador de que ambas culturas tienen un sistema orientado hacia la solidaridad (Scollon y Scollon 1986), que ubica tanto al agresor como al agredido en un mismo nivel, sin gran distancia social o de ningún tipo entre ambos, al menos en situaciones de descort-

tesía. Estos resultados también confirmarían los resultados de estudios como el de García (2006), Bravo (1999) o Haverkate (2003) que concluyen que argentinos (en el caso de García) y españoles (en el caso de Bravo y de Haverkate) manifiestan una marcada tendencia hacia sistemas de solidaridad, más que hacia sistemas de deferencia.

Hemos visto también que, como movimientos de apoyo al acto descortés, ambas variedades presentan una marcada tendencia hacia el uso de *agravantes*, más que hacia el uso de *mitigantes* o atenuantes (Briz 2003) del acto, y que, dentro de esta tendencia similar, el corpus en EP presenta más casos de *agravantes*, lo cual podría indicar una tendencia más conciliadora por parte de los argentinos una vez realizado el acto descortés. Este aspecto responde a la tercera pregunta de investigación (c) planteada en el punto 2.

En lo que se refiere al uso de marcadores de descortesía, ambas variedades muestran preferencia por el uso de los *alertadores*, y en segundo lugar por el uso de marcadores que agravan la descortesía del acto, los cuales yo he llamado aquí *agravadores*. La diferencia entre EP y EA no está en el tipo de marcadores utilizados o en las intenciones comunicativas de los hablantes que los utilizan, sino en el nivel más superficial de las palabras o expresiones elegidas para cumplir su función, que cambia en ocasiones según la variedad del español en cuestión. Esta conclusión respondería a las preguntas (d) y € de investigación (punto 2) planteadas al comienzo de este estudio.

En la mayoría de los casos estudiados aquí, la descortesía ocurre entre amigos y familiares, y por tanto el poder está distribuido en forma bastante igualitaria, de manera que todos los interlocutores se creen con derecho a ser descortesés si es necesario. Esto parece confirmar la tesis de Culpeper (1996: 354) de que en las relaciones íntimas hay más oportunidad y lugar para la descortesía, pero **no** la de que el interlocutor con más poder es el que puede y se siente con más derecho a ser descortés, pues en todos los casos estudiados, aún cuando socialmente existiese una diferencia en la variable sociológica del *Poder* entre ambos interlocutores, a la hora de discutir y ya puestos a ser descortesés, las diferencias parecen igualarse. Este aspecto también corroboraría la hipótesis de la tendencia en ambas culturas hacia un sistema de (des)cortesía de solidaridad.

En general, entonces, se puede apreciar que los resultados son bastante similares para ambas variedades, sin aparentes diferencias en lo que al uso en sí de las estrategias de cortesía se refiere, lo cual confirmaría la tesis de Márquez Reiter (2002) sobre la similitud entre EP y el español americano a nivel de codificación de la lengua. Las diferencias notables parecen encontrarse en un nivel más superficial, como es el de la elección de vocabulario o expresiones, pero no en las

estrategias subyacentes, las cuales muestran una clara tendencia hacia un sistema de solidaridad en ambos casos.

No obstante todo lo anterior, no podemos concluir que estos resultados son definitivos, dado que el corpus utilizado para el análisis ha sido ciertamente limitado. Se necesitaría un corpus más amplio para poder hacer afirmaciones más contundentes, que pudieran estar basadas en un análisis estadístico más preciso.

7. Referencias

- Alba Juez, L. (2001) *The Functions and Strategies of Ironic Discourse: An Analysis*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense. (CD ROM).
- Alba Juez, L. (2006) "Some pragmatic markers of impoliteness in British English and Peninsular Spanish". Libro homenaje a la Dra. Angela Downing de *Estudios Ingleses de la Universidad Complutense*. Madrid: UCM.
- Alba Juez, L. (en prensa) "On the impoliteness of some politeness strategies: A study and comparison of the use of some pragmatic markers of impoliteness in British English and American English, Peninsular Spanish and Argentine Spanish". *EPICS II Volume*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Amenábar, A. y Gil, M. (2004) *Mar Adentro*. Guión Cinematográfico. Madrid: Editorial Ocho y Medio.
- Aristaráin, A. (2004) *Martín (Hache), Lugares Comunes, Roma*. Guiones cinematográficos. Madrid: Editorial Ocho y Medio.
- Blum Kulka, S., House, J. y G. Kasper (1989) (eds.) *Cross Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Bravo, D. (1999) "¿Imagen 'positiva' vs. Imagen 'negativa'? Pragmática socio-cultural y componentes de face". *Oralia. Análisis del Discurso Oral*, 2, 155-184.
- Briz, A. (2003). "La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Estocolmo: Stockholms Universitet, 17-46.
- Brown, P. y Levinson, S. (1978 [1987]) *Politeness: Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Campanella, J.J. y Castets, F. (2002) *El Hijo de la novia*. Guión cinematográfico. Barcelona: RBA libros.
- Culpeper, J. (1996) "Towards an anatomy of impoliteness". *Journal of Pragmatics*, 25, 349-367.
- Fraser, B. (1996) "Pragmatic markers". *Pragmatics*, 6, 2, 167-190.
- Fraser, B. (2006) "Towards a Theory of Discourse Markers", en: K. Fischer (ed.), *Approaches to Discourse Particles*. Elsevier.

- García, C. (2004) "Coercion and cooperation. A case study of Argentinean reprimands and responses to reprimands", en: R. Márquez Reiter y M. E. Plasencia (eds.), *Current Trends in the Pragmatics of Spanish*. Amsterdam: John Benjamins, 231-264.
- Haverkate, H. (2003) "El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Estocolmo: Stockholms Universitet, 60-70.
- Kaul de Marlangeon, S. B. (1995) "La fuerza de cortesía-descortesía y sus estrategias en el discurso tanguero de la década del '20". *Revista de la Sociedad Argentina de Lingüística*, 3, 7-38.
- León de Aranoa, F. y I. del Moral (2002) *Los Lunes al Sol*. Guión cinematográfico. Madrid: Editorial Ocho y Medio.
- Márquez Reiter, R. (2002) "A contrastive study of indirectness in Spanish: Evidence from Uruguayan and peninsular Spanish". *Pragmatics*, 12, 2, 135-151.
- Piatti, G. (2003) "La elaboración de tests de hábitos sociales para la enseñanza del español como lengua extranjera", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Stockholm: Stockholms Universitet, pp. 203-211.
- Schneider, K.P. y Barron, A. (2005) "Variational Pragmatics: Contours of a New Discipline". Ponencia presentada en el 9th *International pragmatics (IPrA) Conference*, Riva del Garda, julio de 2005.
- Scollon, R. y S. Scollon (1986) "Face in Interethnic Communication", en: J. C. Richards y R. W. Schmidt (eds.), *Language and Communication*. New York: Longman, 156-190.

Atenuantes en Chile y en España: distancia o acercamiento

MARTA ALBELDA MARCO

Grupo Val.Es.Co. y Universidad Politécnica de Valencia, España

1. Introducción. Presupuestos de partida

El objetivo del presente estudio es observar la pertinencia de la distinción propuesta por Haverkate (2004) y retomada por Briz (e.p.) entre culturas de distancia y culturas de acercamiento a partir de un pequeño análisis de la atenuación cortés en la cultura chilena y en la española.

No considero atenuación y cortesía como conceptos equivalentes. El primero lo ubico en un nivel pragmalingüístico, mientras que el segundo pertenece al ámbito social. La atenuación es uno de los principales modos de formular la cortesía lingüística, pero no el único (Briz 1998, 2003, e.p.). Por otro lado, la atenuación se puede emplear para otras funciones, además de la cortesía. Así lo muestra también el análisis de las conversaciones llevado a cabo para este estudio. Sin embargo, en este estudio únicamente me referiré a la atenuación que posee función mitigadora y, por tanto, ordenada al servicio de la cortesía.

El corpus sobre el que se trabaja se ha seleccionado en función de unos determinados rasgos situacionales y sociales. Se trata de dos corpus orales de jóvenes chilenos y españoles. Las relaciones entre ellos son informales y el registro de habla es coloquial. Como han señalado diversos estudios (Culpeper 1996, Kientpointner 1997, Hernández 2002, Briz 2003, 2004, Zimmermann 2003, Contreras 2005, Bernal 2005, Albelda e.p.) tales características favorecen que las amenazas a la imagen no sean reparadas, y por tanto, cabría pensar en un bajo nivel de la atenuación con finalidad cortés.

Se han analizado 180 minutos aproximadamente de conversación coloquial distribuidos de manera equitativa entre los dos países, es decir, 90 minutos de Chile y 90 de España. La longitud de las conversaciones es diversa: en España los 90 minutos corresponden a dos conversaciones (Colam1 y Val.Es.Co. H.38.A1) y en Chile estos 90 minutos se suman entre tres conversaciones (Colac2, Colac5 y Colac6). En ambos casos una de las conversaciones es exclusivamente entre chicos (en España, Val.Es.Co. H.38.A1 y en Chile, Colac6). Las conversaciones de Chile pertenecen al Corpus Oral del Lenguaje Adolescente (COLA) coordinado

por la profesora Annette Myre Jørgensen (www.cola.org), al igual que una de las conversaciones de España (Colam1). La segunda conversación española (H.38.A1) forma parte del corpus Val.Es.Co. (Briz *et alii* 2002).

2. Hipótesis sobre culturas de distancia y de acercamiento

Según Briz (e.p.), los atenuantes son un índice de la existencia de distancia social entre los interlocutores. Se emplean estratégicamente para compensar dicha distancia, especialmente en actos de habla que requieren una movilización del interlocutor (actos directivos) o que juzgan algún aspecto que directa o indirectamente pueda afectar a la persona del interlocutor (algunos actos asertivos o expresivos).

El número de atenuantes y su diverso grado de mitigación en una situación comunicativa reflejará la relación de más proximidad o distancia, de más igualdad o desigualdad social y funcional entre los interlocutores. Tal relación no solo se encuentra determinada por el principio de situación comunicativa, sino también por los distintos patrones culturales. De ahí que Briz (2004: 82 y e.p.), retomando algunas ideas de Haverkate (2003, 2004), haya propuesto diferenciar entre culturas de distanciamiento y culturas de acercamiento. Tal distinción permite reconocer, por ejemplo, en muchas culturas hispanoamericanas el distanciamiento, al igual que en la holandesa, como señala Haverkate (2004), en contraste con la española peninsular, que es una cultura de acercamiento. Esta diferenciación se entiende como un *continuum* gradual, es decir, entre los dos extremos de esta categorización existen valores intermedios.

En el presente trabajo se pretende observar si es pertinente tal distinción a partir del análisis de conversaciones llevadas a cabo por hablantes de cultura chilena y de cultura española. La percepción de una mayor distancia o aproximación social se podrá advertir si se comparan los datos de las dos culturas. Briz (e.p.) apunta que los españoles tienden a acortar los espacios interpersonales, a interferir directamente en la esfera privada de los demás, a establecer puentes en la relación. En otras palabras, en la cultura española peninsular existe un fuerte sentido de la afiliación, reflejada en la confianza (Bravo 1999, Hernández 2002). Se percibe como positiva la muestra de la solidaridad y de la cercanía social, mientras que la precaución y mesura social crean o acentúan la distancia social. En cuanto a la cultura chilena, se valora el respeto y deferencia al ámbito y espacio personal de los demás, lo cual se refleja en los usos lingüísticos.

3. Resultados del análisis del corpus

Comparto con Kerbrat-Orecchioni (1996) su conceptualización de la cortesía en dos tipos, valorizante y mitigadora. La primera se realiza sin que existan riesgos de amenaza, mientras que la segunda se activa cuando potencial o realmente se prevén daños en las imágenes de los oyentes.

He analizado las conversaciones del corpus atendiendo solo a la cortesía mitigadora. Para ello, he identificado, por un lado, los actos amenazantes y, por otro lado, dentro de ellos he cuantificado los que han sido reparados y los que no. No he tenido en cuenta ni he contabilizado aquellos atenuantes que no se originan por necesidades de cortesía. A continuación se describen los resultados de manera contrastiva.

He agrupado los distintos actos amenazantes de las conversaciones del corpus en categorías, más o menos amplias, que dieran cuenta de su función comunicativa. Era necesario que fueran categorías con etiquetas lo suficientemente generales para no complicar el análisis. Todos los actos han podido incluirse en una de estas doce funciones:

1. recriminaciones
2. desafíos (encararse al interlocutor) y desconfianzas (muestras de recelo y de duda sobre el interlocutor)
3. peticiones (y órdenes) en beneficio del hablante
4. peticiones (y órdenes) en beneficio del oyente
5. consejos
6. negar algo al interlocutor
7. contradecir lo dicho o la opinión expresada por el interlocutor
8. comentarios evaluativos negativos y calificaciones peyorativas sobre la persona o las acciones del interlocutor
9. insultos y comentarios despreciativos directos a la imagen de los interlocutores
10. quejas sobre el interlocutor
11. corregir lo dicho por el interlocutor
12. prohibiciones

En el total de las conversaciones se observa una primera diferencia cuantitativa entre las dos culturas. Siendo el total de minutos de conversación de cada cultura el mismo, en las conversaciones de España se han realizado más actos amenazantes, tanto atenuados como no, que en Chile. En concreto, España supera a Chile en un 26'6%. Por otro lado, son más numerosas las amenazas sin atenuar en España que en Chile. Se detalla este contraste en la siguiente tabla (1):

Tabla 1. Porcentaje de amenazas y de amenazas atenuadas en las conversaciones analizadas

	ESPAÑA		CHILE		
	Colam1	H.38.A.1 (Val.Es.Co.)	Colac2	Colac5	Colac6
Amenazas	62'5%	76%	40%	43%	55%
Amenazas atenuadas	37'5%	24%	60%	57%	45%

Excepto en Colac6, en las conversaciones de Chile se atenúan más actos de habla que aquellos que se emiten sin reparación. Las cifras de actos atenuados en Chile son más altas que las de actos de amenaza sin atenuar. El porcentaje de actos de amenaza sin reparación en las conversaciones H.38.A.1 (España) y Colac6 (Chile) puede ser explicado por las características de sus participantes. En ellas dos todos los interlocutores son hombres.

En cuanto a los resultados del análisis por cada una de las funciones comunicativas, se han observado dos tendencias distintas, que conviene señalar. Por un lado, destacan diferencias en algunos grupos de actos de habla según el país. Por otro lado, en muchos casos no ha funcionado el contraste cultural; es decir, los resultados han sido similares en España y en Chile. Ambas culturas atenúan o dejan de atenuar por igual en ciertos grupos de actos de habla. Este hecho parece mostrar que las características sociales y situacionales (idénticas en las conversaciones de los dos países) son más fuertes que las diferencias culturales que pueda haber.

En primer lugar, señalaré las diferencias. En la tabla 2 se recogen los porcentajes de los actos de habla amenazantes más frecuentes en las conversaciones analizadas. Estos datos deben entenderse de forma relativa al total de amenazas, atenuadas y no atenuadas, del mismo país.

Tabla 2. Porcentajes de los grupos de amenazas más frecuentes en España y en Chile

	ESPAÑA		CHILE	
Recriminaciones	13'5%		7%	
Comentarios evaluativos negativos y calificaciones peyorativas del interlocutor	15%	No aten. 40%	8%	No aten. 50 %
		Aten. 60%		Aten. 50 %
Insultos y comentarios despreciativos directos a la imagen de los interlocutores	16%		16%	
Peticiónes en beneficio del hablante	14%	No aten. 53%	18'7%	No aten. 12'5 %
		Aten. 47%		Aten. 87'5%

Peticiónes en beneficio del oyente	4'7%	No aten. 100 %	1'5%	No aten. 100%
		Aten. 0%		Aten. 0%

Respecto al total de amenazas a la imagen en España, el 13'5% lo constituyen recriminaciones al interlocutor. En Chile, apenas hay recriminaciones (7% respecto al total de amenazas en este país) y, además, la mitad de ellas están atenuadas; mientras que en España solo hemos encontrado una recriminación atenuada. Los siguientes ejemplos ilustran lo que he considerado recriminaciones. Ofrezco uno de España y otro de Chile (1, 2):

(1)
tú prefieres a esa gente (antes) que a todos tus amigos [Colam1, España]

(2)
oye/ pero es que ustedes no hacen todas las actividades que yo hago en un día [Colac2, Chile]

Es destacable también la diferencia cuantitativa entre las dos culturas en un tipo de actos habla. Se trata de los comentarios negativos evaluativos y calificaciones sobre la persona y las acciones del interlocutor. En Chile este tipo de actos son escasos (8% del total de amenazas), e incluso en una de las conversaciones están ausentes. En España, por el contrario, son abundantes: el 15% del total de amenazas son de este tipo. Como se observa en la tabla anterior, lo que sí es más similar en los dos países es la reparación que se hace de tales actos. En España se reparan un 60%, esto es, un porcentaje más alto de los que no se reparan (40%). En Chile, también la mitad de ellos están atenuados. Llama la atención la mayor tendencia a la reparación en la cultura peninsular, pues como se ha visto anteriormente, en España son más las amenazas que no se reparan frente a las que sí lo hacen. En esta categoría he recogido, a diferencia del grupo de los insultos, evaluaciones sobre algún aspecto de la persona o de las actividades del interlocutor que podrían afectarle negativamente. Son aserciones, mientras que en el caso de los insultos y comentarios despreciativos se trata de actos expresivos, de carácter afectivo, y que buscan directamente herir la imagen del interlocutor. Véanse ejemplos de cada uno de ellos. (3), (4) y (5) son comentarios evaluativos negativos y calificaciones peyorativas del interlocutor atenuadas:

(3)
tú también estás *gordito tío* [Colam1, España]

(4)
[Hablando de un tatuaje]
tampoco se te va a ver *mucho*... [Colam1, España]

- (5)
 A: es mala esta cabra
 B: no pero es que siempre me anda (...)
 C: ¡ah! si no pones atención **pues** [Colac5, Chile]

Ejemplos de evaluaciones negativas sin atenuar son (6) y (7):

- (6)
 yo no he mirao a nadie/ ¡qué mal pensaos sois! ¡joder! [H.38.A.1., España]

- (7)
 graben a ese/ que es experto en decir garabatos [Colac2, Chile]

Los ejemplos (8) al (11) ilustran casos de insultos o comentarios despreciativos directos dirigidos a la imagen del interlocutor:

- (8)
vos vas a ser puntaje nacional huevón/ cuándo- dime cuántos meses llevas en el preuniversitario/ de las veces que te inscribiste [Colac6, Chile]

- (9)
tú eres una borracha asquerosa de mierda [Colam1, España]

- (10)
eres mentiroso como es el huevón que te penó [Colac5, Chile]

- (11)
 A: ese tronco lo mandamos a tomar por culo
 B: pues tú lo has puesto_ tío
 D: **el boyescaut este_ (...) TAPÓN** [H.38.A.1., España]

Como señala la tabla 2, los insultos y comentarios despreciativos son abundantes en las conversaciones de los dos países. Coinciden los resultados: 16% en cada país. Por tratarse de actos dirigidos directamente a amenazar la imagen del interlocutor no tiene sentido hablar de atenuaciones, aunque sí de un grado más reducido de amenaza. Así se puede ver, por ejemplo, en este enunciado de España: *eres una putilla con patas, ¿eh?* (Colam1).

Entre los actos de amenaza más numerosos también están las peticiones. En este grupo se incluyen peticiones de diverso carácter: peticiones de cosas (*darme fuego por favor*, Colam1), de información (*oye, ¿cuál es la técnica?*, Colac2), de realización de un servicio (*yee, pasa las papas*, H.38.A1), de concesión de permi-

so (*dame un momentito*, Colam1), órdenes (*deja eso por ahí*, H.38.A1), etc. Las peticiones, en tanto que son actos directivos, afectan a la figura del interlocutor, requiriendo una movilización de este. A pesar de que la tipología de las peticiones es muy variada, el análisis de las conversaciones mostró que, respecto a la atenuación, resultaba relevante distinguir dos categorías, según quién fuera el beneficiario de estas, el que las emite o el interlocutor. Así, en este corpus se ha observado que las peticiones que tienen por objeto beneficiar al que las escucha, se realizan sin atenuación, como muestran estos dos ejemplos:

(12)
acabaros esta cocacola [H.38.A1, España]

(13)
[En presencia de Juan Pablo]
no le peguen a Juan Pablo [Colac2, Chile]

(14)
oye/ Mari/ no te rayes la cabeza [Colam1, España]

Este hecho es común a las conversaciones de los dos países. Los porcentajes de estos actos de habla no son muy altos (Chile 1'5% del total de amenazas y España 4'7%), pero todos ellos se realizan sin atenuación. Por su parte, las peticiones que benefician al propio hablante sí que presentan un tanto por ciento considerable de atenuaciones. En el caso de Chile estos actos de habla suponen un grupo numeroso, 18'7% (respecto al total de amenazas de Chile), del cual se atenúan la mayoría, un 87'5% de las peticiones realizadas. En las conversaciones de España, aunque también se realizan atenuaciones, la cifra es un poco menor: se ha reparado el 47% del total de peticiones en favor del hablante. Obsérvense algunos ejemplos de peticiones en beneficio del hablante atenuadas:

(15)
Mari! dame un *piti* [Colam1, España]

(16)
¡ah! ¡oy! hablando de cigarros/ ¿quién tiene un cigarr*ito*? [Colac2, Chile]

(17)
¡ay! callaros/no habléis de embarazos, ji, ji (*risas*) [Colam1, España]

(18)
[refiriéndose a la cocacola]
pásame *una poca* [H.38.A1, España]

Es revelador que los hablantes no se preocupen por atenuar las peticiones que favorecerán al oyente, pero sí que lo hagan frecuentemente cuando el efecto revertirá en el que las emite. Este comportamiento parece indicar que la atenuación, en estos casos, no depende del tipo de acto de habla, sino del cálculo de intereses y beneficios que conlleva. Además, estos datos manifiestan el recurso a la atenuación como una estrategia, más que como una herramienta de simple actividad social (Briz 1998, 2003). Son actos en los que el hablante busca obtener un beneficio o interés personal.

Respecto al resto de categorías de actos amenazantes analizadas, los resultados son similares en ambos países en cuanto a su reparación o no reparación. A continuación me referiré brevemente a ellos.

El porcentaje de actos de consejo realizado es muy bajo, por lo que quizá solo puede tomarse como tendencia el hecho de que en Chile los consejos tiendan a atenuarse, mientras que en España no:

(19)

B: sí/ pero eso el presupuesto que tengo para toda la vida ya hasta que me vuelva a poner a trabajar

D: pues *déjalo para la feria* [Colam1, España]

(20)

yo estudiaría para contador general no más [Colac6, Chile]

No se aprecia generalmente atenuación en ninguna de las dos culturas en el caso de las quejas sobre la persona o actuación del interlocutor y de los desafíos y muestras de desconfianza. Sí que se atenúan frecuentemente, sin embargo, las negaciones a requerimientos del interlocutor y los actos de habla que contradicen lo dicho por otro hablante o que muestran la opinión contraria a la emitida por otros interlocutores. Esto ocurre con la misma frecuencia tanto en Chile como en España. Se ofrecen ejemplos de cada uno de estos tipos de actos. (21) y (22) constituyen muestras de quejas sobre el interlocutor:

(21)

dejen de huevear huevones [Colac5, Chile]

(22)

Se lo jodes tronco/ que me dejas sordo [Colam1, España]

Los ejemplos (23) y (24) son casos de desafíos y muestras de desconfianza:

(23)

A: María has engordado (...)

D: *vamos ¿dónde he engordado?* [Colam1, España]

(24)

C: ¿y por qué no me quisiste ayudar con la prueba? (...)

E: me falta práctica

C: *¿te falta práctica de qué?* [Colac5, Chile]

(25) y (26) son ejemplos de negaciones a requerimientos del interlocutor:

(25)

No/ no me voy a poner en tu lugar porque aunque me ponga en tu lugar voy a seguir teniendo la misma opinión/ tronca [Colam1, España]

(26)

A: estudia auditoría compadre/ estudie auditoría

G: no huevón/ *que ya tengo ya tenía carrera técnica pues!* huevón [Colac6, Chile]

Véanse actos atenuados que contradicen lo dicho por el otro interlocutor o su opinión en (27) y (28). En (27) se evita la negación introduciendo directamente la oración adversativa:

(27)

J: quiero comprarme los ternos

A: sí/ como los que los que tiene el Bastián

J: *pero* de otra marca de una huevada que se llama bacalas [Colac6, Chile]

(28)

D: y todos los calvos también son unos cabrones

B: hombre/ en eso ya empezamos aa disentir *un poco* [H.38.A1, España]

Aunque, como ya se ha señalado, no todos estos actos se atenúan (29) y (30):

(29)

D: vive al lao de tu casa/ donde está el mercado/ al lao del Carchofa

B: *joder! pues ya no es al lao de mi casa* [H.38.A1, España]

(30)

D: sí pero yo no le hago caso

B: y tú comes porque él te lo dice

D: *no! una mierda* [Colam1, España]

Por último, en cuanto a los tipos de actos que he analizado cabe señalar que los porcentajes de prohibiciones y de actos que corrigen al interlocutor son muy bajos. No resulta pertinente, por tanto, extraer conclusiones de ellos, puesto que son cifras despreciables a efectos de interpretación.

Por otra parte, en lo que respecta al uso de las formas de atenuación, no se han encontrado apenas diferencias entre los dos países. Los mecanismos que se emplean son prácticamente los mismos: diminutivos, cuantificadores, reformuladores del tipo *o sea*, adverbios de posibilidad (*quizás, igual, a lo mejor*), introducción de fórmulas rituales de cortesía (*por favor*), empleo de apelativos o explicitación del nombre del interlocutor, formas de impersonalidad, tiempo verbal condicional, justificaciones mediante oraciones explicativas y concesivas, risas, recurso al estilo directo para introducir comentarios negativos, etc. Algunos de estos procedimientos han sido descritos por Pato de Váldez (1997), Puga (1997), Briz (1998, 2003), Ferrer y Sánchez Lanza (2001), Caffi (1999, 2006), Curcó y De Fina (2002), Álvarez y Joven Best (2005), Giora *et alii* (2005). Se ejemplifican algunas de estas formas a continuación.

En ocasiones, una oración explicativa o concesiva justifica un acto directivo (31) o una manifestación de desacuerdo (32):

(31)
[refiriéndose a un refresco]

sujeta/ **que voy a ponerme de esto** [H.38.A1, España]

(32)
no/ **pero uno quiere trabajar porque...** [Colac6, Chile]

En (33) las risas atenúan la amenaza que podría suponer este reproche:

(33)
echaste a perder el proyecto (**risas**) [Colac2, Chile]

En (34) se emplean dos recursos para atenuar una recriminación, la cita de lo dicho por el interlocutor anteriormente en estilo directo y la recurrencia a la tercera persona para dirigirse a su propio oyente:

(34)
B: estoy sin presupuesto/ yo ya he cobrado ¿sabes? ¿tú no has cobrado?
D: no no
B: yo ya he cobrado
D: ¡qué gracioso! dice **estoy sin presupuesto** (...)
D: me dice **es que no tengo- no tengo no tengo presupuesto**/ dice él/ que acaba de cobrar [Colam1, España]

Los apelativos en forma de vocativos también pueden ejercer funciones atenuantes. En (35) *cabros* minimiza la fuerza ilocutiva de la amenaza. En el ejemplo (36), el imperativo gramaticalizado *oye* atenúa la imposición que podría suponer la petición de información:

(35)
¿qué van a hacer el año próximo **cabros**? [Colac6, Chile]

(36)
oye ¿dónde está Inés? [Colam1, España]

También el reformulador *o sea*, empleado especialmente al final del enunciado (37):

(37)
quédate tronco **o sea** [Colam1, España]

Los cuantificadores de minimización son estrategias ya clásicas de atenuación (38), (39):

(38)
limpiarlo **un poco** ¿coño! [H.38.A1, España]

(39)
ah yo no encuentro que sea **tan** brígido [Colac5, Chile]

En la comparación de las dos culturas solo he advertido una diferencia en cuanto a las formas. Se trata del valor atenuante que en Chile se otorga a la partícula *pues* al final del acto de habla. En las conversaciones de este país aparece con mucha frecuencia:

(40)
sí vine pues/ si ustedes estaban/ ah no/ pero tú no viniste **pues** [Colac2, Chile]

(41)
sí **pues**/ arriesgas tu vida **pues** huevón [Colac6, Chile]

(42)
ah si no pones atención **pues** [Colac5, Chile]

En España este conector consecutivo se emplea de otro modo, al inicio de acto de habla, y con otra función, no atenuante, expresando que se trata de una consecuencia lógica respecto a lo dicho anteriormente (43):

(43)
A: yo no sé si estoy en serio o si estamos de rollo/ es que no sé no sé
C: **pues** pregúntaselo/ claro [Colam1, España]

4. Conclusiones de los datos del corpus

El objetivo del presente estudio era observar la pertinencia de distinguir entre culturas de distanciamiento y de acercamiento a la luz de un análisis contrastivo entre dos culturas. Los resultados generales de las conversaciones muestran una diferencia cuantitativa apreciable, aunque no llamativa. En primer lugar, en el corpus de España se ha realizado un 26'6% más de actos con potencial amenazador que en Chile. En segundo lugar, del total de amenazas en el corpus de Chile se han atenuado el 43%, mientras que en España solo el 28%. Estos datos evidencian, por tanto, un mayor número de atenuaciones en Chile respecto a España.

Por otro lado, la clasificación de amenazas en diversos grupos ha permitido observar que en determinadas categorías no se atenúa –o apenas se atenúa– en ninguna de las dos culturas. Como se ha visto, ni chilenos ni españoles suelen reparar las peticiones en beneficio de los oyentes, los insultos y comentarios despreciativos, las quejas sobre la persona o actuación del interlocutor y los desafíos y muestras de desconfianza. En el caso de Chile pueden sorprender estos resultados del análisis, puesto que clásicamente se reconoce en las culturas latinoamericanas, como la chilena, un alto grado de atenuación, en contraste con la cultura española (Puga 1997, Briz e.p.). La mayor similitud en los dos países respecto a esta ausencia de atenuación apunta hacia una determinada conclusión. Parece que, en ocasiones, es más fuerte el principio de situación que el de cultura. Es decir, el hecho de que tampoco los jóvenes chilenos en situaciones de familiaridad atenúen determinados tipos de actos de habla lleva a pensar que la situación comunicativa también es un factor relevante en estos análisis. Las situaciones comunicativas en las que se han llevado a cabo estas conversaciones presentan unas características concretas. Son conversaciones informales, como lo muestran sus rasgos situacionales: relación vivencial entre los interlocutores de proximidad, relación de igualdad social y funcional entre estos, marco de interacción familiar y temática cotidiana (Briz *et alii* 2002). Por otra parte, de acuerdo con Briz (2003), Zimmerman (2002, 2003) y Bernal (2005), no son tampoco insignificantes las características sociales de los interlocutores; en concreto el hecho de que sean jóvenes. En definitiva, las semejanzas en los resultados en una parte de los actos de habla analizados hace pensar en que los comportamientos de estas dos culturas respecto a la presencia/ausencia de atenuación son semejantes en situaciones informales entre jóvenes.

No significa lo anterior que se invalide la hipótesis entre culturas de distanciamiento y de acercamiento. Lo que estos resultados reflejan es que el principio de situación (las características que definen una situación) es, en ocasiones, jerárquicamente más influyente que el contraste cultural. Y que lo que podría considerarse una diferencia cultural, como lo es el mayor o menor empleo de atenuantes,

se neutraliza en un contexto informal. Conviene, por tanto, tener en cuenta en el análisis de la cortesía los factores situacionales que acompañan a los hechos de habla (Briz e.p., Albelda e.p.).

Para completar un estudio contrastivo de la atenuación entre estas dos culturas, destacando la neutralización de las diferencias en determinadas situaciones comunicativas, además de ampliar la muestra del análisis, debería introducirse un parámetro de contraste más. Sería conveniente comparar conversaciones de Chile y de España que presentasen rasgos situacionales diversos; es decir, contrastar estos resultados con los de conversaciones de carácter formal y entre personas de diferente edad a la de los interlocutores de este análisis.

Por último, señalaré algunas características reseñables sobre el tipo de amenazas y de atenuaciones que se han observado en el habla de los jóvenes de ambos países. Los insultos y comentarios despreciativos son muy frecuentes y no se atenúan. Sin embargo, se aprecia en ellos una codificación muy ritual, especialmente en Chile. Se emplean recurrentemente las mismas formas de insultos (*buevón, imbécil, cabrón*, etc.), lo cual puede significar que estas formas se están convirtiendo, o se han convertido entre los jóvenes, en recursos automatizados que han perdido en parte su fuerza amenazante. En este sentido, cobra importancia la diferencia entre una cortesía codificada y una cortesía interpretada (Briz 2004), la cual defiende que no todo lo codificado de forma cortés o descortés se interpreta de este modo en una situación de habla determinada.

Por otra parte, cabe señalar que, aunque no se ha mostrado este dato en el análisis del presente trabajo, se ha apreciado en las conversaciones una tendencia a buscar el equilibrio en la reparación de amenazas. Al observar detenidamente las conversaciones se aprecia que, junto a las amenazas sin reparar, no están ausentes de las conversaciones entre jóvenes los actos de cortesía valorizante. Además, se advierte que no por ser jóvenes y con una estrecha relación de amistad, se preocupen de proteger las imágenes de los otros interlocutores. Estas conversaciones muestran que los hablantes calculan los efectos de sus actos y buscan un equilibrio entre las amenazas y la presencia de atenuantes. En los dos países, aunque en diferente grado en Chile y en España, se aprecia la necesidad de lograr un nivel suficiente de cuidado de las imágenes. Y este se debe, no solo a cuestiones de exigencia social, sino también a tácticas estratégicas que posibiliten a los hablantes alcanzar sus metas conversacionales. La atenuación se entiende así como necesidad de eficacia más que de cortesía (Briz 1998: 146). Para acabar, obsérvese cómo en la siguiente intervención el hablante combina la atenuación con su ausencia; se asegura con ello una suficiencia en protección de las imágenes:

(44)

yo que tú los deberías- yo que tú lo sacarías porque es muy maleza así/ *tienes que sacarlo eso de raíz* [Colac5]

5. Referencias

- Albelda Marco, M. (2007) *La intensificación como categoría pragmática: revisión y propuesta*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Albelda Marco, M. (e.p.) "Influence of situational factors in the codification and interpretation of impoliteness". *Pragmatics*.
- Álvarez, A. y C. Joven Best (2005) "Atenuantes y sus funciones corteses", en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken, 119-144.
- Bernal, M. (2005) "Hacia una categorización sociopragmática de la cortesía, descortesía y anticortesía en conversaciones españolas de registro coloquial", en: D. Bravo (ed.), *Cortesía lingüística y comunicativa en español*. Buenos Aires: Dunken, 365-398.
- Bravo, D. (1999) "¿Imagen positiva vs. imagen negativa?, pragmática social y componentes del *face*". *Oralia*, 2, 155-184.
- Bravo, D. (2000) "La atribución de significados en el discurso hablado: perspectivas extrapersonales e intrapersonales", en: Bustos J. J. et alii (eds.), *Lengua, Discurso y Texto*, vol. II. Madrid: Visor-UCM, 1501-14.
- Bravo, D. (2003) *Actas del Primer Coloquio Edice. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo, libro-e.
- Bravo, D. y A. Briz Gómez (eds.) (2004) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Briz Gómez, A. (1998) *El español coloquial. Esbozo de pragmagramática*. Barcelona: Ariel.
- Briz Gómez, A. (2003) "La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española", en: D. Bravo (ed.), 17-46.
- Briz Gómez, A. (2004) "Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), 67-93.
- Briz Gómez, A. (e.p.) "Atenuación y cortesía verbal en España y en América. Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático". *Actas del VI Congreso Internacional del español de América*. Tordesillas (Valladolid).
- Briz Gómez, A. y Grupo Val.Es.Co. (2002) *Corpus de conversaciones coloquiales*. Anejo de *Oralia*. Madrid: Arco/Libros.
- Brown, P. y Levinson, S. C. (1987) *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: University Press.

- Caffi, C. (1999) "On mitigation". *Journal of Pragmatics*, 31, 881-909.
- Caffi, C. (2006) *Mitigation*. Oxford: Elsevier.
- Contreras Fernández, J. (2005) *El uso de la cortesía y las sobreposiciones en las conversaciones. Un análisis contrastivo alemán-español*. Valencia: Universidad de Valencia, CD-Rom.
- Culpeper, J. (1996) "Towards an anatomy of impoliteness". *Journal of Pragmatics*, 25, 349-367.
- Curcó, C. y A. De Fina (2002) "Modo imperativo, negación y diminutivos en la expresión de la cortesía en español: el contraste entre México y España", en: M. E. Placencia y D. Bravo (eds.), *Actos de habla y cortesía en español*. Munich: Lincom Europa, 107-139.
- Ferrer, M. C. y C. Sánchez Lanza (1998) "Diálogo coloquial: la atenuación". *Oralia* 1, 213-222.
- Giora, R., O. Fein, J. Ganzi, N. Alkeslassy, H. Sabah (2005) "On Negation as Mitigation: The Case of Negative Irony". *Discourse Processes*, 39: 1, 81-100.
- Haverkate, H. (2004) "El análisis de la cortesía comunicativa, categorización pragmlingüística de la cultura española", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), 55-65.
- Hernández-Flores, N. (2002) *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos*. Universidad de Aalborg, tesis doctoral.
- Holmes, J. (1984) "Modifying illocutionary force". *Journal of Pragmatics* 8, 345-365.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1996) *La conversation*. Paris: Seuil.
- Kientpointner, M. (1997) "Varieties of rudeness, types and functions of impolite utterances". *Functions of language*, 4:2, 251-287.
- Lakoff, R. (1973) "The logic of politeness; or minding your p's and q's", en: *Papers from the seventh regional meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago: University Press, 292-305.
- Meyer-Hermann, R. (1988) "Atenuación e intensificación (análisis pragmático de sus formas y funciones en español hablado)". *Anuario de Estudios Filológicos* XI, 275-290.
- Mendoza, M. (2005) "Polite diminutives in Spanish: a matter of size?", en: R. Lakoff y S. Ide (eds.), *Broadening the horizon of linguistics politeness*. Amsterdam: John Benjamins, 163-173.
- Pato de Valdez, E. (1997) "Formas de atenuación de la aserción", en: E. M. Villarino, L. R. Scarano, E. G. Fiadino y M. G. Romano (eds.), *Actas del IV Congreso Argentino de Hispanistas. La cultura hispánica y occidente*. Mar de Plata, 443-447.

- Pons Bordería, S. (1995) “Directrices para un futuro estudio de la atenuación en las dos orillas”, en: M. T. Echenique, M. Aleza y M. J. Martínez (eds.), *Historia de la lengua española en América y España.*, Universitat de València: Tirant lo Blanch, 525- 526.
- Puga Larraín, J. (1997) *La atenuación en el castellano de Chile.* Universitat de València: Tirant lo Blanch.
- Zimmermann, K. (2002) “La variedad juvenil y la interacción verbal entre jóvenes” en: F. Rodríguez (coord.), *El lenguaje de los jóvenes.* Barcelona: Ariel.
- Zimmermann, K. (2003) “Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español”, en: D. Bravo (ed.), 47-59.

La cortesía verbal en las relaciones interpersonales de una comunidad santiaguera del casco histórico de la ciudad

ALINA BESTARD REVILLA
Universidad del Deporte, Cuba

1. Introducción

Los estudios tradicionales sobre la cortesía se han caracterizado por destacar solamente los valores sociales y meramente formularios que la cortesía posee, desdénando su aspecto individual, creativo y estratégico. Es preciso enfocar su estudio desde un punto de vista funcional y no tan solo formal.

En los últimos veinte años del siglo XX se han destacado por su enfoque sociológico y funcional en los estudios de la cortesía los trabajos de Lakoff (1973), considerado obra fundacional de la nueva perspectiva; y el de Brown y Levinson (1978, 1987), que recoge el modelo más desarrollado e influyente sobre los estudios de la cortesía humana. En general, la idea de estos autores se centra en dos aspectos esenciales:

- Caracterizar los sistemas y estrategias de cortesía de otras culturas.
- Diferenciar las culturas en lo que a patrones de relación y cortesía se refiere.

De acuerdo con estos planteamientos la idea de la universalidad de los mecanismos de cortesía se tambalea, pues cada sociedad desarrolla sus propios rituales de cortesía, según las características sociales, económicas, políticas y culturales que tenga. Estas diferencias entre culturas pueden verse claramente en la variedad de formas de tratamiento empleadas.

Cada cultura ordena de un modo particular y determinado los principios que rigen la interacción con las formas de cortesía en las relaciones interpersonales de sus miembros, y lo que puede ser un valor de primer orden en una cultura, puede no serlo necesariamente en otra. Esta diversidad cultural responde a la diversidad social que tienen los países; y del conocimiento y respeto que se tenga de esta diversidad depende la capacidad de convivencia que todos debemos desarrollar.

Los países que integran la comunidad caribeña presentan una riqueza y matices extraordinarios en lo que a cortesía y formas de tratamiento se refiere, los distingue sobre todo su variedad, su familiaridad y afectividad que nos hace ser

parecidos dentro de las diferencias de cada cual. El objetivo de este trabajo es presentar una indagación sociolingüística sobre el comportamiento de la cortesía en las relaciones interpersonales en un área urbana del casco histórico santiaguero donde es posible observar las características que nos distinguen, así como aquellas que nos acercan a los países de la comunidad lingüística caribeña con los cuales nos unen los nexos histórico-culturales que se entrelazan en un pasado común.

2. Desarrollo

El funcionamiento de la cortesía es fruto de una capacidad adquirida culturalmente, pero esta capacidad no tiene la forma de un mecanismo especial que se ocupa exclusivamente de los comportamientos sociales, y los evalúa y procesa de un modo particular, sino que se trata, más bien, de un conjunto específico de supuestos que interactúa con los mecanismos generales de inferencia. Se trata, por tanto, de una serie de conocimientos que se va almacenando en la memoria a medida que crecemos, y que funciona como contexto obligado con arreglo al cual se procesa el comportamiento verbal y no verbal, propio y ajeno. No es un sistema aislado, sino una parte del contenido del sistema central de la lengua.

La lengua como elemento transmisor y de comunicación del hombre refleja las transformaciones económicas, políticas, sociales, culturales, científicas que se producen en la realidad objetiva. Dentro de ella el nivel léxico es uno de los niveles más dinámicos y que con mayor rapidez plasma estos cambios. Así podemos tomar como ejemplo todas aquellas denominaciones nuevas, que surgen como necesidad de la sociedad, que identifican los inventos tecnológicos modernos y el impacto que causan en la vida de los individuos. No quiere esto decir que cada vez que haya cambios se cree una lengua nueva, como plantean algunas tendencias (marrismo); pues esto no permitiría identificarnos culturalmente como comunidad social integral.

El estudio que hacemos sobre las formas de tratamiento y la cortesía se inserta en esta problemática (relación lengua-sociedad-cultura), donde se aprecia cómo a consecuencia de las transformaciones socioeconómicas ocurridas en el contexto cubano santiaguero actual se modifican estas formas léxicas que se estudian aquí y que resultan tan importantes en las relaciones interpersonales de los individuos. Estos cambios han influido grandemente en el contexto social cubano, a partir de los años 90 del siglo XX, provocando contradicciones entre sus miembros. Como parte de esta realidad, la lengua, y en especial el nivel léxico ha experimentado modificaciones.

Dentro del nivel léxico, las formas de tratamiento han sufrido cambios, en algunos casos han surgido nuevas, otras han modificado su significación añadiendo otros matices conceptuales que responden a la necesidad de designar los

fenómenos sociales surgidos, por ejemplo, empleos, actividades, conductas sociales, etc. Sin embargo, hay rasgos vinculados con ellas que se mantienen como características inherentes a las formas de trato del santiaguero, entre ellas podemos destacar la afectividad que refleja nuestro modo de ser hospitalarios, sencillos y solidarios. Este rasgo ha sido apuntado en investigaciones anteriores por Callejas (1983: 114).

La ciudad de Santiago de Cuba, segunda en importancia nacional, también ha visto modificada su vida cotidiana en estos años; al igual que el resto del país ha trabajado duramente para solucionar los conflictos que aquejan a su comunidad. La realidad concreta que vive la ciudad presenta diversos problemas sociales, económicos, estéticos, morales, conductuales, comunicativos al individuo, que han provocado contradicciones entre sus miembros y que se reflejan en el habla, en su comportamiento lingüístico, en su cortesía verbal.

En la actualidad es un aspecto evidente en los estudios del lenguaje, la relación lengua-sociedad, y esta tampoco puede desvincularse de la lengua, pues ella constituye el vínculo fundamental y universal de comunicación, de transmisión del progreso social y de los logros de la revolución científico técnica a toda la humanidad, sin devaluar el significado de la informática computarizada moderna. Es por ello tarea insoslayable de los lingüistas y demás estudiosos del lenguaje encaminar sus esfuerzos al estudio y desarrollo del mismo, así como lograr la solución de numerosos problemas que aún subsisten en este campo, pues es necesario tener muy claras la relación lengua-sociedad, de ahí la importancia que la lingüista S. Romaine (1996: 13) concede a estas interacciones cuando dice que “hay cruciales conexiones entre las cuestiones sociopolíticas a gran escala investigadas por la sociología del lenguaje, y las formas, usos lingüísticos a pequeñas escalas, que constituyen el objetivo de la Sociolingüística”. La autora afirma que el estudio de la sociedad debe reservar un lugar al lenguaje; así como el estudio del lenguaje debe tener en cuenta a la sociedad.

Sin embargo, la lengua no es simplemente el reflejo de una realidad objetiva que cada una modela a su manera. La lengua contribuye a dar sentido al mundo en que vivimos. Al clasificar la realidad le damos una estructura y la lengua nos ayuda a construir el modelo. Es decir, de la interacción humana con su entorno y el acuerdo consciente de la sociedad surgen las denominaciones y conceptos que lo clasifican (Romaine 1996: 42).

Indica la autora que ninguna lengua puede ostentar el privilegio “de ver el mundo como es en realidad”. El mundo no es como es, sino como lo hacemos nosotros a través del lenguaje. (Romaine 1996: 46). De esto se deduce que las correlaciones entre estructura lingüística y estructura social no explican nada a no ser que las enmarquemos en las conductas de los seres humanos.

Al considerar estos aspectos en relación con el objetivo propuesto en esta investigación observamos la certeza de los mismos, pues en las formas de tratamiento estudiadas se refleja la realidad histórico social concreta de la ciudad, expresada en la conducta social de los individuos y en la interpretación que de ella hacen, de acuerdo con el contexto social, la relación entre los hablantes, el estatus social que posean, el sexo, la edad, el entorno físico y el tema. Debido a su significación social, las formas de tratamiento son particularmente proclives a modificarse en respuesta a los cambios socioeconómicos; así mismo, pueden proporcionar una clave importante para determinar la jerarquización social, la asignación de valores sociales o devaluación de los mismos. Evidentemente, la relación entre lengua y sociedad queda claramente expuesta al examinar la modificación en el sistema de tratamientos de una lengua dada.

La década de los años 90 del pasado siglo XX se inició para el país con una serie de transformaciones económicas, políticas, sociales y culturales, debido al derrumbe del antiguo campo socialista con el cual manteníamos la mayoría de nuestras relaciones comerciales. Estas transformaciones modificaron considerablemente la vida del cubano, incluyendo el habla, que por ejemplo, en el léxico, particularmente en las formas de tratamiento, las han reflejado.

Estas modificaciones impactaron los órdenes macrosociales y macroeconómicos, institucionales y grupales (vida doméstica, social, laboral) e individuales (valorativos, afectivos, personales) de la cotidianidad del país y de cada cubano (Martín 1996: 92).

El cambio social supone “en sentido amplio —variaciones o modificaciones de la realidad social e implica en sentido estrecho— transformaciones del sistema social” (Martín 1996: 92-93). Toda situación de crisis o cambio social tiene una implicación dialéctica con crisis y cambios en el nivel de la subjetividad social e individual. Significa que las transformaciones a escala social en el orden económico, político y social producen transformaciones en los sistemas de valores, percepciones, representaciones, ideales, conductas y necesidades de los grupos humanos e individuos particulares, inmersos en la situación de cambio.

En el contexto social cubano se modificaron significativamente las condiciones materiales y espirituales de la comunidad, así como en la vida cotidiana de sus miembros, donde se realizan las actividades vitales (repetidas sistemáticamente) para la satisfacción de necesidades biológicas, psicológicas y sociales de la vida misma. Se produjo una desorganización en el nivel cognoscitivo, pues lo que era conocido cotidianamente no daba respuestas a las demandas que se presentaban, ya que los referentes cognitivos previos dejaron de ser efectivos.

Problemas que hasta ese momento habían sido superados por el país comenzaron a ocupar lugares determinantes en la vida cotidiana del cubano, por ejemplo:

la falta de combustible, que generó problemas con el transporte. A su vez, hubo que tomar medidas que solucionaran dicho problema lo que modificó la vida cotidiana cubana, surgió el uso masivo de bicicletas, “camellos”, “taxi-bus”, “bici-taxis”, etc.

Dentro de los cambios operados en la sociedad cubana durante estos últimos años de los 90 que han roto la cotidianidad de la sociedad se destacan:

- El surgimiento del trabajo por cuenta propia
- La apertura al capital extranjero, con la formación de empresas mixtas y firmas extranjeras
- La despenalización de la tenencia de divisas
- La apertura del mercado agropecuario regido por la ley de la oferta y la demanda
- La emigración ilegal —“balseros”— y los acuerdos migratorios con los Estados Unidos
- El incremento de los permisos de visitas de los familiares residentes en el exterior y sus envíos de remesas de dinero
- El desarrollo del turismo como industria en ascenso y sus secuelas negativas, como el incremento de la prostitución, la dolarización de los servicios y otros
- La desprofesionalización (Martín 1996: 95).

Como se ha dicho anteriormente estos cambios han tenido su repercusión en la vida cotidiana del cubano, los que han sido reflejados de diferentes formas en la sociedad, como son conductas no correspondientes con el ideal socialista, desajustes morales, sobre todo en algunos sectores de la población como los jóvenes; proponiendo a sus miembros nuevos retos para su solución.

Según el criterio de Fuentes (Reyes Guerrero 1998) *comunidad* es el lugar donde se caracterizan de manera particular las relaciones sociales de grupo e individuales, porque es donde cada sujeto interactúa con la presencia social y de manera individual o colectiva devuelve su reflejo particular o grupal de las influencias sociales más generales.

Esta definición aporta el criterio que de la relación dialéctica que se establezca entre el sujeto individual y social con el medio así será la asimilación, el procesamiento y la entrega de las influencias sociales recibidas a través de la educación y la cultura. Esto nos hace pensar que la vida en la comunidad matiza a las personas que viven en ella de un modo peculiar que las caracteriza, que deja huellas en numerosos aspectos de su vida. Sus miembros comparten un conjunto de orientaciones valorativas que tiende a regular su conducta.

Si observamos estos elementos en la comunidad céntrica histórica santiaguera se comprueba que efectivamente, a pesar de las características socioeconómicas

descritas anteriormente, las personas que viven permanentemente en esta zona están influidas por el entorno que las rodea. La afluencia masiva de miles de personas de otras barriadas que acuden a comprar, o a resolver diversas gestiones permite un ambiente de mayor socialización, una mayor familiaridad en el trato. En el estudio sociolingüístico que hacemos sobre el empleo de las formas de tratamiento en los residentes de esta comunidad se reflejan abiertamente los cambios socioeconómicos ocurridos en el país hacia la década de los 90, especialmente en aquellas esferas de la vida social que han sufrido modificaciones como el surgimiento de nuevos empleos, de otras conductas sociales y las valoraciones que el individuo hace de esta realidad.

Además de las formas nominales de tratamiento tradicionales que designan el parentesco, el físico de la persona, el parecido con animales, se encontraron otras que designan aspectos de la vida actual de la comunidad como: *jinetero,-a*, *amarillo,-a*, *balseo,-a*, *maceta*, *machacante* y *gerente*. Junto a ellas se constató la variación en las acepciones de otras como por ejemplo, *millonario,-a*, *cuadro*, *bárbaro,-a* y *luchador,-a*, las que han añadido nuevos conceptos, adaptados a la realidad designada. En el caso de *millonario,-a*, vemos cómo hacia el triunfo de la Revolución designaba al machetero destacado en su puesto de labor, que cortaba millones de arrobas de caña. Hoy, nombra a la persona que por tener una actitud sexual promiscua y desprotegida debe ponerse “millones” de bulbos de antibióticos para curarse.

Se encuentra además el tratamiento de *señor,-a*, que había experimentado una disminución en la frecuencia de uso en la década de los 60 en Cuba, siendo sustituida por la forma de tratamiento *compañero,-a*, como manifestación de las relaciones camaraderiles sociales. Actualmente, a consecuencia de la entrada masiva del turismo extranjero al país, nuevamente se ha visto incrementado el empleo de la forma *señor,-a*, tratamiento de respeto que se exige para los turistas en hoteles, tiendas, oficinas, etc. Se ha hecho extensivo también a otras personas que ante la despenalización del dólar, y la llegada de mesadas al país han adquirido un estatus socioeconómico diferente a la del resto del pueblo carente de estos medios económicos. Así ha pasado, igualmente, con el tratamiento de **maceta**, surgido por un operativo policial llevado a cabo en todo el país.

Por su parte, los tratamientos de *pepe* y *yuma* nombran también a los turistas extranjeros (de cualquier nacionalidad). En el caso de *yuma* se hace extensivo a los ciudadanos cubano-americanos que residen en Estados Unidos y visitan a Cuba. La condición que iguala en el tratamiento, tanto al extranjero como al residente, en este caso se debe a la tenencia de divisas.

El turismo como ya se ha dicho, ha devenido en fuente de ingreso de divisas al país como parte del conjunto de medidas que el Estado Cubano tomó para

resolver la crisis económica a la que se enfrentó hacia la década de los 90. Fue necesario que una parte de la población se preparara técnicamente para brindar servicios en esta nueva área socioeconómica. Aquí encontramos entonces los tratamientos de *gerente*, *subgerente*, *ama de llaves*, *mucama*, *cvp*, que designan los nuevos puestos de trabajo. Ahora bien, las condiciones de trabajo y de vida de estos trabajadores, difieren de las del resto de la población que no percibe propinas, no recibe módulos de aseo personal ni uniformes de trabajo, esto ha hecho que a estos trabajadores el pueblo los denomine, de manera general, con el tratamiento de *gerente*, aunque no desempeñen realmente este cargo, aludiendo al diferente estatus socioeconómico que poseen.

Otra consecuencia social de estos cambios en el país ha sido la aparición de conductas degradantes como la prostitución, la drogadicción y el aumento del alcoholismo en la población. Todo aquel que conoce la historia de la Revolución sabe de los esfuerzos grandiosos que hizo, a partir del 59, para erradicar estos vicios, secuela de la sociedad neocolonial, y los que hace ahora, en medio de tantas dificultades económicas por solucionarlos y erradicarlos nuevamente. El lenguaje, fiel reflejo de esta realidad, la expresa a través de formas de tratamiento como *jinetera* (persona que se prostituye en el trato lucrativo con extranjeros) o *trabajadora social* (eufemismo que designa a estas personas y que nada tiene que ver con la encomiable labor que desempeñan los verdaderos trabajadores sociales en la comunidad).

Por su lado, para los alcohólicos existe un sinnúmero de formas nominales de tratamiento, que aluden al estado en que la ingestión de bebidas los deja o a la calidad de la bebida, por ejemplo: *tribuna abierta* (hablador), *balín* (al que camina rápido), *dragonauta*, *aliento 'e tigre o de león* (al que expele el aliento propio de los bebedores), *walfarina*, *colaíto*, *alcolifai*, *químico* (es el que bebe ron de baja calidad).

Formando parte también de la realidad cubana de estos años y como consecuencia de la Ley de Ajuste Cubano, han sido las salidas ilegales del país en embarcaciones precarias que han puesto en peligro, y en ocasiones, han provocado las muertes a muchas personas. Aludiendo a esta forma de transportación por mar, el pueblo ha nombrado a estos irresponsables **balseros**. Cuba nunca se ha negado a establecer conversaciones migratorias legales que regulen la emigración lícita de cubanos hacia Estados Unidos, de hecho siempre ha colaborado al respecto, sin embargo, Estados Unidos persiste en su posición agresiva y violatoria que alienta a estas personas a continuar viajando de esta forma e impide el entendimiento cabal y definitivo entre ambos países.

Con relación al tratamiento pronominal como se conoce, la norma en Cuba es tú/usted, ustedes, con la excepción de una pequeña parte del territorio camagüe-

yano que aún tiene restos de voseo. Según plantean los autores Brown y Gilman en su teoría de poder/solidaridad, que es la que determina que un hablante escoja una u otra forma pronominal de tratamiento. Al principio de la Revolución en Cuba, las relaciones sociales camaraderiles establecidas en el país incidieron en un aumento del tuteo en las relaciones cotidianas, laborales, familiares y sociales del cubano, sin perderse, claramente, el uso del usted/ustedes, como tratamiento de respeto hacia desconocidos, personas mayores de edad o con cargos profesionales de importancia.

En la investigación que se ha hecho de esta comunidad, se observó un aumento casi generalizado del tuteo, incluso hacia desconocidos, personas mayores de edad o con cargos profesionales jerárquicamente superiores al del hablante. Junto a este tratamiento pronominal aparecen otras formas nominales de parentesco, como: *tío,-a, puro,-a, abuelo,-a, brother, man*, que se emplean indistintamente aún cuando no existan rasgos de parentesco real entre los hablantes.

La explicación social que se ha hecho de este aumento de familiaridad en el trato se debe a cierta pérdida de valores éticos en el tratamiento, sobre todo entre los hablantes más jóvenes (del grupo etario 12-19 años) que no observan las diferencias en razón de la edad, del sexo o de la profesión que el interlocutor posee y exige el tratamiento pronominal de respeto *usted* o *compañero,-a*. Los hablantes pertenecientes al segundo y tercer grupo etarios opinaron que es ostensible el cambio que se ha producido en los hábitos corteses de la comunidad santiaguera en estos últimos años, se hace evidente en el aumento del tuteo hacia desconocidos y el surgimiento de formas de trato excesivamente familiares que no resultan del agrado del interlocutor, por ejemplo, *mi vida, mi querer, mama, nene, mi cariño*, y el ya mencionado *tío,-a*. Este último tratamiento no tiene igual connotación que en otros países hispanohablantes; en la comunidad santiaguera, a pesar de su extensión en el habla coloquial, no es recibida con agrado por parte del interlocutor o bien por razones alusivas a la edad (se interpreta que la persona a quien se dirige es mayor que quien la da) o bien por cuestiones de nivel cultural (inicialmente se aplicaba a las bedeles, cocineras, porteros de los centros educativos del país).

A pesar del trabajo educativo que se hace en los centros educacionales, medios de difusión masiva y otras instituciones, aún persisten estos hábitos en la cortesía verbal del santiaguero, estimuladas, a veces, en mi opinión, sin intención deliberada por algunas canciones populares de grupos musicales cubanos, como La Charanga Habanera, Moneda Dura o NG la Banda, que imponen formas de tratamiento agresivas y violentas, por ejemplo, hacia la mujer o los ancianos, cuando les dicen: *mala-hoja, bruja, decará* (mujeres) y *temba, puretón,-a, puro,-a* (ancianos). Estas canciones, con sus estribillos contagiosos influyen poderosamente en

los jóvenes y en la población en general, lo que muchas veces se refleja a través del léxico, en el empleo de palabras obscenas, exceso de familiaridades, conductas violentas y agresivas al hablar o también en las generalizaciones equivocadas al valorar al sexo femenino, a las personas mayores y las conductas sociales en toda su magnitud.

La comunidad ocupa como sabemos un determinado territorio, y funciona como una unidad social, en la que se integran diferentes grupos (familia, organizaciones e instituciones) alrededor de problemas cotidianos, estableciéndose interrelaciones que provocan un conjunto de relaciones interpersonales sobre la base de necesidades que garanticen la asimilación de esas relaciones sociales. La interacción de esos grupos con sus tradiciones, identidad, necesidades e intereses conforma el sentido de pertenencia que los distingue. La forma peculiar de expresión de esta interrelación social y ambiental refleja las influencias sociales más generales, matizando a las personas que viven en la comunidad, permitiéndoles dejar su huella en nuevos aspectos. El lenguaje, expresa como ninguna otra forma de expresión comunicativa, esta interrelación del individuo con su grupo comunitario y, a su vez, de las personas con los problemas más amplios que afectan a todo el país. Se puede afirmar que la lengua es el termómetro de la sociedad, como dijera Valdés Bernal (2002), porque ella capta las “altas, medias, bajas” temperaturas sociales, los fenómenos y procesos que se producen, los cambios y variaciones sociales, así como también contribuye a solucionarlos, a través del diálogo, de la exposición abierta y franca de las dificultades y de las posibles soluciones para erradicarlas.

En el habla urbana convergen todas las manifestaciones lingüísticas diferenciadas, y al mismo tiempo caracterizadoras de la diversidad de los grupos sociales que interactúan y constituyen la comunidad. Esta multiplicidad tiene al mismo tiempo inserción en la variedad regional a la que pertenece (Causse 1998: 18).

En la comunidad social, el cambio lingüístico es un complejísimo proceso que implica factores de muy diferentes signos: sociales, geográficos, psicológicos, pragmáticos, que se producen dentro de la comunidad de habla, que demuestra en el uso el estatus social del grupo social que lo emplea, sus intereses comunes, preocupaciones, características, etc.

En el caso de los rituales de cortesía verbal y las formas de tratamiento, la elección de una forma determinada, en situaciones comunicativas diversas, nos remite a normas lingüísticas, a un contexto social, nivel cultural, estados anímicos, psíquicos del hablante. Estos aspectos imbrican los estudios actuales de la Sociolingüística con otras ramas de la ciencia como la Psicología, Sociología y la Etnología.

El comportamiento lingüístico de un individuo es al mismo tiempo un comportamiento de tipo social, pues la selección de un signo lingüístico no es enteramente libre, sino que está sociológicamente condicionado.

Junto a estos factores hay otras afectaciones sociales que se ponen de manifiesto a través del lenguaje como la violencia mediante el gesto o la palabra, el exceso de familiaridad, el silencio, la indiferencia ante situaciones desagradables, el tuteo, las vociferaciones, las obscenidades, etc., que son indicadores de que aunque en el país hay una recuperación económica (iniciada hacia 1996) y hay un redimensionamiento económico, aún hay elementos, valores, conductas, que no se han recuperado, y esto se ha comprobado en este estudio sociolingüístico. Es preciso encauzarnos hacia lo que necesitemos y la lengua es una vía idónea para ello, puede ayudar a valorizar, no a lastimar ni despreciar a las personas, a recuperar lo perdido, estimulando relaciones de respeto, de tolerancia, de convivencia social.

3. Conclusiones

Este trabajo se inserta dentro de los estudios sociolingüísticos, por lo cual resultó imprescindible establecer la relación que existe entre lengua- cultura- sociedad, ubicando dentro de ella el comportamiento sociolingüístico de las formas de tratamiento en Santiago de Cuba.

Este estudio, de una barriada santiaguera correspondiente al casco histórico de la ciudad, se hizo en el perímetro que se inicia en la céntrica Plaza de Marte hasta la calle Santo Tomás, siguiendo el curso de las dos arterias principales: Enramadas y Aguilera.

En dicha barriada se escogió el corpus lingüístico, que fue estudiado, analizado y clasificado en campos semánticos (alusivo al cargo o profesión, alusivo al comportamiento social y el alusivo a otros aspectos de la vida social del santiaguero) lo que permitió corroborar la hipótesis planteada, al comprobarse que las transformaciones económico-sociales producidas en la década del 90 en Cuba han repercutido en las formas de tratamiento del habla popular santiaguera, provocando cambios en el uso de algunas y la aparición de otras, que responden a esta realidad social.

Se tomaron en cuenta las variables sociales: edad, sexo, nivel de instrucción y ocupación. Dentro de las variables lingüísticas se analizaron: formas de tratamiento, personas gramaticales y sistema pronominal.

Se copiaron un total de 932 formas nominales de tratamiento, de las que 335 pertenecen a los campos semánticos seleccionados. El mayor número se encuentra en el segundo grupo etario. La variable sexo masculino fue la que más formas

nominales aportó, siendo la más innovadora, así como fueron los niveles medio y superior los más rentables.

Como se expresó al inicio de este trabajo, el nivel léxico es el más susceptible de cambiar pues es capaz de reflejar e interpretar esa nueva realidad, nombrándola, clasificándola. Los estudios sociales no pueden prescindir del estudio de la lengua y viceversa, porque la lengua es el soporte y reflejo de las relaciones sociales, se transforma y modifica según lo hace la realidad histórica de un país determinado.

A través de este estudio sobre la cortesía verbal y las formas de trato en Santiago de Cuba se ha tratado de lograr un acercamiento mayor al conocimiento de la cultura e identidad que nos distingue, pues, según dijera Callejas las formas de tratamiento en Santiago son el reflejo del, carácter hospitalario, alegre y entusiasta del santiaguero (Callejas 1983: 99). Sin perder ese sello que nos caracteriza, es necesario considerar la recuperación de las normas de cortesía, el trato adecuado a ancianos y mujeres, los rituales corteses que hacen hermosa la convivencia social en nuestras comunidades. Los problemas y las necesidades económicas no están reñidos con las buenas maneras y una conducta social adecuadas.

4. Referencias

- Alfonso Balbuena, M y Y. Benítez Reyes (1997) “La fonética y la morfosintaxis como reflejo de las relaciones socioculturales en el habla de los jóvenes del centro histórico urbano de Santiago de Cuba”. Tesis de grado. Universidad de Oriente.
- Avrorin, V. (1979) “El objeto de la lingüística social”, *Problemas teóricos de la lingüística*, Moscú: Ciencias Sociales Contemporáneas, 25-33.
- Beltrán Calunga, A. (2001) Periódico *Sierra Maestra*, 13-10-01. Santiago de Cuba.
- Bestard Revilla, A. (2002) “Estudio sociolingüístico de las formas de tratamiento en el habla coloquial de Santiago de Cuba”. *Tesis de Maestría*. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.
- Brown, P. y S. Levinson (1987) *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Callejas, D. (1983) “Formas de tratamiento en el marco de la familia santiaguera”. *Revista Santiago*, 51, 97-115.
- Cathcart Roca, M. (1981) “La lengua: reflejo de la realidad histórico social”, *Revista Santiago*, 42, 120-130.
- Causse Cathcart, M. (1998) “El léxico como el reflejo de factores socioculturales en la comunidad santiaguera “Los Hoyos”: estudio sociolingüístico”. *Tesis de Maestría*. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.

- Cisneros Justíz, R. (1981) *Pequeño managüí de cosas nuestras*. Santiago de Cuba. Editorial Oriente.
- Cuba Vega, L. E. (2001) "Formas de tratamiento en el habla habanera actual", *Actas-2 de del VII Simposio de Comunicación Social del Centro de Lingüística Aplicada*, Santiago de Cuba.
- Desheriev, Y. (1979) "El desarrollo de la sociolingüística en las condiciones de la revolución científico-técnica". *Ciencias Sociales*, 1. Academia de Ciencia de la URSS, 149-162.
- Dubsky, J. (1977) *Observaciones sobre el léxico santiaguero*. Praga: Univerzita Karlova.
- Gnedenko, B. y otros (1985) *La dialéctica y los métodos científicos generales de investigación*. La Habana. Editorial de Ciencias Sociales.
- Labor, W. (1981) "El estudio del lenguaje en el contexto social", *Forma y función. Facultad de Ciencias Humanas*. Colombia: Universidad de Colombia, 55-64.
- Lakoff, R. (1973) "The logic of politeness", *Proceedings of the ninth regional meeting of Chicago Linguistics Society*.
- López, F. (2000) "Mulas en el camino de la muerte". Periódico *Granma*, 12-9-2000, 3.
- López Morales, H. (1994) *Métodos de Investigación lingüística*. España: Ediciones Colegio de España.
- López Rodríguez, O. (1994) *Santiago de Cuba. Valores monumentales*. Santiago de Cuba: Publicigraf.
- Martín Fernández, C., M. Perera Pérez y M. Díaz Pérez (1996) "La vida cotidiana en Cuba. Una mirada psicosocial", *Temas*, 7.
- Romaine, S. (1996): *El lenguaje en la sociedad*. Traducción y versión española de Julio Borrego Nieto. Barcelona: Ariel.
- Reyes Guerrero, M. E (1998) *Aproximación a un enfoque educativo en el estudio de la comunidad donde se desarrolla el programa "Educa a tu hijo"*. Tesis de Maestría. Universidad de Oriente.

La (des)cortesía en el lugar de trabajo: empresa del estado versus empresa privada

ADRIANA BOLÍVAR

Universidad Central de Venezuela

1. Introducción

El trabajo que presento en esta ocasión forma parte de una búsqueda teórica y metodológica¹ basada en el supuesto general de que, como investigadores, tenemos un doble compromiso. Por un lado, con la disciplina a la que pertenecemos, en este caso la lingüística, para producir mejores explicaciones sobre cómo funciona el lenguaje en la interacción social y, por el otro, con nuestra sociedad, para entender de qué manera se construyen los significados en la dinámica social cambiante, a menudo conflictiva, en la que nos toca vivir. El foco en la dinámica social nos conduce necesariamente a adoptar una perspectiva crítica, en la que la descripción lingüística rigurosa es fundamental.

En trabajos anteriores, sobre estudios de la (des)cortesía (Bolívar, 2001, 2002, 2003, 2005b, 2005c) y del discurso en general (Bolívar, 1986, 1994, 2005a), he sostenido y mostrado que la evaluación tiene un papel fundamental en la descripción y explicación de la interacción en el discurso, y que el poder de la evaluación es tal que incluso los participantes en *tests* o pruebas especialmente diseñadas para obtener datos “objetivos” no escapan a ella (Bolívar, 2006b).

Aunque entre los teóricos de la (des)cortesía existe consenso en que este fenómeno socio-cultural no puede estudiarse fuera de contexto, porque forma parte de una dinámica mayor que permite encontrar las explicaciones a las acciones concretas en contextos particulares (Eelen, 2001; Watts, 2003; Mills, 2003; Bravo y Briz, 2004; Álvarez, 2005; Bolívar, 2005a), sigue pendiente el debate sobre cual debe ser el objeto de estudio y sobre los métodos apropiados para obtener datos (Murillo Medrado, 2004). Por un lado, las críticas a los modelos clásicos asociados con Brown y Levinson (1987) han dirigido la atención hacia los conceptos de cortesía de *primer y segundo orden* (Watts, 2003), o en palabras de Eelen

1. La investigación forma parte del proyecto “La cortesía y la descortesía verbal en español” financiado por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad Central de Venezuela.

(2001) *cortesía 1* y *cortesía 2*, para diferenciar entre la cortesía como fenómeno natural cotidiano y la cortesía en abstracto, cuya descripción parece ser el fin máspreciado. De hecho, nos encontramos ante dos paradigmas científicos, el de los que creen que existe una realidad concreta, observable y explicable con métodos fundamentalmente cuantitativos, y el de los que consideran que existen realidades que se construyen en la dinámica social, en la que las relaciones de poder, la heterogeneidad, la conflictividad y la lucha por el poder social y político no pueden dejarse de lado. Visto así, el valor de las selecciones lingüísticas preferidas en algunos contextos no puede extenderse a todos los contextos, por lo que muchas generalizaciones están sujetas a riesgos, por no decir peligro, y se hace necesario abarcar cada vez contextos más amplios y mayor cantidad de datos.

Desde mi perspectiva, estoy de acuerdo con el planteamiento de que el objeto de estudio debe ser el comportamiento de las personas en sus ambientes cotidianos e institucionales, que incluye lo que dicen cuando hablan de (des)cortesía porque es habla “natural” en el sentido de que al hablar están expresando sus pensamientos y opiniones sobre su propia experiencia de vida, particularmente sus valores sobre determinados tipos de comportamientos. Por esta razón, me inclino primero por el estudio de la *cortesía 1*, tal como lo expresa Eelen:

A ‘theory of politeness’ should first and foremost be an ‘examination of politeness 1’, of this everyday phenomenon of politeness. After all, it seems obvious that our scientific efforts should be aimed primarily at understanding the (social and linguistic world) we live in, so it is to this real world that our attention should be directed (Eelen, 2001: 252).

Esta toma de decisión nos impone buscar relaciones entre diferentes contextos de situación mediante métodos variados. Por eso, en mis trabajos sobre (des)cortesía, he dirigido la atención a tres ámbitos fundamentales, el de la política, el de la familia y el del lugar de trabajo, con la idea de buscar relaciones que me puedan conducir a explicar valores y tradiciones comunes a todos los venezolanos, pero diferentes según los contextos y las motivaciones. En el ámbito político, estudiando el micro y el macro diálogo, he podido ver el uso de la descortesía como estrategia política en la que un mismo fenómeno puede ser evaluado como cortés o descortés según la afiliación política (Bolívar, 2003, 2005b, 2005c); y también como la polarización política tiene consecuencias que afectan la imagen de las personas y el diálogo político (Bolívar, 2005b, 2005c), lo que conduce a profundizar los conflictos (Bolívar et al., 2003; Erlich, 2003). En el ámbito familiar, mediante el uso de tests de hábitos sociales (Hernández Flores, 2002), he podido extraer algunos supuestos culturales sobre los roles familiares y sobre lo que se considera “político” en diferentes situaciones, particularmente en lo que respecta a la relación entre hijas y madres o hijos y madres (Bolívar, 2006b).

En el ámbito del trabajo, que es el objeto de estudio en esta ocasión, mi interés es observar a las personas en el mundo de las organizaciones empresariales y sus relaciones con el mundo social en el que se insertan. ¿Por qué la empresa privada y la del estado? Porque se trata de culturas organizacionales supuestamente diferentes y, por eso, nos interesa averiguar cómo se parecen y difieren en cuanto a la (des)cortesía. Suponemos que la interacción en las empresas posee rasgos propios que conducirán a la producción de determinados tipos de evaluaciones. Dichas evaluaciones surgen en un contexto en el que las relaciones de poder están predeterminadas por la jerarquización de los rangos, de las funciones y de las metas de la empresa. Por otro lado, las evaluaciones sobre lo que es cortés o descortés se manifestarán en el comportamiento lingüístico y no lingüístico de jefes y subalternos, de modo que podemos preguntarnos, por ejemplo, cómo se expresa el trato pronominal y nominal, qué valores y supuestos culturales se infieren de las definiciones de cortesía y ejemplos de comportamientos corteses y descorteses. Desde una perspectiva crítica nos interesa averiguar si se encuentran en las palabras de los miembros de las organizaciones señales que evidencien algún sesgo ideológico. Además, dado que la permanencia en el trabajo en la empresa del estado y la privada depende de contratos laborales que garantizan la estabilidad en grados diferentes, nos preguntamos de qué manera las condiciones de estabilidad y/o cercanía y alejamiento del gobierno se manifiestan en las opiniones y selecciones lingüísticas y otros comportamientos de las personas.

2. La cultura organizacional

A diferencia de la conversación coloquial que, por lo general, no parece tener un fin predeterminado y en la que pueden entrar y salir participantes, la interacción en las empresas se caracteriza porque se construye con prácticas discursivas orientadas hacia metas definidas por su carácter de “organización”. Una organización se define como “un colectivo social, producido, reproducido y transformado por las prácticas comunicativas dinámicas, interdependientes, y orientadas hacia metas de sus miembros” (Mumby & Clair, 1997:181).² Por consiguiente, en la interacción se conocerán de antemano muchas tareas discursivas que incluyen el tratamiento de ciertos tópicos preferidos y el mayor uso de ciertos actos discursivos, así como de selecciones lingüísticas características. Para los efectos del análisis lingüístico y de la interpretación de las relaciones interpersonales laborales, podemos suponer que en el contexto de la organización son importantes las formas de trato hacia los jefes y de los jefes hacia los subordinados. De hecho, ya se han

2. Original en inglés: “...a social collective, produced, reproduced and transformed through the ongoing interdependent, and goal-oriented communication practices of its members...”

hecho señalamientos que muestran, desde una perspectiva sociolingüística cuantitativa, que el uso de formas de trato como *usted* en el español de Venezuela sufre una mayor variación en el campo laboral que en el de la familia (Páez Urdaneta, 1992). Desde una perspectiva intercultural, cuando se comparan las evaluaciones sobre la interacción en el lugar de trabajo en Venezuela y en otros países, se ha encontrado que los venezolanos parecen estar muy conscientes de la organización jerárquica (Bolívar y Grindsted, 2000, 2005). No obstante, podemos imaginar que los miembros que mantienen un estatus similar, mostrarán otras formas de trato que evidencien un mayor acercamiento. Desde el punto de vista crítico, podemos anticipar que los conflictos interpersonales o entre distintos niveles de la empresa producirán una dinámica en el trato que evidencia las relaciones de poder existentes en la organización.

2.1 La construcción de una identidad organizacional

Suponer que los miembros de una organización se adaptan al estilo de la empresa significa que adquieren una identidad acorde con lo que ella espera y tolera. No obstante, dicha identidad se construye discursivamente en la dinámica de la interacción cotidiana de manera que la empresa es lo que sus miembros hacen de ella y, a la vez, lo que la empresa quiere que ellos sean. Aunque las reglas de la interacción estén más o menos definidas, los conflictos y las luchas internas son parte de la interacción. En el discurso, los integrantes de la empresa crean realidades que los hacen construirse a sí mismo como funcionarios o empleados en sus cargos y como personas. Al respecto Mumby y Clair dicen:

Sugerimos que las organizaciones existen en la medida en que sus miembros las crean mediante el discurso. Esto no quiere decir que las organizaciones no sean “nada más” que discurso, sino que el discurso es la principal forma por la que sus miembros crean una realidad social coherente que enmarca el sentido de quienes son. (Mumby y Clair, 1997: 181)³

En la construcción de la realidad y de la identidad empresarial se da una dinámica que permite a las personas actuar de acuerdo con sus funciones y tareas, pero que también pone en evidencia el trato entre hombres y mujeres, de distintos niveles de educación, estratos sociales, edades, e ideologías. Es posible, por lo tanto, que se pongan al descubierto desigualdades e injusticias en el trato cotidiano que, entretejidas en la interacción de la empresa, mantienen y refuerzan prejui-

3. Original en inglés. We suggest that organizations exist only in so far as their members create them through discourse. This is not to claim that organizations are ‘nothing but’ discourse, but rather that discourse is the principal means by which organization members create coherent social reality that frames their sense of who they are” (Mumby & Clair, 1997: 181).

cios o estereotipos. Por eso, estudiar el discurso en el lugar de trabajo es más que describir relaciones de poder en una escala jerárquica empresarial y se justifica la perspectiva crítica porque:

La perspectiva crítica en el discurso organizacional tiene que ver no solo con el examen de las relaciones entre el discurso y el poder sino también con el análisis de las desigualdades que se producen, mantienen y reproducen como resultado de esas relaciones (Mumby & Clair, 1997: 183)⁴

La (des)cortesía o la concepción que se tenga de ella es un aspecto importante de la interacción empresarial porque está en juego la imagen de la empresa y la imagen de cada persona. La empresa del estado en Venezuela, por tradición, es una organización que espera que sus miembros sigan de cerca la línea del gobierno de turno, especialmente los jefes en altos cargos de confianza. Igualmente, estas empresas se rigen por contratos colectivos que garantizan a su personal de planta una carrera administrativa y mayor estabilidad laboral. En la empresa privada, por lo general, no existen cargos fijos inamovibles, y la contratación por tiempo limitado, renovable según el rendimiento, hace que sus empleados estén más expuestos a la inestabilidad laboral. Esto nos hace suponer que los miembros de las organizaciones se sentirán con mayor libertad de acción y de palabra cuando tienen mayor garantía de permanecer en el trabajo que cuando no la tienen. En ambos casos, no podemos perder de vista que tanto la empresa privada como la del estado se mueven en un contexto nacional que también está sujeto a cambios y transformaciones.

3. Método

Con el fin de conocer de qué manera es evaluada la (des)cortesía en empresas venezolanas se llevó a cabo un estudio cualitativo del discurso de 16 personas, 8 del Ministerio de Educación (MED) y 8 de la Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV), quienes fueron entrevistadas en su lugar de trabajo por personas que laboraban en el lugar y que fueron entrenadas para tal fin. Las entrevistas de CANTV se tomaron de un corpus mayor de entrevistas realizadas en esta empresa (Chávez, 2005), mientras que las del MED fueron realizadas especialmente para los fines de poder comparar los dos contextos.

4. Original en inglés. The critical perspective on organizational discourse is concerned not only with examining the relationship between discourse and power but also with addressing the inequalities that are produced, maintained, and reproduced as a result of the relationship (Mumby & Clair, 1997: 183).

3.1. Categorías sociales

Se tomaron como categorías de tipo social, el ámbito situacional (sector público y privado), el género (hombres y mujeres) y el rango (alto, medio y bajo). El cuadro 1 muestra las características generales de los participantes en las entrevistas. Se puede notar que en ambas organizaciones se logró entrevistar a hombres y mujeres de rangos altos (directores, gerentes), medios (técnicos superiores) y bajos (secretarías), pero no de los niveles más bajos, como mensajeros u obreros. Se hizo el intento de entrevistar a hombres y mujeres con rangos y edades similares en ambas organizaciones, pero en el caso de CANTV predominaron los ingenieros o técnicos superiores en diferentes niveles, mientras que en el MED la mayoría era licenciado/a en comunicación social. También hay que tener en cuenta que, en cuanto a la edad, los entrevistados pertenecían a dos grupos generacionales distintos, uno entre 25 y 37 años y otro entre 50 y 65 años. Sin embargo, los de mayor edad en CANTV no sobrepasaban los 50 años, mientras que en el MED dos sobrepasaban los 60. Nótese que en ambas empresas hay secretarías (no secretarios) y que, aunque ambas pertenecen al grupo de mayores de 50, la secretaria del MED es mucho mayor que la de CANTV. Aunque puede pensarse que los entrevistados no reflejan la estructura ni las políticas de las organizaciones en cuanto a personal, se obtienen pistas que hacen pensar que en esta organización privada los cargos de mayor jerarquía son ocupados por hombres de mayor edad, y por mujeres jóvenes, todos altamente calificados. En el MED, la situación parece invertirse porque los hombres jóvenes ocupan cargos altos (director) mientras que hombres mayores están en cargos medios.⁵

Cuadro 1. Las personas entrevistadas

MED	CANTV
Mujeres	Mujeres
M1: 27 años, Lic. Administración (Auditor)	M1: 37 años, Ingeniero, Coordinadora de T.I.
M2: 28 años, TSU, Asistente de protocolo	M2: 36 años, Ingeniero, Gerente de Ingeniería
M3: 61 años, Lic. Com. Social, Jefe de División de Publicaciones	M3: 25 años, Periodista, Especialista en Comunicaciones (Gerencia de Planificación y Mercadeo)

5. En el MED no fue posible entrevistar al Ministro, que sería el equivalente del Gerente General en CANTV.

M4: 65 años, bachiller, secretaria	M4: 50 años TSU, secretaria
Hombres	Hombres
H1: 35 años, Lic. Com. Social, Director General de Relaciones Institucionales	H1: 50 años, Ingeniero, Gerente de Ventas
H2: 35 años, Lic. Comunicación, Especialista en información II	H2: 50 años, Ingeniero, Gerente de Productos
H3: 54 años, Lic. Comunicación Social, Planificador III	H3: 36 años, Ingeniero, Coordinador de Ventas
H 4: 56 años, Lic. Com. Social, Redactor de noticias	H4: 32 años, TSU, Soporte técnico (Ingeniería de Venta)

3.2. Categorías lingüístico-discursivas

Se acordó que, para responder las preguntas de investigación, era apropiado guiarnos por las siguientes categorías de análisis:

1. Formas de trato pronominal: Tú/usted/, y nominal
2. Definiciones de comportamiento cortés y descortés
3. Ejemplos de comportamientos (des)cortesés y de actores sociales prototípicos.

Las formas de trato nos permitieron conocer las evaluaciones sobre a) el trato recibido, b) el trato esperado, y c) el trato dado a otros. El estudio de las definiciones nos ayudó a ver cómo se concibe lo que se considera comportamiento apropiado positivo y negativo (Watts, 2003). Los ejemplos de comportamientos y la mención de actores sociales prototípicos nos indicaron el tipo de personas que pueden representar los comportamientos corteses y descorteses en un contexto venezolano mayor, más allá de la organización.

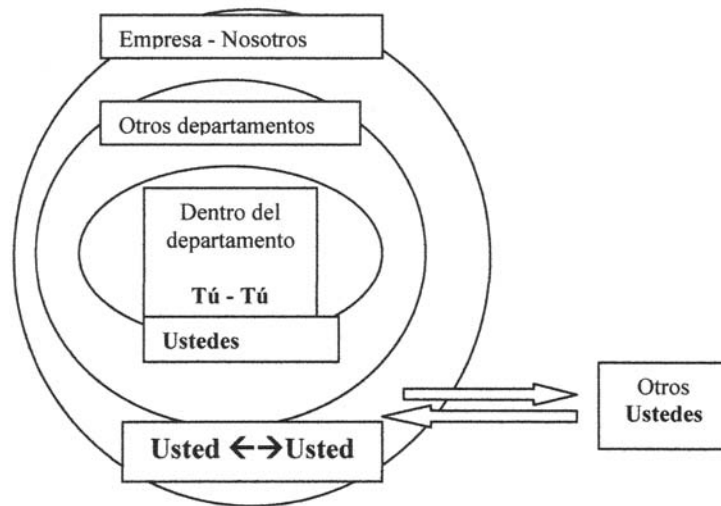
Para recoger los datos se usó una entrevista semi-estructurada que solicitaba información y opinión sobre estos tres aspectos. El análisis dio atención a la información proporcionada y a las evaluaciones hechas por los participantes. Se tomó nota de las menciones hechas sobre los pronombres *tú* y *usted*, así como de nombres propios, apodos, títulos, formas de cariño. Se analizaron las definiciones dadas sobre cortesía y los ejemplos de comportamientos. Se tomó nota de los actores sociales mencionados como modelos de comportamientos corteses o descorteses.

4. Los resultados sobre formas de trato

4.1. La dinámica del tú y del usted

El análisis del discurso de los entrevistados reveló varias cosas interesantes. En primer lugar, se observó la relevancia dada a los espacios, por ejemplo: los de adentro y los de afuera en la empresa, los de cada departamento y los de otros departamentos. El diagrama 1 representa en parte esta dinámica e indica el uso preferido pronominal en cada entorno.

Diagrama 1. Dinámica espacial del tú y del usted



Esta ubicación espacial, al mismo tiempo parece estar asociada con otra dinámica que tiene que ver con varios factores: i) el movimiento de *usted* a *tú*, según el tiempo de contacto, la confianza lograda, y el afecto, ii) un proceso de adaptación reflejado en el valor dado a la reciprocidad en el trato, iii) la protección de la imagen institucional, y iv) el valor dado en general al “respeto”.

El ejemplo (1) muestra el caso de un hombre que trata de usted a sus superiores cuando les tiene confianza, pero que no usa el tú de buenas a primeras porque en un primer encuentro usa *usted*.

- (1)
7. (N) cómo tratas tú a los demás de tú o de Usted?
 8. (7) de tú
 9. (N) a todos los niveles?

10. (7) sí: | inclusive hasta el gerente general lo trato de tú | más arriba del gerente general si lo hago de Usted | pero es una cuestión para mi de confianza porque:: | porque si no tengo la confianza puede ser que esté inclusive más abajo que el gerente general pero le hablo de Usted pues | claro no sé cómo sería allí | sobretodo si es una persona que de repente esta llegando nueva y que tiene un nivel más alto | yo le hablo de Usted no le hablo de tú de buenas a primera no? (H3Cantv)

El ejemplo 2 muestra el caso de una mujer que, aunque dice que la tratan siempre de tú, reconoce el uso de usted cuando no la conocen.

(2)

5. (N) que hacen, todos te tratan siempre de tú?

6. (D) todos me tratan siempre de tu | las personas:: que están mas cerca de mi que trabajan diariamente conmigo | las personas que no/ por supuesto que no > me tratan de usted | pero: después de: que me conocen este: o que tienen poco trato conmigo me tratan de tú (M3Cantv)

El ejemplo 3 muestra la percepción de un proceso de adaptación o acomodo al trato recibido.

(3)

8. (J) y cómo tratas tú a los demás?

9. (Y) yo generalmente utilizo mucho el usted | creo que es una cuestión de generación | Trato de usted a la gente joven | gente por ejemplo | el personal sub-alterno | generalmente yo lo trato de usted | a los colegas de tú | aunque aclaro que || en mi caso particular | yo:: sí utilizo el tú con los colegas pero | cuando yo siento que a mi me están tratando de usted pues yo también: utilizo el mismo tratamiento (M3Med)

En el ejemplo (4) se evidencia el caso de un hombre que usa el *tú* con sus jefes por confianza, pero que hace el cambio al *usted* frente a los de afuera, con el fin de mantener la imagen institucional.

(4)

12. (J) y cómo tratas tú a los demás | de tú o de usted?

13. (T) a mi jefa | por la confianza que le tengo | la trato de tú | pero los demás:: | bueno fíjate sí | casi todos | porque mis jefes de arriba | del piso 17 | igual de tú | y la jefa de aquí de Prensa | también la trato de tú | o sea | que hay hay | no sé si es debido a las buenas relaciones\\ | Eso sí | hago la aclaratoria | que cuando hay: personas extrañas | personas que no son relacionadas así con nosotros aquí en el Ministerio | sí los trato de licenciada | de de de usted | 'sea | pa' que se vea que hay respeto | para que los de afuera por lo menos vean esa imagen que tenemos respeto entre nosotros

(H3 Med)

En el análisis se encontró que, con excepción de una mujer, todos los participantes del MED, hombres y mujeres, mencionaron la palabra “respeto” como una condición para el trato. El ejemplo que sigue ilustra esta posición en el MED, con el foco en el respeto a la persona.

(5)

12. (J) ¿Cómo espera usted que los otros se dirijan a usted? ¿De tú o de usted?

13. (F) con respeto | me es indiferente

14. (J) ¿le es indiferente que todos lo llamen igual | los empleados: | el público:?

15. (F) sí | sí | es igual si me tratan de tú o de usted

16. (J) ¿Cómo trata usted a los demás? ¿De tú o de usted?

17. (F) con respeto | no importa si usted o tú

(H4Med)

Algo similar ocurrió en CANTV, pero se observó también el valor al respeto asociado con el género, con el cargo y con la jerarquía dentro de la empresa, como se ve en el ejemplo (6).

(6)

3. (N) y cuál es tú expectativa | cómo esperas que te traten | de tú o de Usted?

4. (P) el respeto viene asociado a | tú o al Usted | yo siento que el respeto va asociado a:: justamente a la forma de trato ||| más que:: | al fondo del trato más que a la forma del trato | tiene que ser un trato amigable: de:: de:: | consideración | uhm: desde el punto de vista profesional: y desde el punto de vista personal: | más que al: | que a la forma \pues

5. (N) tú piensas así con respecto a todos los niveles de la organización? Es decir | te da igual que un mensajero te trate igual: a que> a un supervisor o a un /par?

6. (P) no | no | yo pienso que es más una sensación de respeto | no atada a:: la forma: del tú o el Usted | es decir | normalmente | como te digo | normalmente las personas que dentro de la jerarquía | se consideran por debajo | me tratan de Usted | e:: | básicamente | si fuese un trato de tú:: / | en mi caso | lo necesario es que sea un trato respetuoso ||| nunca | de ninguna manera | no es por ser clasista | pero que los límites se mantengan | tan sencillo como eso\

(M1Cantv)

Cada uno de los ejemplos anteriores ilustra aspectos de una dinámica en la que la ubicación espacial parece tener un gran peso, como se puede leer en las propias palabras de una entrevista que en su propio discurso hace la diferencia entre los de “de adentro” y “los de afuera”.

(7)

13. (N) y cómo esperas que te traten?

14. (D) las personas de afuera o las personas de adentro? (M3CANTV)

4.2. Las formas de trato y los valores del tú y del usted

Una lectura detallada de cada entrevista nos dio las formas de trato preferidas. En los cuadros 2 y 3 que siguen se recogen las formas de trato referidas por hombres y mujeres en el MED y en CANTV. Los números indican la cantidad de personas que las usan (no el número de veces).

En el cuadro 2 puede leerse que en el MED tanto hombres como mujeres usan el nombre como la forma de trato preferida, asociado con tú o usted, preferiblemente *tú*. También puede verse que los hombres y las mujeres reciben un trato según su título profesional o académico, y el cargo (licenciado, doctor, periodista), pero las mujeres esperan también la diferencia de su estatus de soltera o casada (señora). En el trato al otro se reconocen los términos de cariño (*mi amor, corazón, niña*), lo que indica grados de familiaridad, entre los hombres y las mujeres.

Cuadro 2. Formas de trato pronominal y nominal en el MED

HOMBRES

Trato recibido	Trato esperado	Trato al otro
Tú: 4 Usted: 4 Licenciado: 3 Nombre de pila: 3 Doctor: 1 Periodista/profesor: 1 Mi amor: 1	Usted: 4 Nombre de pila: 4 Tú: 3 Director: 1 Licenciado: 1	Tú: 4 Usted: 4 Nombre de pila: 2 Licenciado: 2 Mi amor: 1 Niña: 1 Jefe: 1

MUJERES

Trato recibido	Trato esperado	Trato al otro
Tú: 4 Usted: 3 Nombre de pila: 3 Licenciada: 2 Señora: 2 Señorita: 2 Jefa: 1 Chama: 1	Usted: 3 Nombre: 3 Tú: 2 Licenciada: 1 Señora: 1	Tú: 4 Usted: 3 Nombre: 1 Chamo: 1 Chamito: 1 corazón: 1

En el cuadro 3, se observa que también en CANTV, todos los entrevistados reciben, esperan, y dan el trato por el nombre, asociado con tú o usted, aunque en su discurso señalan la preferencia por el uso de *tú*. A diferencia del MED, los hombres reciben el trato de señor seguido de nombre o nombre más apellido, aunque dicen esperar solamente el nombre. Las mujeres, en cambio, reciben un trato más variado y más informal. En los cargos más altos se les puede tratar por el estatus del cargo (jefa), su título académico (licenciada), por el estatus de casada o soltera (señora, señorita, no seguidos de apellidos), pero “nunca” por la profesión tal como lo dice una de las mujeres:

(8)

17. (N) te llaman por tu nombre?

18. sí: me llaman por mi nombre _algunas veces me dicen señora _pero nunca utilizan: _ni ingeniero: _o sea _ nunca utilizan la profesión _ (M2Cantv)

Cuadro 3. Formas de trato pronominal y nominal en la CANTV

HOMBRES

Trato recibido	Trato esperado	Trato al otro
Nombre: 4 Tú: 3 Usted: 3 Señor: 2 Señor + apellido: 1 Jefe: 1 Ingeniero: 1	Tú: 4 Usted: 2 Nombre: 2	Usted: 4 Tú: 3 Nombre: 3 Señor: 1 Coronel: 1 (de afuera)

MUJERES

Trato recibido	Trato esperado	Trato a otros
Tú: 4 Usted: 3 Nombre: 3 Licenciada: 2 Señora: 2 Señorita: 2 Jefa: 1 Chama: 1 Mi amor, mi vida: 1	Usted: 3 Tú: 2 Nombre: 3 Tú: 2 Señora: 1	Tú: 4 Usted: 4 Nombre de pila: 2 Jefe/jefa: 1 Señor + nombre: 1 Señor/señora: 1 Doctor/doctora: 1 Licenciado: 1 Nombre completo: 1

La dinámica de la interacción refleja los valores positivos y negativos del uso de las formas pronominales y nominales. En este último caso, por ejemplo, algu-

nas mujeres prefieren que las llamen por su nombre y no con fórmulas de cariño como “mi amor” o “mi niña”.

(9)

20. (N) y como esperas que te llamen?

21. (M) a mí me gusta que me llamen por mi nombre (M3 Cantv)

La dinámica interna también revela que a las mujeres que ocupan cargos medios no les agrada ser tratadas con diminutivos en el contexto del trabajo, tal como se ve en el intercambio siguiente:⁶

(10)

23. (N) cómo te dicen?

24. (C) \Coromotico

25. (N) quiénes te dicen Coromotico?

26. (C) este: | bueno la mayoría | menos los jefes | los jefes no | pero mis compañeros de trabajo “Coromotico por favor | Coromotico [¿?]

27. (N) y el público que llega | la gente que llega?>

28. (C) /usted

29. (N) y cómo esperas tú que te traten? | te explico | cómo te gusta que te traten? | como Coromotico:?:>

30. (C) /no | no Coromoto simplemente y siempre con respeto | estamos en un trabajo que tenemos que | comportarnos\

Por otra parte, a pesar de que en ambas organizaciones se reconoce el uso de fórmulas de cariño, su uso recibe en general una evaluación negativa porque son formas que pertenecen a otros contextos no laborales o porque se apoya la dinámica de trato “respetuoso” con usted antes de llegar a grados mayores de informalidad, como lo expresa en sus propias palabras un hombre del MED.

(11)

42. (J) ¿Y descortesés?

13. (F) Descortesés es por lo menos que te atiendan un teléfono y te digan mi vida | de entrada | “no mi vida | no está” | “no mi cielo | estás equivocado” | considero eso descortés porque no sabes con quién estás hablando:

El cuadro 4 a continuación resume los valores semántico- pragmáticos de *usted* y *tú* que se desprenden del análisis.

6. Coromotico es el diminutivo de Coromoto, un nombre que, a menudo, se coloca a las mujeres en honor a la Virgen de Coromoto, patrona de la región del Zulia en Venezuela.

Cuadro 4. Valores positivos y negativos de *usted* y *tú*

Pronombre	Valor positivo	Valor negativo
Usted	Respeto a la edad	Imponer distancia
	Respeto al cargo	Crear barrera
		Protección del abuso
Tú	Camaradería	
	Confianza	Transgresión ("se sale")
	Afecto	Abusador ("se pasa")
	Apoyo	

Según Páez Urdaneta (1990), en el español de Caracas el valor semántico positivo de TÚ indica "intimidad, familiaridad, amistad y aceptación" mientras que el negativo se asocia con "desdén e irrespeto" (1990: 93). De igual modo, el valor positivo de USTED resulta de su asociación con "reverencia, respeto, deferencia y reconocimiento" (1990: 93). No obstante, más allá de los valores semánticos, en el ámbito organizacional observado los valores negativos revelan los conflictos internos en cuanto a la invasión de los espacios y al "irrespeto" a la jerarquía en los cargos, o al género. Los jefes hablan de sentirse más cómodos con los límites que impone la estructura formal jerárquica (H1MED) y las mujeres destacan la importancia de que los límites se mantengan (M1Cantv).

Las tendencias generales observadas en el propio discurso de los participantes muestran que:

- a) Existe una inclinación general a dar, recibir y esperar el nombre de pila seguido de tú o de usted.
- b) Los jefes reciben y esperan: título seguido del nombre de pila (ej. Señor Alfredo) o nombre y apellido completo (CANTV), el cargo o profesión (director, licenciado, profesor, licenciado, etc. MED)
- c) Los hombres dan diminutivos a las mujeres (MED, CANTV)
- d) Las mujeres prefieren nombres sin diminutivos (MED, CANTV)
- e) Los mensajeros (CANTV) y rangos más bajos (obreros) (MED) reciben *usted* de los jefes por distancia. Los mensajeros reciben de los niveles medios *usted* por autoprotección.
- f) Los hombres en cargos inferiores reciben nombre seguido de *tú*, de "todos". Se infiere que las mujeres y hombres jóvenes con menor poder reciben este trato.
- g) Los usos de términos de cariño se usan en los niveles más bajos ("mi amor"), pero se detecta rechazo por "la informalidad" (MED, CANTV).
- h) Los términos de cariño se usan menos o se rechazan por estar "fuera del contexto laboral" (CANTV).

5. Los resultados sobre comportamientos corteses y descorteses

5.1. Ejemplos de comportamientos (des)corteses

Los comportamientos definidos como corteses o descorteses llevaban consigo una definición de lo que significa cortesía en el trabajo para este grupo de personas. El análisis mostró que los entrevistados coincidían en destacar valores generales como el respeto a la persona y al cargo y, también, en el rechazo a los gritos y reclamos en público. No obstante, se observó una diferencia en cuanto al peso dado a las fórmulas de cortesía básica o “codificada” (Briz, 2004) como saludar, despedirse, pedir por favor, que no parecen tener el mismo valor en la empresa del estado y la privada. El cuadro 5 recoge los comportamientos señalados como corteses y descorteses en el MED. Nótese que en las conductas corteses esperadas predomina el respeto, especialmente relacionado con las formas en que los jefes dan instrucciones a sus subalternos. Se espera también un ambiente agradable y cordial, pero los saludos se mencionan menos. Este hallazgo es muy importante para comparar con otros contextos donde el saludo y la despedida son obligatorios en Venezuela, como en el caso de la familia (Bolívar, 2006), o la empresa privada, como veremos más adelante.

Cuadro 5. Los comportamientos corteses y descorteses en el MED

Comportamientos corteses	Comportamientos descorteses
El respeto (al dar instrucciones y órdenes, 7 de 8)	Levantar la voz ("que te peguen cuatro gritos") 7 de 8)
La cordialidad	"Hacer escándalo"
La confianza	"invadir",
La disposición a colaborar	"ser groseros"
La amabilidad	Reclamos abiertamente
La alegría (4)	No reconocer el trabajo
Respuesta oportuna	Interrupciones sin pedir permiso
Buen servicio	No saludar, no pedir por favor (solo 2)
Saludar	Indiferencia, falta de colaboración
Despedirse	Decir "mi vida", "mi amor" en el teléfono

Como ya notamos antes, la definición de cortesía y de comportamiento cortés en el trabajo parece igualarse con el respeto a la persona, a su cargo, a su trabajo y a su entorno. El cuadro 5 destaca el comportamiento descortés con foco en los aspectos paralingüísticos y no lingüísticos, asociados al tono de voz alto, a la gestualidad y a la muestra de emociones como el enojo o la ira. De hecho, los entrevistados señalan que los jefes "son bravos" y que los subalternos son "agresivos".

El ejemplo 12 ilustra el caso de los jefes que gritan y pierden el control y el (13) el comportamiento agresivo hacia los jefes de empleados de niveles más bajos.

(12) los jefes son “bravos”

51. (R) los jefes || los jefes son bravos muchas veces | muy bravos | y: e:: pueden llegar a perder los límites por su condición de jefes | dependiendo de la gravedad del problema | dicen /groserías | gritan | se ponen verdes/ | anaranjados || otra veces | a quienes intentan tener autocontrol y lo tienen sólo en la palabra | no usan groserías | pero su actitud es grosera | se ponen rojos y furiosos | ok? | (H2MED)

(13) los empleados también

El personal también es igual | el personal de base | los obreros | si los haces molestar mucho: | pueden decirte /cuatro cosas | te pueden desafiar a pelear | que ha pasado | pero también hay los que se controlan y: como que respetan un poquito tu jerarquía | y puede pasar con secretarias igual | aunque las secretarias son más reservadas | no te pegan cuatro gritos con frecuencia | pero sí las ves que se ponen coloradas molestas | “ay sí está bien me tiraste la puerta | me hiciste tal cosa” | pero así con mucha molestia | y una que otra vez te pueden decir groserías | /“RIDÍCULO” | sí | sí puede pasar | (H2MED)

Este comportamiento “descortés” parece estar mitigado en la organización de la CANTV, pero eso no quiere decir que no exista porque, como se deduce del cuadro 6 más adelante, los gritos y los regaños en público son evaluados negativamente en un 100%, más que en el MED. Aquí se encuentra un valor mayor dado a las fórmulas de cortesía, “las palabras básicas”, y a diferenciar los contextos tanto con el mundo más allá de la empresa como dentro de la empresa, incluso llegando a acuerdos muy precisos al respecto, como vemos en el ejemplo (14), después del cuadro 6, en el que un hombre explica cómo se logró el acuerdo con su supervisora en cuanto al trato en privado y frente al público, para mantener la distancia, lo que también implica en realidad presentar ante el público una imagen institucional. El cuadro 6 también llama la atención sobre la importancia dada a mirarse a la cara mientras se habla, lo que en realidad significa el reconocimiento del otro en la interacción.

Cuadro 6. Los comportamientos corteses y descorteses en CANTV

Comportamientos corteses	Comportamientos descorteses
Saludar y “las palabras básicas: permiso, por favor, gracias” (7 de 8)	Elevar la voz (8)
Respeto (para solicitar cosas), elegancia (2)	(“alzar la voz es descortés” “te pueden regañar, pero sin gritarte”
Educación amabilidad, afabilidad, tacto, consideración (6)	Gesticular, respiración acelerada (2)
Diferenciar contextos	Que no te dejen hablar, No saludar, no mirarte a la cara

(14)

14. (6) Gladys de repente es el caso más curioso | que cuando empecé a trabajar con ella | recién llegado | me dijo que ella sabía mantener esa /distancia | no? Que ella me iba a llamar de tú en privado | y de usted en público | y siempre me trató de usted> en el piso hay consultores de ventas que me tratan de usted | otros de tú e:: es variado | en general de tú

5.2. *Los actores sociales corteses y descorteses prototípicos*

Los hallazgos en este aspecto fueron muy interesantes porque la mayoría de los actores sociales señalados por los entrevistados se ubicaban, en el momento de la investigación, en el ámbito político o mediático, lo cual tiene su explicación en la participación política altamente polarizada de los últimos años entre seguidores y opositores del Presidente de la República, y la toma de posición de los medios (prensa escrita, radio y televisión) contra el gobierno. La tabla 1 recoge el número total de menciones de actores sociales asociados con los comportamientos corteses y descorteses.

Tabla 1. Número de menciones a actores sociales

Organización	Asociados al gobierno	Asociados a la oposición	Otros	Total
MED	16	5	1	22
CANTV	5	11	1	17
Total	21	16	2	39

Lo primero que llama la atención es que en el MED se hace mayor referencia a actores asociados con el gobierno, mientras que en CANTV a actores de la oposición, lo cual puede servir como indicador posible del acercamiento o alejamiento que estas empresas tenían con el gobierno en ese momento (año 2005). De hecho, cuando lo vemos en porcentajes, en el MED las menciones a actores del gobierno alcanzan el 72,72% (16 de 22), mientras que en CANTV se llega a 29, 41% (5 de 17). En el caso de CANTV, las menciones a la oposición son superiores (64,70%). Las dos menciones a otros actores no involucrados con el ámbito político fueron a dos personajes ya fallecidos (un escritor y un político muy conocido).

Cada uno de los personajes nombrados fue asociado sin ninguna dificultad como ejemplo de persona cortés o descortés. En este punto la cantidad de menciones se hace relevante porque, a pesar de que fueron relativamente pocas, nos indicaron dos cosas. Por un lado, que la afiliación política hace ver como corteses a las personas con quienes cada uno se identifica, porque se encontró que en el

MED todas las personas asociadas con el gobierno fueron ubicadas como corteses, mientras que en CANTV todas las personas calificadas como corteses pertenecían a la oposición. Por otro lado, a pesar de la afiliación política y del discurso ideológico que permite la oposición “nosotros, los de rasgos positivos y “ellos”, los de rasgos negativos (van Dijk, 2003), cuando los entrevistados hablaron de descortesía en las dos organizaciones se inclinaron de igual manera por 50% de personajes descorteses del gobierno y 50% de la oposición. Lo que a primera vista parece una contradicción revela en la realidad un proceso complejo socio-cognitivo, político y cultural, que evidencia en parte los conflictos internos en la organización y en el país, junto con el deseo de cada entrevistado de proteger su imagen, la de la institución y la del grupo social al que pertenece.

Después de estos resultados era necesario averiguar cuáles eran las evaluaciones positivas asociadas a lo cortés y cuáles las negativas relacionadas con lo descortés. Encontramos que entre las personas corteses el más mencionado fue César Miguel Rondón, un periodista que dirigía un programa de opinión en un canal de televisión de oposición al gobierno, y que recaracterizaba por ser una persona que no perdía el control, usaba un tono de voz suave, y trataba con gran amabilidad a sus invitados. Por otro lado, entre los periodistas más descorteses se mencionó más a Marta Colomina, una periodista de oposición, caracterizada por sus ataques, denuncias y reclamos frontales al Presidente y al actual gobierno, en un timbre de voz que muestra irritación y un estilo vehemente. Igualmente, se mencionó a Miguel Ángel Rodríguez, otro periodista, declarado opositor del gobierno, quien inició en los medios un tipo de entrevista conflictiva basada en el acoso al entrevistado. Además, se calificaron como descorteses programas de gobierno como *La Hojilla* en el canal 8, uno de los canales del estado, y de oposición como *Aló ciudadano* en el canal *Globovisión*, uno de los canales líderes de la oposición. Lo que ambos programas llevan a cabo en sus espacios de opinión es una campaña de denuncias, reclamos y acusaciones contra los oponentes. Estos programas son criticados duramente porque, aunque en estilos diferentes, profundizan la división y la descalificación e insultan, como lo expresa una mujer del MED.

(15)

47. (R) Bueno descortés he visto muchas personas por ejemplo que insultan | como el caso de |||| de algunos periodistas como || como los de los programas de opinión: | Por ejemplo en el canal 8 hay un señor que usa gorra en un programa que se llama la hojilla | él se dirige con frases ofensivas | ves? Y también: el se;or este Castillo | en su programa aló ciudadano | que a veces se muestra descortés | no todas las veces | pero hay unas que en las que se le sale la clase

Por otro lado, el presidente de la República también aparece entre los actores sociales prototípicos catalogados de descorteses, así como integrantes de su go-

bierno, aunque él es mencionado en una ocasión como cortés porque uno de los entrevistados del MED hizo la diferencia entre el comportamiento en el ámbito privado y en el público. En el ejemplo 13 una mujer señala al Presidente como muy descortés, fundamentalmente por los reclamos que hace en público a sus ministros. En el ejemplo 14 un hombre, también del MED, hace la diferencia entre la conducta cortés del Presidente en privado, en el ámbito familiar de su casa, y descortés con las personas que no cumplen en el trabajo.

(16)

37. (Y) Descortés me parece el Presidente | muy descortés | cuando regaña a sus ministros: y eso:: | en el Aló Presidente | /lo pondría a la cabeza pues || este:: les hace reclamos públicos | me parece /muuy descortés || este:: en el ámbito público | no? ||| El Ministro Istúriz me parece muy descortés también\ ||| e:: || Bueno el jefe mio | me parece muy descortés | es una persona muy descortés | muy mal educada | /Bueno aquí se da en esta> | una de las cosas que yo veo:: | por ejemplo cuando uno habla de: de los que están abajo | los que estamos en el medio | y los que están arriba | por ejemplo este:: no es un ambiente de trabajo agradable donde no hay comunicación | por ende | si no hay comunicación no hay respeto || eso es una cosa que no tiene vuelta atrás | (M3Med)

(17)

43. Considero que: | es que hay gente que raya los dos extremos | por lo menos el presidente de la República Hugo Chávez Frías es muy cortés | en ese sentido de reconocer cuando alguien hace algo bueno | yo tuve la oportunidad de conocerlo en persona: una vez en su casa | en la casona: en: una agasajo infantil: | y fue mu::: y cortés conmigo || pero parece que era como otro ámbito | pero también he vivido y he visto en primera fila y en reuniones como él es descortés con las personas que él siente que no le cumplen || y eso se manifiesta desde el punto de vista público: no?: El presidente Chávez es muy descortés con sus gerentes o con su personal de confianza que no le cumplen: y muy cortés con los que le cumplen || Claro | seguramente él: para muchos | tiene una imagen descortés | no? | por cuando reclama | Hablo yo de las relaciones laborales | En el ámbito nacional me parece muy descortés Miguel Ángel Rodríguez del canal 2 | muy descortés con sus entrevistados (H1MED)

Este último ejemplo es importante para mostrar que, efectivamente, una persona puede ser cortés en un contexto y descortés en otro pero, fundamentalmente, que en cada contexto la (des)cortesía tienen fines estratégicos diferentes. En el trabajo se puede usar como estrategia para lograr las metas laborales y en la interacción política para alcanzar fines políticos. Lo que nos queda como problema es ¿qué pasa cuándo las organizaciones están más cercas del control político dominante? ¿se adaptan al estilo del gobierno de turno?

6. Conclusiones

Como hemos planteado más arriba en la introducción, nos parece fundamental buscar las relaciones entre los diferentes contextos en que se mueven las personas antes de hacer generalizaciones sobre lo que significa cortesía y descortesía para un grupo social en una cultura particular. El estudio realizado en el ámbito del trabajo no deja de mostrar relaciones con otros contextos como el de la familia y el político. En estudios anteriores en el ámbito de la familia y de los amigos hemos visto (Bolívar, 2006), por ejemplo, que las formulas de cortesía y la cortesía indirecta convencionalizada son evaluadas positivamente como comportamiento ideal o políticamente correcto. Esta conducta ideal parece ser preferida también en el contexto de la organización privada porque se esperan fórmulas de cortesía “básica”, mientras que en la del estado, aparentemente, no se les da el mismo peso, lo que indica algún tipo de cambio en lo que se considera más apropiado. Por otra parte, en las dos organizaciones escogidas para este estudio se observó un rechazo a la agresividad manifestada en los gritos y reclamos en público. Casi el 100% de los entrevistados rechaza las expresiones de enojo y de ira de los jefes cuyo blanco es el empleado o subalterno que, por lo general no puede responder. No obstante se observa que, posiblemente debido a la mayor estabilidad en el trabajo y a la cercanía con el gobierno, los empleados de rangos más bajos en el MED (obreros y mensajeros) muestran un comportamiento más agresivo que los de CANTV, por lo que los jefes tienen más dificultades para mantener “la distancia”. Algunos investigadores han hecho señalamientos muy acertados sobre la agresividad de los venezolanos cuando los reprimenda su jefe (García, 2003, 2004), lo que asoma un problema de relaciones laborales y de identidad cultural pero, como se desprende de esta investigación, se necesitan mas estudios que aborden el problema de las relaciones de poder tomando en cuenta el acercamiento o alejamiento de la silla del poder político y su influencia en los estilos de trato en otros contextos.

Las relaciones con el mundo de la interacción política son más complejas porque, aunque los entrevistados señalan los comportamientos corteses positivos (el respeto) y descorteses negativos (los gritos, los reclamos), cuando tienen que evaluar tomando como referencia su posición política olvidan los rasgos de agresividad de los actores sociales que escogen como corteses pues ahí domina la afiliación política. Esto es interesante porque, como ya hemos señalado antes (Bolívar, 2001, 2003), la descortesía es usada como una estrategia política de la cual, muy probablemente, están consciente los venezolanos. Se podría pensar que, de manera similar, la descortesía es usada en las organizaciones, tanto del Estado como privada, para hacer que los empleados cumplan con su trabajo y así obtener las metas de la empresa. Este es un aspecto que necesita ser investigado porque no es posible generalizar sobre el grado de agresividad que existe en cada

organización, y tampoco cuánto tiene que ver con la violencia verbal que ha caracterizado a la interacción política y a la confrontación a través de los medios en los últimos años.

De acuerdo con lo que se desprende de este estudio, los usos de formas pronominales y nominales en el trato son más que una expresión de relaciones formales o informales en el trabajo porque, como se ha visto, las palabras como *usted* y *tú* adquieren valores positivos y negativos que dependen de las expectativas sobre el trato entre hombres y mujeres en el espacio interno de la empresa y de sus contactos con el mundo externo. Como ya lo planteó Paéz Urdaneta en su investigación sobre los usos de Tú y Usted en Caracas, “Si bien la diferencia marcado/no marcado está intrínsecamente determinada por la red de relaciones sociales resultantes de los distintos roles relacionales, la señalización en sí está extrínsecamente determinada por las actitudes ideológicas del grupo” (Páez Urdaneta, 1990: 90). Por lo tanto la cuestión fundamental es explicar los valores que se atribuyen a las formas pronominales en distintos contextos según la dinámica social y política que los marca de significado. Lo mismo sucede con el uso del nombre, evaluado positivamente en las organizaciones, pero que puede adquirir un valor muy negativo cuando se usan los diminutivos para las mujeres, quienes los rechazan porque las minimizan o colocan en un estatus de inferioridad.

La comparación entre los comportamientos corteses y descorteses, observados en las organizaciones del estado y privada, deja una rica información que apunta hacia el diseño de nuevos métodos para estudiar los valores de pronombres y nombres en la interacción en contextos diferentes. Por ejemplo, ahora que hemos constatado los usos de un *tú transgresor* o *abusador* y de un *usted de auto-protección* en el trabajo, podremos observar nuevamente este fenómeno con mayor cuidado en diferentes departamentos de las organizaciones y otros contextos. Lo que esta investigación destaca es el énfasis colocado en el respeto a las personas, al cargo, al rol social, a la jerarquía, traducido en amabilidad y consideración, en contraposición al irrespeto entendido como desconsideración, maltrato verbal, invasión de espacios, fustigación y acoso. Nos quedan muchas interrogantes pero, tal vez, la que más nos preocupa es cuánta influencia pueden tener en la familia y en el trabajo los cambios de estilo en el ámbito público, particularmente el de la interacción política que afecta la vida de todas las personas por igual.

7. Referencias

- Bolívar, A. (2001) “El insulto como estrategia en el discurso político venezolano”. *Oralia* 4, 47-73.
- Bolívar, A. (2002) “Violencia verbal, violencia física y polarización a través de los medios”, en L. Molero y Franco, L.A. (eds.), *El discurso político en las Ciencias Humanas y Sociales*. Caracas: Fonacit, 125-136.

- Bolívar, A. (2003) "La descortesía como estrategia política en la democracia venezolana", en D. Bravo (ed.), 213-226.
- Bolívar, A., Chumaceiro, I. y de Erlich, F. (2003) "Divergencia, confrontación y atenuación en el diálogo político". *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad* 4, 3: 121-151.
- Bolívar, A. (2005^a [1998][1994]) *Discurso e interacción en el texto escrito*. Caracas: Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico. Universidad Central de Venezuela.
- Bolívar, A. (2005b) "El análisis crítico de la (des)cortesía", en D. Bravo (ed.) *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corporales orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken, 273-297.
- Bolívar, A. (2005c) "Dialogue and confrontation in Venezuelan political interaction". *AILA Review* 19, 3-17.
- Bolívar, A. (2006a) "La descortesía en la dinámica social y política", en J. Muriillo Medrano (ed.) *Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: perspectivas teóricas y metodológicas*. Actas del II Coloquio Internacional del Programa Edice. San José: Universidad de Costa Rica, 137-164.
- Bolívar, A. (2006b) "Cortesía verbal e identidad cultural: Lo 'político' y lo cortés para hombres y mujeres". IX Jornadas de Investigación Humanística y Educativa. Caracas, Universidad Central de Venezuela, 13 al 16 de noviembre de 2006.
- Bolívar, A. y Grindsted, A. (2000) "Cognition in (inter)action: the construction of stereotypic beliefs in intercultural discourse". *VII IPrA International Conference*. Budapest, Hungary, 9-14 th July 2000.
- Bolívar, A. y Grindsted, A. (2005) "Cognición en (inter)acción. La negociación de las creencias estereotipadas en el discurso intercultural". *Núcleo* 22, 61-82.
- Boretti, S. (2003) "Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía", en D. Bravo (ed.) *Actas del primer Coloquio del Programa Edice* (págs.198-210). Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- Bravo, D. y Briz, A. (2004) (Eds.), *Pragmática socio-cultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Bravo, D. (2003) (ed.) *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad socio-cultural de las comunidades hispanohablantes*, Actas del primer Coloquio EDICE. Waxholm (Suecia) 6 al 8 de septiembre de 2002. CD-Rom, Stockholm: Stockholms Universitet, 213-226.
- Bravo, D. (2004). "Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía", en D. Bravo y Briz, A. (eds.), 15-37.

- Briz, A. (2004) "Cortesía verbal codificada e interpretada en la conversación", en D. Bravo y Briz, A. (eds.), pp. 67-93.
- Brown, P. y Levinson, S. (1987) *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chávez, N. (2005) La percepción de la cortesía y la descortesía en el ámbito laboral venezolano. Trabajo de grado de Maestría en Estudios del Discurso. Facultad de Humanidades y Educación. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Eelen, G. (2001) *A critique of politeness theories*. Manchester: St. Jerome Press.
- Erlich, F. (2003) "El discurso político actual: ¿atenuación o refuerzo del conflicto?", en Bravo (ed.), 227-239.
- Fairclough, N. y Wodak, R. (2000) "Critical Discourse Analysis", en T. A. van Dijk (ed.) *Discourse Studies. A multidisciplinary Introduction*. Volume 2 Discourse as Social Interaction. London: Sage, 259-284
- García, C. (2003) "Estudio comparativo del discurso oral de peruanos y venezolanos. Reprimiendo y respondiendo a una reprimenda. Poder y solidaridad", en D. Bravo (ed.) (2003), 257-297.
- García C. (2004) "Reprimiendo y respondiendo a una reprimenda. Similitudes y diferencias entre peruanos y venezolanos". *Spanish in context* 1, 113-147.
- Goffman, E. (1961) *Encounters. Two studies in the Sociology of Interaction*. London: Allen Lane The Penguin Press.
- Goffman, E. (1967) *Interactional rituals: Essays on face to face behaviour*. Garden City NY: Anchor Books.
- Hernández Flores, N. (2002) *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos. La búsqueda del equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario*. Aalborg: Institut for Sprog og Internationale Kulturstudier, Aalborg Universitet.
- Hernández Flores, N. (2003) "Los tests de hábitos sociales en el estudio de la cortesía: una introducción", en D. Bravo (ed.), 186-197.
- Hernández Flores, N. (2004) "La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social", en D. Bravo y A. Briz (eds.), 95-108.
- Hoey, M. (2001) *Textual interaction. An introduction to written discourse analysis*. London: Routledge.
- Hunston, S. y Thompson, G. (2001) *Evaluation in text. Authorial stance and the construction of discourse*. Oxford: Oxford University Press.
- Labov, W. (1972) *Language in the Inner City*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Mills, S. (2003) *Gender and politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Mumby, D. y Clair, R. P. (1997) "Organizational discourse", en T.A. van Dijk (ed.) *Discourse as social interaction. Discourse Studies 2*. London: Sage, 181-205.
- Murillo Medrano, J. (2004) "La cortesía verbal en Costa Rica. Percepciones de los hablantes sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público", en D. Bravo & A. Briz (eds), 181-194.
- Páez Urdaneta, I. (1992) *La estratificación social del uso de Tú y Usted en Caracas*. Caracas: Equinoccio. Ediciones de la Universidad Simón Bolívar.
- Van Dijk, T.A. (2003) *Ideología y Discurso*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Watts, R. (2003) *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

El monstruo en cuestión

Lugares de la descortesía y de la violencia comunicativa en un cruce epistolar entre una madre y autoridades de una escuela de gestión privada en Argentina

ARIEL CORDISCO

Universidad de Buenos Aires, Argentina

1. Introducción

En los volúmenes *Estudios de la (des)cortesía en español* (Bravo, 2005) y *Actas del Segundo Coloquio Internacional del Programa EDICE* (Medrano, 2005) muchas contribuciones señalan la necesidad de incorporar una dimensión discursiva para proceder en el análisis de la descortesía. Se identifica esta necesidad, por un lado, en lo que parece un excesivo énfasis otorgado a determinados actos de habla (los insultos, por ejemplo), ciertas estrategias comunicativas (como “amenazar, ridiculizar o desairar al otro”), y algunas anticipaciones perlocucionarias (como “daños a la imagen”). Zimmermann (2005) lo hace desde una perspectiva de análisis identitario, Bolívar (2005a; 2005b) desde un abordaje crítico-discursivo, Kaul (2005) en determinadas poéticas sociales, y Bernal (2005) desde un marco de análisis “sociopragmático” (Bravo y Briz, 2004). Estos estudios marcan la conveniencia y la oportunidad de indagar más allá de unidades pragmáticas encontradas en la localidad de una situación comunicativa en particular para adentrarse a complejidades discursivas que permitan dar cuenta de forma más acabada los fenómenos que son de nuestro interés.

Mi objetivo en esta presentación es incorporar ciertos aspectos discursivos para el análisis de la *descortesía* y de lo que reconozco como *violencia comunicativa*. Para esto, microanalizo un expediente escolar que contiene una “denuncia” presentada por una madre ante autoridades escolares municipales de una ciudad argentina. De este expediente, rescato el cruce epistolar entre la madre denunciante (texto al cual presto particular atención) y los directivos de la escuela en cuestión.

2. Marco teórico

El marco teórico por el cual procedo en el análisis ya lo he desarrollado en profundidad en otros trabajos, principalmente en Cordisco (2005a; 2005b). Me atrevo, así, a ser breve en este apartado.

Al proceder en la exploración de mi corpus, me concentro en cómo un enunciador conforma *sujetos del discurso* que, primero, se *constituyen*, luego se *presentan* hacia los demás y, por último, *representan a los Otros* según determinadas formaciones discursivas e ideológicas. Muestro que esta tríada de “constitución”, “presentación” y “representación” instauran “lugares del discurso” en el cual se *efectúan sentidos* que pueden considerarse interpersonalmente como *descorteses* por un lado y *violentos* por el otro.

Conformo de esta manera tres ejes teóricos que son rectores en el análisis. Primero, el eje desarrollado por Goffman (1959; 1974; 1981) al explicar como un “yo” se “presenta en sociedad” y cómo puede adoptar distintos “posicionamientos” según los roles adoptados. Segundo, las nociones discursivas alentadas por Pêcheux (1975[1988]; 1983[1990]) y expuestas por Malidier (2003), quienes diferencian “formaciones ideológicas”, “formaciones discursivas” y “efectos de sentido”. La primera noción refiere a *redes inter-individuales de actitudes y creencias*; la segunda a *lo que puede y debe decirse según un “preconstruido” social*; y la tercera a *la constitución de significados en el compartir de un “hacer textual” dentro de discursos e ideologías determinados*. Por último, y de forma relacionada, hago referencia a lo que Bravo (2004; en prensa) identifica como “efecto de cortesía” al identificar mitigaciones de “actos amenazantes” a una imagen sociocultural que en interacción tiene un efecto interpersonal positivo entre los participantes. De forma relacionada, hablaré de un “efecto de descortesía” cuando estos actos amenazantes no son mitigados sino que se busca su incidencia para exaltar aspectos negativos de la interacción, noción especialmente abordada por Kaul (2005).

3. Corpus

El análisis que presento a continuación procede de una carta enviada por (utilizo nombres ficticios) *Susana Ache*, madre de la alumna *María Ache*, a las autoridades escolares de un instituto de enseñanza media de una ciudad argentina. Este texto forma parte de un expediente administrativo-escolar iniciado ante la *Dirección General de Escuelas de Gestión Privada*, ente gubernamental argentino encargado de la inspección y control de escuelas que son administradas de forma privada.

En el Anexo A ofrezco una transcripción de la carta enviada por la madre que inicia el expediente escolar, con nombres, fechas y cualquier otro indicio cambiados para resguardar la privacidad de las personas e instituciones. A efectos expositivos, creo pertinente reproducir aquí parte de ese texto:

Carta 1

Carta de Susana Ache, mamá de María Ache, al director Marcos Pé de la escuela Instituto X. Refiere sobre supuestas “amenazas de muerte” hacia su hija por el alumno Juan Ele (Anexo A)

Buenos Aires, XX de septiembre de 2005

Al Representante Legal
Instituto X
R. P. Marcos Pé

Por la presente, quiero ponerlo en conocimiento de la situación que está atravesando mi hija María Ache, alumna de 3ro. “A”, a consecuencia de las amenazas de muerte recibidas por un compañero de 3er. “B”, llamado Juan Ele.

Paso a detallarle los hechos más sobresalientes a fin de que Ud. tome las medidas necesarias para cuidar a mi hija.

- En 2do. año (2004), María observa que a Juan lo dejan de lado u no quieren hacer trabajos con él porque dicen que les provoca temor, que no entienden su comportamiento. A partir de ese momento, ella decide hacer trabajos con Juan a fin de integrarlo. Él comienza a manifestar un interés más allá de un simple compañerismo, ante el cual María le pone en claro (dialogando) que le ofrece solamente su amistad y nada más. El grupo de pares empieza a darse cuenta de las intenciones de Juan, quien también comienza a decirlas.
- Durante las vacaciones chatean y Juan le expresa que la extraña, que quiere verla, y, ante la negativa, empieza a enviarles mensajes diciéndole que no se iba a librar tan fácilmente de él.
- Inician 3er. año en cursos separados porque cada uno eligió orientaciones diferentes.

Juan empieza a tener manifestaciones llamativas en su conducta:

- + Entraba al aula cuando mi hija no estaba y la revisaba la mochila, le leía los cuadernos, las carpetas.
- + La observaba todo el tiempo en los recreos y luego le reprochaba que había tenido demostraciones de afecto con ciertos compañeros varones y no permitía recibirlas de él. Con el pasar del tiempo ya se tornaba agresivo en sus términos.

+ Un día, llegando de la escuela a casa, se aparece sorpresivamente delante de ella en la esquina, asustándola u obligándola a que hable con él. A María le dio miedo, le dijo que no y salió corriendo para ingresar al edificio.

+ Continúa persiguiéndola en los recreos, pero con un cuaderno donde toma nota de cada cosa que hace y con quién está.

+ María se encargó de mantener un diálogo, en reiteradas oportunidades, aclarando lo que le molestaba de él y que sólo podía ofrecerle su amistad.

(sigue)

Como se puede leer en el primer párrafo, la carta de *Susana Ache* denuncia supuestas amenazas de muerte para su hija *María Ache*, proferidas por *Juan Ele*, otro alumno de la misma escuela. El enunciador de esta carta procede a “informar” a través de una descripción detallada de los comportamientos observados por *María Ache* en *Juan Ele* y de diversas justificaciones para interpretar esos comportamientos como “amenazas”.

De la misma forma, considero apropiado reproducir aquí parte de la respuesta epistolar que reproduzco en su totalidad en el Anexo B:

Carta 2

*Carta del director Marcos Pé de la escuela Instituto X
a la señora Susana Ache, madre de María Ache (Anexo B)*

[MEMBRETE INSTITUCIONAL]

Buenos Aires, XX de septiembre de 2005

A la Señora
Susana Ache

Por la presente, en primer lugar, nos damos por notificados de su carta del día XX de septiembre pasado y damos respuesta a lo solicitado al colegio por este intermedio:

Con respecto al punto 1 queremos aclarar que desde el primer momento en el que este año tomamos conocimiento de la posibilidad de que hubiese algún tipo de peligro para cualquier alumno de la Institución (incluyendo al mismo Juan Ele) ante la escritura del “Los voy a matar a todos” (hecho público citado

por Ud.) hemos tenido un seguimiento especial y personalizado con el mencionado alumno para lograr una rápida apreciación de si existía un riesgo real de cualquier agresión física hacia los demás o hacia sí mismo. Se ha desarrollado un acompañamiento especial que se continúa hasta hoy a cargo del mismo Rector personalmente y del encargado de curso (Prof. Pablo Equis), además de los profesores mencionados por Ud. en la carta ya citada y que son además profesores de confianza de su hija María.

(sigue)_

Esta respuesta a la primera carta está firmada por *Juan Ele*, director de la institución educativa donde se producen los eventos denunciados, y de un representante legal respectivo. El texto refiere a las distintas medidas institucionales tomadas ante la situación supuestamente producida por el alumno *Juan Ele*.

4. Análisis

4.1. Descortesía

El enunciador de la Carta 1 instaura “lugares para la descortesía”. Esto se evidencia en cuanto se observan las “posiciones” que adopta el *yo enunciativo*. Tal como afirma Goffman (1959, 1967), refiriéndose al *footing* de distintos roles sociales, esas posiciones pueden ser múltiples y cambiar a lo largo de un evento comunicativo. En el primer texto, la posición privilegiada del enunciador se hace explícita hacia el final de la carta. En el extracto (1) encontramos:

(1)

una **madre *verdaderamente* preocupada, angustiada y ocupada** por el bienestar de cada uno de mis hijos.

Este enunciador no solamente evidencia un rol social de “madre” sino que también a la formación ideológica que acompaña a tal rol. Esta formación ideológica se vislumbra a través de huellas léxicas como “preocupación”, “angustia” y “diligencia”, las cuales devienen en contenidos que “rellenan” la categoría identitaria de “ser madre”. Esta formación ideológica tiene su correlato discursivo a lo largo del texto en un *hacer textual y social* de la acción comunicativa. Es un hacer textual porque el sujeto se orienta a confirmarse como interlocutor ante las autoridades educativas. Esta confirmación se da en el plano retórico del acontecer de la carta (en una paráfrasis: “soy la madre, por eso puedo remitir este texto”). Es un hacer social porque se narran hechos para alentar acciones concretas para el reclamo (en otra paráfrasis: “soy la madre, por eso reclamo que se haga X”). Hay un sujeto con ansias de acción social según el rol social invocado en el texto:

(2)

Me hago presente en ese momento para **incorporarme** a la **charla**.

(3)

el lunes **yo** lo **llamaría** para **solicitarle** una **entrevista**

(4)

yo tuve una **entrevista** el XX de mayo anticipándole mi **inquietud**

(5)

me entrevistó con el Prof. Zeta

Estos ejemplos muestran a un sujeto que necesita ser entrevistado y orientado sobre los hechos narrados, pero que sobre todo requiere hacerse “presente” e “incorporar”se para “concertar”, “solicitar” e “intervenir” en el acontecer escolar. El enunciador, al afirmar a su sujeto en un rol social determinado y al actuar en correspondencia, activa y conforma una formación ideológica que en este caso opera discursivamente.

Al mismo tiempo, el enunciador modaliza esferas ópticas y deónticas de lo que reconoce como “verdadero” al diferenciar roles de madres que responden a los contenidos ideológicos ya evocados por el propio enunciado y que, por tanto, son “madres verdaderas” y aquellas “madres” que no lo son (como la madre del hijo que supuestamente provoca problemas en la escuela). Al reconocerse como una “madre verdadera”, el enunciador se pone en un lugar al cual apelar a determinada ideología y a dejarse interpelar por la misma a través de su propio discurso. Este es el lugar por el cual se proyecta el primer efecto de descortesía, que incumbe a los padres del alumno supuestamente problemático, a quienes se les adscribe el carácter de “no verdaderos” porque no se ajustan a la conformación ideológica instaurada por el enunciador. Se reconoce este efecto de descortesía en la respuesta brindada por los padres aludidos que obra en el expediente y en el cuerpo de la carta en respuesta de las autoridades escolares, quienes tratan de mitigar tal efecto al presentarse como “diligentes” ante el supuesto problema y “mediadores” entre las familias en cuestión. A modo de ejemplo, puedo citar de la carta 2, de las autoridades escolares:

(6)

nosotros no recomendamos que Ud haga en este momento ninguna “intervención” (como Ud dice) con la familia de Juan ya que **ésta piensa en este momento que los demás han aislado a su hijo y que éste sufre a causa de éstos**

Vemos por un lado que en la Carta 1 hay lo que Pêcheux llama “efectos de sentido” orientados a conformar al *Otro*; en los casos que vimos, a los “padres-otros”

y a la “autoridad escolar”. Estos efectos de sentido se leen como “descorteses” al ser recuperados intertextualmente a través de una mitigación de ese “discurso amenazante”. De forma más clara, vemos en (7) que el enunciador relativiza la ingerencia de las autoridades escolares a quienes se dirige y las desautoriza ante otras de mayor jerarquía a través de la posibilidad de una “denuncia”:

(7)

me veré obligada a hacer la denuncia ante las **autoridades que corresponda**

La amenaza en (7) es tan directa que su efecto de descortesía repercute de forma igual de directa por las autoridades escolares, produciendo efectos descorteses al citar y poner en duda los roles sociales reclamados para sí por el enunciador de la primera carta (8) y desestimando cualquier acción ante otras autoridades por ser improcedente (los directivos ya han informado sobre el caso) (9):

(8)

Con respecto a los comentarios del final de su carta **nos encontramos con la ambigüedad de no saber si estamos hablando con la “madre verdaderamente preocupada, angustiada y ocupada...”** o con la que **“se verá obligada a hacer la denuncia”**

(9)

Por otra parte **somos nosotros quienes hemos informado de todo este tema a nuestra Supervisión**

4.2. Violencia comunicativa

Lo que identifico como “violencia comunicativa” se orienta a operar sobre un sujeto al cual refieren ambas cartas pero que no brindan, sin embargo, ninguna posibilidad de “voz”. Refiere a un sujeto enunciador silenciado en la violencia simbólica de representación. El enunciador de la primera carta efectúa sobre *Juan Ele* de tal forma que no queda más espacio para él que la figura discursiva de “monstruo”. En más de un aspecto, el enunciador “procesa” a *Juan*. El proceso consta de tres acciones:

Primero, el enunciador disfraza al rumor en declaración testimonial:

(10)

Juan, **conversando con tres compañeras**, dice, refiriéndose a María...

(11)

...una amiga escucha a Juan **hablando solo y bajito...**

10 resume otros varios enunciados ejecutados por al menos cuatro sujetos distintos. 11 es la crónica de un observador que delata el comportamiento negativamente marcado de hablar “solo y bajito”.

Segundo, el enunciador convierte escritos personales e íntimos en evidencias, lecturas fortuitas en informes periciales. Los “compañeros” muestran, exponen, determinan:

(12)

...varias compañeras **le hacen ver a María el cuaderno** de Juan...

(13)

Juan le **entrega una carta a un compañero** donde dice...

(14)

Juan le **entrega a una compañera una carta** escrita en hoja cuadriculada de cuaderno universitario...

(15)

...**una compañera lee el mensaje de inicio del celular** de Juan...

(16)

Una compañera encuentra en **la agenda del celular** de Juan...

En estos enunciados opera la misma materialización de la palabra como evidencia escrita: interviene otra vez la presentación de comportamientos pasibles de ser considerados extraños y en práctica autoincriminadora. Se inaugura un lugar híbrido que convierte al rumor como testimonio y a la palabra como evidencia. El enunciador disfraza a los compañeros de Juan en espías de un acontecer textual: estos compañeros son supuestos testigos que acceden e informan para, *à la* Foucault, vigilar y anhelar castigo.

El monstruo es lo que queda por fuera del alcance del entendimiento, lo que no se ajusta a un parámetro compartido de conductas, lo que es difícil de categorizar. El monstruo es el que porta la designación consensuada de ser monstruo y lleva, por ende, el estigma de lo *no compartido*:

(17)

...a Juan **lo dejan de lado** o **no quieren hacer trabajos** con él porque **dicen que les provoca temor**, que **no entienden su comportamiento**.

El grupo se autodefine a partir del monstruo y éste emerge a partir de esa exclusión de conjunto y ante el accionar de las autoridades que reconocen el desencaje e intentan incluirlo a través de actividades conjuntas. Hay un doble principio del monstruo, en las fronteras intragrupalas del entorno social y ante la confirmación por negativa del accionar institucional. La violencia comunicativa se inaugura al poner en escena el temor de los compañeros de Juan:

(18)
les provoca **temor**

(19)
produciendo temor en los compañeros

(20)
porque **provocaba miedo**

Es decir, y con esto quisiera culminar mi análisis, las autoridades escolares instauran una “policía” que “vigila” al monstruo.

5. Conclusiones

El hecho de incorporar al análisis dimensiones discursivas e ideológicas, centrado también en una órbita socio-psicológica de estudio, me aleja de un pragmatismo lógico-funcional para el estudio de la descortesía, en el cual cada acto de habla es parte de un repertorio teleológico e instrumental de hablantes-cual-estrategas. En otras palabras, mi abordaje de “lo descortés” no estima únicamente a un agente de la acción comunicativa, sino que también, y de forma preponderante, a un “sujeto” que no necesariamente supone la realización de estrategias para proceder comunicativamente sino que “se deja hablar por el lenguaje”. Este “dejarse hablar” supone la existencia ontológica de, para el paradigma gramsci-althusseriano, “formaciones ideológicas” en interacción con, desde Pêcheux, “formaciones discursivas”. A partir de allí, puedo identificar los “efectos de sentido” que se producen discursivamente y que se registran en interacción por una “textura” interpersonal negativa, lo cual puede leerse como “descortesía”. Consideraré necesario, además, separar lo interpersonalmente descortés de lo que entendí por una “violencia comunicativa”, en la que se “procesa” a un sujeto en una “clausura total de objeto”. Esta forma de violencia simbólica representa al Otro como una “no-persona” y la remite constantemente al silencio, claudicando de forma unilateral cualquier posibilidad a voz y, menos, a duda.

Mi presentación plantea también la oportunidad que tiene el área de la cortesía en general para abordar problemáticas de *accesibilidad* al discurso y a recursos lingüísticos, acceso que usualmente es “controlado y vigilado” institucionalmente. Cuando el acceso lingüístico y discursivo hace inherente las desigualdades para cada grupo e individuo social en particular, y cuando esto (re)producido en patrones de prácticas sociales en cada evento comunicativo, los verdaderos monstruos en cuestión se descubren y es nuestro deber como analistas señalarlos.

6. Referencias

- Bernal, M. (2005) "Hacia una categorización sociopragmática de la cortesía, la descortesía y la anticortesía. El caso de conversaciones españolas de registro coloquial". En D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN, 365-398.
- Bolívar, A. (2005a) "Descortesía y confrontación política. Un análisis crítico". En D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN, 273-297.
- Bolívar, Adriana (2005b) "La descortesía en la dinámica social y política". En J. Murillo Medrano (ed.), *Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: perspectivas teóricas y metodológicas*. Actas del II Coloquio Internacional del Programa Edice. San José: Universidad de Costa Rica, 137-164.
- Bravo, D. (2004) "Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de cortesía". En D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática Sociocultural: Estudios del discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 15-33.
- Bravo, D. (en prensa) "The implications of studying politeness in spanish-speaking contexts: A discussion".
- Bravo, D. (ed.), (2005) *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN.
- Bravo, D., y Briz, A. (eds.). (2004) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Cordisco, A. (2005a) "Marcos de descortesía. Roles, imágenes y contextos socioculturales en una situación de visita en un texto dramático argentino". En D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN, 319-364.
- Cordisco, A. (2005b) "Subjetividad y conformación de interacciones descorteses". En J. Murillo Medrano (ed.), *Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: perspectivas teóricas y metodológicas*. Actas del II Coloquio Internacional del Programa Edice. San José: Universidad de Costa Rica.
- Goffman, E. (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*: University of Edinburgh Social Sciences Research Centre.
- Goffman, E. (1974) *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. London: Harper and Row.
- Goffman, E. (1981) *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

- Kaul, S. (2005) "Descortesía intragrupal-crónica en la interacción coloquial de clase media baja del español rioplatense". En J. Murillo Medrano (ed.), *Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: perspectivas teóricas y metodológicas*. Actas del II Coloquio Internacional del Programa Edice. San José: Universidad de Costa Rica.
- Maldidier, D. (2003) *A Inquietacao do Discurso. (Re)ler Michel Pêcheux Hoje*. Campinas: Pontes.
- Murillo Medrano, J. (2005) *Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: perspectivas teóricas y metodológicas*. Actas del II Coloquio Internacional del Programa Edice. San José: Universidad de Costa Rica.
- Pêcheux, M. (1975[1988]) *Semnatica e Discurso. Uma Crítica a Afirmacao do Obvio* (E. P. d. O. e. alii, Trans.). Campinas: Editora de UNICAMP.
- Pêcheux, M. (1983[1990]) *O discurso: Estrutura ou Acontecimento* (E. P. d. Orlandi, Trans.). Campinas: Pontes.
- Zimmermann, K. (2005) "Construcción de la identidad y anticortesía verbal. Estudio de conversaciones entre jóvenes masculinos". En D. Bravo, (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN, pp. 245-271.

Anexo A

Carta de Susana Ache, mamá de María Ache, al director Marcos Pé de la escuela "Instituto X". Refiere sobre supuestas "amenazas de muerte" hacia su hija por el alumno Juan Ele. En negritas y con referencias numeradas, los ejemplos del análisis.

Buenos Aires, XX de septiembre de 2005

Al Representante Legal
Instituto X
R. P. Marcos Pé

Por la presente, quiero ponerlo en conocimiento de la situación que está atravesando mi hija María Ache, alumna de 3ro. "A", a consecuencia de las amenazas de muerte recibidas por un compañero de 3re. "B", llamado Juan Ele.

Paso a detallarle los hechos más sobresalientes a fin de que Ud. tome las medidas necesarias para cuidar a mi hija.

- En 2do. año (2004), María observa que **(17) a Juan lo dejan de lado u no quieren hacer trabajos con él porque dicen que (18) les provoca temor, que no entienden su comportamiento.** A partir de ese momento, ella decide hacer trabajos con Juan a fin de integrarlo. Él comienza a manifestar un interés más allá de un simple compañerismo, ante el cual María le pone en claro (dialogando) que le ofrece solamente su amistad y nada más. El grupo de pares empieza a darse cuenta de las intenciones de Juan, quien también comienza a decirlas.

- Durante las vacaciones chatean y Juan le expresa que la extraña, que quiere verla, y, ante la negativa, empieza a enviarle mensajes diciéndole que no se iba a librar tan fácilmente de él.

- Inician 3er. año en cursos separados porque cada uno eligió orientaciones diferentes.

Juan empieza a tener manifestaciones llamativas en su conducta:

- + Entraba al aula cuando mi hija no estaba y la revisaba la mochila, le leía los cuadernos, las carpetas.

- + La observaba todo el tiempo en los recreos y luego le reprochaba que había tenido demostraciones de afecto con ciertos compañeros varones y no permitía recibirlas de él. Con el pasar del tiempo ya se tornaba agresivo en sus términos.

- + Un día, llegando de la escuela a casa, se aparece sorpresivamente delante de ella en la esquina, asustándola u obligándola a que hable con él. A María le dio miedo, le dijo que no y salió corriendo para ingresar al edificio.

+ Continúa persiguiéndola en los recreos, pero con un cuaderno donde toma nota de cada cosa que hacer y con quién está.

+ María se encargó de mantener un diálogo, en reiteradas oportunidades, aclarando lo que le molestaba de él y que sólo podía ofrecerle su amistad.

• Ante el claro mensaje de mi hija en cuento a sus sentimientos, Juan comienza a tener manifestaciones mucho más significativas, a saber:

➤ Escribió en el pizarrón de su curso: “Los voy a matar a todos”.

➤ **(20) Todos los recreos permanecía asomado por la ventana del baño de varones, produciendo temor en los compañeros.** Uno de ellos lo citó para pedirle que cambie su actitud **(19) porque provocaba miedo** y para ofrecerle ayuda. Juan hizo caso omiso hasta que el encargado de curso logró que no continuase en ese lugar durante los recreos.

➤ Él le contaba a sus compañeros que en su cuaderno había confeccionado una lista donde figuraba el orden, la fecha y la manera en que iba a matarlos. Con María lo iba a hacer el XX – XX – 05 en una cámara de gas.

➤ **(16) Una compañera encuentra en la agenda del celular de Juan** las frases: “Matar a María” “Matar a Juan”, con fecha viernes XX de XX.

➤ En un recreo, mientras María conversa con varios compañeros, **(11) una amiga escucha a Juan hablando solo y bajito**, la voy a matar, la voy a matar, la voy a matar.”

• María empezó a tener mayor preocupación y temor, por lo cual decide (con mi aprobación) que el viernes XX de XX hablará con el Prof. Pablo Equis, con quien **(4) yo tuve una entrevista el XX de mayo anticipándole mi inquietud** ante lo que estaba sucediendo (puesto que yo sabía que él tenía mayor comunicación con Juan por compartir una actividad extraescolar).

• Llega el viernes XX – XX – 05 y, antes de habla con el profesor, **(12) varias compañeras le hacen ver a María el cuaderno de Juan**, donde aparecen dos carillas escritas a dos columnas con las frase: “No necesito a María Ache”, y a continuación, un dibujo de un verdugo con un hacha y una chica con una remera con las iniciales del colegio, el cabello largo, ahorcada y con las manos y piernas seccionadas, chorreando sobre un charco de sangre (roja). En uno de los brazos seccionados (el derecho) se observan varias pulseras del estilo de las que usa María habitualmente.

- Al finalizar el horario de clase de María, **(21) muy conmocionada**, habla con el Prof. Equis, contándoles lo sucedido. **(2) Me hago presente en ese momento para incorporarme a la charla.** Allí me entero de lo sucedido en la fecha, por lo cual el profesor había decidido acompañar a María hasta mi casa. Ante mi presencia, esto no fue necesario.

El profesor me comunica que esa misma noche le informaría al Director de Estudios, Prof. Zeta, lo que estaba ocurriendo y también que **(3) el lunes yo lo llamaría para solicitarle una entrevista.**

- Desde ese día, María deja de moverse autónomamente ya que yo la llevo todas las mañanas al colegio, ella está permanentemente obligada por mí a llevar el celular y comunicarme cada paso que da y a la salida del colegio es acompañada por un amigo de 3ero. "B" hasta casa. Dicho compañero se ofreció espontáneamente a hacerlo, preocupado por la seguridad de ella.

- El lunes XX de agosto, a las 12:30 hs., **(5) me entrevisto con el Prof. Zeta.** Luego de escucharme, me dice que Juan está muy contenido, que no debía preocuparme, aunque expresó desconocer la relación de Juan en función de María. También me informa que en ese mismo momento el encargado de curso estaba trabajando con el grupo sobre el tema y que él se comprometía a hablarlo, personalmente, con María (esto último no ocurrió hasta el día de hoy).

- El mismo lunes XX de agosto, **(15) una compañera lee el mensaje de inicio del celular de Juan donde dice:** "I hate María and I want to Hill her".

- El XX – 08, **(10) Juan, conversando con tres compañeras, dice, refiriéndose a María,** entre otras cosas: "Quiero cortar la cabeza y sacarle los huesitos", "No puedo matar a la persona que amo, pero tengo que matarla para dejar de amarla".

- El XX – 09, **(13) Juan le entrega una carta a un compañero donde dice claramente,** entre otras cosas:

"Ella nunca experimentó la soledad y miseria que yo. Si en 6 semana conseguís lo siguiente, yo voy a ser el que esté en deuda:

- Saber con un 70% de exactitud qué siente María por mí, y si guarda algún RESENTIMIENTO.

- Conseguir que un porcentaje importante (30%) de entre los dos 3ros. La ODIE. De no poder hacerlo, hacerle perder 3 de cada 4 amigos, dejándola con lo peor.

- Hacerla que me necesite en algo groso, para decirle que NO.

Hay que destruir ese imperio antes de que cobre más corazones. No te lavó el cerebro ¿NO? Entonces ponerte en marcha.....

Juan”

- El XX – 09, el Prof. Pe se acerca a preguntarle (porque se enteró junto a la Prof. Ere), de la situación que está atravesando María por las conductas de Juan, manifestándole su preocupación por la seguridad de mi hija.

- El XX – 09, (14) **Juan le entrega a una compañera una carta escrita en hoja cuadriculada de cuaderno universitario, diciendo que la había escrito para María, en la que puede leerse:** “El tiempo se le terminó”, “Yo si fuera Ud. caminaría con cuidado. No es para nada una amenaza. Sólo le recuerdo que conozco su más grande temor: YO”.

Por todo lo expresado es que solicito al colegio:

- 1.- El cuidado de mi hija en todo momento en que se encuentre dentro de esa institución educativa.
- 2.- Concertar una entrevista donde me orienten si fuese necesario que yo intervenga con la familia de Juan o con algún profesional tratante.
- 3.- Notificarme sobre las acciones que la institución esté realizando o por realizar para garantizar el punto 1.

De no obtener respuesta durante la semana próxima, (7) **me veré obligada a hacer la denuncia ante las autoridades que corresponda. (24) Está en juego la vida de mi hija, quien (22) ya está sumamente perturbada por la pérdida de su autonomía y los (23) trastornos que esta delicada situación provoca en su vida personal y familiar.**

Sé que sabrá comprender a (1) **una madre verdaderamente preocupada, angustiada y ocupada por el bienestar de cada uno de mis hijos.**

[FIRMA]

Susana Ache

Anexo B

Carta del director Marcos Pé de la escuela "Instituto X" a la señora Susana Ache, madre de María Ache. En negritas y con referencias numeradas, los ejemplos del análisis.

[MEMBRETE INSTITUCIONAL]

Buenos Aires, XX de septiembre de 2005

A la Señora
Susana Ache

Por la presente, en primer lugar, nos damos por notificados de su carta del día XX de septiembre pasado y damos respuesta a lo solicitado al colegio por este intermedio:

Con respecto al punto 1 queremos aclarar que desde el primer momento en el que este año tomamos conocimiento de la posibilidad de que hubiese algún tipo de peligro para cualquier alumno de la Institución (incluyendo al mismo Juan Ele) ante la escritura del "Los voy a matar a todos" (hecho público citado por Ud.) hemos tenido **(25) un seguimiento especial y personalizado** con el mencionado alumno para lograr una rápida apreciación de si existía un riesgo real de cualquier agresión física hacia los demás o hacia sí mismo. Se ha desarrollado **(26) un acompañamiento especial que se continúa hasta hoy** a cargo del mismo Rector personalmente y del encargado de curso (Prof. Pablo Equis), además de los profesores mencionados por Ud. en la carta ya citada y que son además profesores de confianza de su hija María. Faltaría agregar al Prof. Roberto Eme con quien su hija ha tenido charlas regulares y que **(27) mantiene permanentemente informado al Rector sobre cualquier aspecto relevante** que tuviera que ver con todo este tema. Indicamos a la familia del alumno Juan Ele **(28) un psicodiagnóstico que realiza con una profesional contratada por el colegio** para este efecto y que tendrá una devolución por parte de la profesional el lunes XX de septiembre para el colegio y para la familia del alumno. Por otra parte, desde aquel hecho mencionado, **(29) también se ha trabajado con el grupo cercano del alumno Ele (3 año B) las repercusiones provocadas por aquel hecho al punto que en las horas de Encuentro trabajan habitualmente con el profesor encargado de curso, con el rector y con el encargado de la pastoral del secundario** (Prof. Matías Erre). El alumno Juan Ele comenzó a vivenciar un aislamiento por parte de sus pares que manifestó hablando a diario con los adultos referentes y buscando modos de volver a relacionarse con sus compañeros como era antes (de hecho,

había sido elegido “mejor compañero” tanto en primero como en segundo año por sus propios pares), evidentemente no lo ha logrado hasta hoy.

Con respecto al punto 2 **(6) nosotros no recomendamos que Ud haga en este momento ninguna “intervención” (como Ud dice) con la familia de Juan ya que ésta piensa en este momento que los demás han aislado a su hijo y que éste sufre a causa de éstos.** Con respecto a la profesional nos parece importante que sea ella quien sugiera si esa “intervención” es necesaria o útil. Esa es nuestra orientación para que se pueda desarrollar cualquier buena educación.

Con respecto al punto 3 creemos dar respuesta con el contenido de esta carta.

Con respecto a los comentarios del final de su carta **(8) nos encontramos con la ambigüedad de no saber si estamos hablando con la “madre verdaderamente preocupada, angustiada y ocupada...” o con la que “se verá obligada a hacer la denuncia”.** Esperamos que sea con la que tiene la confianza de que cuidamos a su hija como a todos nuestros alumnos que ese es un factor imprescindible para que se pueda desarrollar cualquier buena educación.

(9) Por otra parte somos nosotros quienes hemos informado de todo este tema a nuestra Supervisión (incluyendo fotocopias de su pedido y nuestra respuesta además de todo lo solicitado por nuestro Supervisor).

Aprovechamos para saludarla muy atentamente.

[FIRMA]
Marcos Pé

[FIRMA]
Representante Legal

El papel del moderador en la resolución del conflicto

El caso de un debate en el contexto venezolano

FRANCES D. ERLICH

Universidad Central de Venezuela

1. Introducción

Este trabajo se enmarca en el área de la argumentación en el debate y focaliza de modo particular el papel que juega el moderador en el desarrollo de la discusión y en el logro de la resolución del conflicto. En estudios previos (Caimi y Erlich 2005 a,b,c,d) utilizamos el enfoque pragmatialéctico (van Eemeren y Grootendorst 1996, 2004) para examinar la interacción argumentativa en el debate entre los participantes que defendían posiciones protagónicas y antagónicas, sin tomar en cuenta la actuación del moderador. A raíz de estos estudios, surgieron algunas interrogantes acerca del papel que éste juega en el desarrollo del debate, por lo cual me propuse analizar este aspecto a partir de un evento comunicativo completo del género del debate.

Se parte del supuesto, generalmente aceptado, de que el papel del moderador no es el de intervenir a favor de una u otra posición. De él sólo se espera que facilite o regule la discusión y que propicie la presentación equilibrada de los argumentos de los participantes. Sin embargo, en no pocas ocasiones el moderador parece inclinarse hacia alguna de las posiciones y distanciarse de otras; dicho de otro modo, parece mostrar empatía con la postura de algunos participantes y no con la postura de otros. Me planteé entonces averiguar, de modo general, cómo contribuye en la práctica el moderador a la discusión crítica en el debate y, en última instancia, a la resolución del conflicto. De modo más preciso, me propuse dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Cómo articula el moderador el desarrollo del debate?

¿Cómo propicia la expresión de los argumentos de los participantes?

¿Cómo solicita aclaratorias?

¿Identifica puntos de acuerdo o de desacuerdo?

¿De qué manera sus intervenciones favorecen determinadas posturas?

Estas interrogantes ubican el estudio en cuatro dimensiones de análisis basadas en los supuestos teóricos que describiré brevemente a continuación.

2. Marco teórico

2.1. La dimensión pragmatialéctica

El enfoque pragmatialéctico de la argumentación (van Eemeren y Grootendorst, 1996, 2004) establece que el objetivo último de la discusión es la resolución de diferencias de opinión. Busca mostrar cómo se resuelve un conflicto, o en su defecto, cómo se afianzan las posiciones enfrentadas, por medio de una aproximación razonada y dialéctica que encuentra expresión en los actos de habla, tal como han sido conceptualizados por Searle (1969). Los actos de habla se producen en la interacción con un trasfondo de presupuestos y expectativas que Grice (1975) expuso en su Principio de Cooperación. Sobre estos conceptos, que apelan a la racionalidad de los hablantes, se fundamenta el enfoque. Este modelo de la discusión crítica, inspirado igualmente en la ética comunicativa (Habermas, 1992), presupone igualdad de condiciones entre los participantes así como la posibilidad de resolver un conflicto cuando se impone el mejor argumento. El modelo pragmatialéctico no pretende ser meramente prescriptivo, a sabiendas de que las situaciones comunicativas reales suelen distanciarse de este ideal, pero proporciona un conjunto de parámetros desde los cuales se pueden analizar, o si se quiere, evaluar las prácticas.

Desde el punto de vista pragmatialéctico, la intervención del moderador en el debate puede ser vista como un intento de acercar la práctica al ideal comunicativo. Interesa entonces examinar la contribución del moderador a la discusión crítica en el debate y al logro de la resolución del conflicto. Sabemos que para elicitación la expresión de los argumentos se utilizan comúnmente actos directivos, como las preguntas, y aseverativos, como las aserciones. Van Eemeren, Grootendorst, Jackson y Jacobs (1993:117-141) han mostrado la función que cumplen algunos recursos lingüístico-discursivos, como las formulaciones y las preguntas, en el logro de los ideales argumentativos en situaciones de disputa. Estos hallazgos han servido como punto de partida para el presente estudio.

2.2 La dimensión interlocutiva

En esta dimensión de análisis obtenemos información acerca de los turnos, su organización, su función (Sacks, Schegloff y Jefferson 1974, Briz 1998). Interesa examinar el tipo de ingerencia que tiene el moderador en el debate o el papel comunicativo que juega. Siguiendo parámetros identificados por Calsamiglia y Tusón (1999:64), el papel comunicativo de los participantes en el género del debate puede consistir en la expresión de aserciones, preguntas, respuestas, validaciones (como manifestaciones de acuerdo o desacuerdo), y en el caso particular del moderador, en la gestión de los turnos o de los temas así como del contrato

comunicativo, que he preferido tratar en términos de evento comunicativo, siguiendo a Hymes (1972).

2.3. La dimensión temática

Este plano se relaciona con el tipo de contenido de la contribución del participante al desarrollo temático. ¿Se trata de una contribución directiva para servir el rol interlocutivo de gestión? ¿Se trata de una contribución continuativa del tema? ¿De alguna reacción a lo expresado por otro participante? ¿Consiste en el relanzamiento o reintroducción de algún punto, o se trata de una contribución desligada de las contribuciones que le preceden? En esta dimensión de análisis también utilizo criterios identificados por Calsamiglia y Tusón (1999:65)

2.4. La dimensión interpersonal

Tomando en cuenta aspectos interpersonales en la comunicación podemos mostrar de qué manera se favorecen algunas posturas o participantes. Serán de utilidad los conceptos propios de la teoría de la cortesía verbal, tal como han sido expuestos por Brown y Levinson (1987), en particular los actos de cortesía dirigidos a la imagen positiva de un interlocutor (AC+) y los actos amenazadores de la imagen positiva de un interlocutor (AAI+).

3. Metodología

3.1. El corpus y su contextualización

El evento comunicativo del género debate ha sido tomado de la transcripción de un programa televisivo, transmitido el 18/1/2005.¹ Los temas debatidos en este programa suelen inspirarse en aspectos y problemas de la vida socio-política venezolana, caracterizada por una marcada confrontación en los últimos años. En cada emisión del programa se sigue un formato que comprende la participación de dos personas conocidas que defienden las políticas gubernamentales y dos personas igualmente conocidas que adversan dichas políticas; estos debates son siempre gerenciados por el mismo moderador. En esta oportunidad el debate giró en torno al tema de la Ley de Tierras y al decreto presidencial complementario de redistribución y reordenamiento de tierras consideradas ociosas por el Ejecutivo. Siguiendo este mandato, algunos gobernadores comenzaron a tomar medidas intervencionistas que generaron polémica con los propietarios de tierras, quienes consideraron que de esta forma se promovían invasiones anárquicas.

1. Se trata del programa *Triángulo*, que hasta el año 2005 fue transmitido por el canal de televisión venezolano Televen.

En el programa seleccionado, el moderador estuvo acompañado de dos representantes de la postura protagónica (P), a favor de la aplicación de la Ley de Tierras, y dos representantes de la postura antagónica (A), contrarios a la aplicación de dicha ley.

3.2. Las unidades y criterios de análisis

Las unidades fundamentales de análisis son los turnos y los actos de habla aseverativos e interrogativos. Los criterios de análisis se desprenden de cada una de las dimensiones teóricas consideradas: las funciones comunicativas de la aserción o pregunta en el turno, para la dimensión interlocutiva; el tipo de contenido de la contribución para la dimensión temática; el tipo de acto de cortesía lingüística para la dimensión interpersonal; el tipo de contribución a la discusión crítica para la dimensión pragmadialéctica.

3.3. Procedimientos

Los participantes en este evento comunicativo se identifican de la siguiente forma: M (moderador); P1 (primer participante a favor de la postura protagónica); P2 (segundo participante a favor de la postura protagónica); A1 (primer participante a favor de la postura antagónica); A2 (segundo participante a favor de la postura antagónica).

En vista de que las distintas dimensiones se interrelacionan, es de utilidad hacer una presentación del análisis que englobe todos estos aspectos. Por ello organizo el análisis en un cuadro recopilativo, en el que se numera cada turno de habla y se identifican los aspectos pertinentes de cada dimensión de análisis, prestando particular atención a la actuación de M. Luego comento e interpreto los datos. Para los fines de esta exposición, selecciono los segmentos textuales más pertinentes del debate estudiado, resaltando en cursivas los aspectos especialmente relevantes de las producciones del M. En una parte del debate resalto en cursivas el papel pragmadialéctico que asumen los participantes para contrastar sus actuaciones con las del M.

4. Recopilación de los datos

Tabla 1. Cuadro recopilativo de los datos

TEXTO DEL TURNO	DIMENSION INTERLOCUTIVA	DIMENSION TEMÁTICA	DIMENSION TERPERSONAL	DIMENSION PRAGMADIALECTICA
(1) M: Muy buenos días ... <i>vamos a reanudar nuestro tema</i> ... la Ley de Tierras y la decisión del gobierno nacional... de reordenar, redistribuir las tierras ociosas improductivas como han sido conceptualizadas... todo ello ha generado un debate profundo. Hoy la prensa nacional habla incluso de <i>contradicciones entre funcionarios del gobierno</i> ... <i>A la par, continúan realizándose denuncias sobre invasión de tierras</i> ... hoy se publica ... que el presidente del INT... ha solicitado ... <i>la distribución de escopetas</i> ... a reservistas que estén dentro del programa de la redistribución y reordenamiento de las tierras; <i>peligroso no el asunto pudiera pensarse</i>oigamos al gobernador del estado ... Presentación de video: Postura protagónica	Gestión de tema	Directiva Apertura de tema	AAI + P	Informar desde la perspectiva de A Camuflaje de propia opinión
(2) M: Los representantes del agro <i>están sumamente preocupados</i> ... Presentemos a nuestros invitados en la mañana de hoy También se pronunció recientemente el sector empresarial venezolano ... Presentación de video: Postura antagonista	Gestión de tema	Continuativa Presentaciones	AC + A	Énfasis en posición de A
(3) M: Muy bien vamos a hacer una pausa ...	Gestión del evento	Desligada		
(4) M: Alfredo quiero comenzar contigo un poquito como coreodador de los Decretos Zamoranos ¿Cuál fue el espíritu fundamental, <i>habiéndose aprobado una Ley de Tierras hace tres años, por qué las iniciativas surgen tiempo después?</i>	Gestión de turno Solicitud de aclaratoria	Directiva	AAI + P	Conminar a definir postura
(5) P1: ... todos y cada uno de los gobernantes tienen el deber y la obligación de co-ayudar ... con miras a que el Plan Nacional de Tierras... se ejecute En tal sentido el Ejecutivo Regional... impartió las instrucciones [para] la intervención de todas y cada una de las tierras urbanas y no urbanas con vocación agrícola dentro del Estado ... (6) M: ¿ <i>Urbanas y no urbanas?</i>	Respuesta	Continuativa		Argumentar
(7) P1: Urbanas y no urbanas en una primera etapa. Intervenir en el derecho común no es más que el poder que tiene el fuerte para poner orden para buscar el beneficio común ... que la seguridad agroalimentaria se lleve a cabo.	Solicitud de aclaratoria Respuesta	Directiva Continuativa	AAI + P	Conminar a definir postura Explicar
(8) M: Reinaldo, al margen de todo ello, uno de los argumentos fundamentales que han presentado los sectores	Gestión de turno	Directiva	AC + A	Justificar postura

de la producción tiene en alguna medida justificación el temor en este caso a que se atente, a que se afecte a la propiedad privada.	y sub-tema	Desligada	de A
(9) A1: Este decreto lejos de coadyuvar el desarrollo, lo que está creando es la anarquía y el caos ... Hablo como víctima del procedimiento y consecuencia de este decreto ... La gente entendió que intervenir es invadir. ... ¿Qué se está generando en el país? Una violencia inusitada y ese decreto yo lo encuentro ...	Validación	Continuativa	Presentar Posición
(10) M: Y si se reparten escopetas ...	Validación	Continuativa	Facilitar expresión de argumento De A
(11) A1: Lo de la escopeta será mucho mejor, porque ese es un condimento mucho más grave, porque va a buscar justamente lo que hace falta	Validación	Continuativa	Ampliar posición
(12) M: ¿Qué es lo que hace falta? Los muertos acaso ...	Demanda de validación	Continuativa	Facilitar expresión de argumento de A
(13) A1: Por supuesto que sí, que nos den escopetas a nosotros también para caernos a tiros pues. Porque lo que no se puede permitir es que uno esté indefenso, invadido y ultrajado.	Validación	Continuativa	Argumentar
(14) M: Alexis, hay un argumento que permanentemente se sostiene ante la opinión pública, que hay contradicciones ... el INTI [Instituto Nacional de Tierras] mantiene una posición, los gobernadores mantienen otra ... ¿ ... no hay improvisación de por medio?	Gestión de turno y sub-tema Solicitud de aclaratoria	Directiva Desligada	Argumentar implícitamente en contra de P
(15) P2: No para nada. ... Me gustaría retomar dos puntitos de la intervención del amigo C. [A1]. Es perfectamente legal que un Estado en base a un plan del ordenamiento del territorio, en base a un plan de seguridad agroalimentaria ... pueda normar el uso de la tierra. ... Si el Estado que es quien tiene la obligación por mandamiento constitucional no interviene, quién va a intervenir. ...	No validación	Continuativa	Argumentar
(16) M: Bueno, ya vamos a seguir, pero quisiera escuchar otras voces y en este caso J.P.B. del Hato P.	Gestión del evento	Directiva Desligada	
Presentación de video: Postura antagónica			
(17) M: Enrique, reordenar, redistribuir; pero simplemente entregar tierras sin logística, sin apoyo, sin financiamiento, sin infraestructura	Gestión de turno	Directiva Desligada	Argumentar en contra de P. Facilitar expresión de argumento de A
(18) A2: Eso es lo que cualquier persona sensata tiene que preguntarse, si eso es una demagogia, un populismo llevado a su extremo. ... El país tiene que saber que el INT antes era el Instituto Agrario Nacional ... La Ley de	Validación	Continuativa	Argumentar

Reforma Agraria que es desde el año 60 ... es una ley mucho más progresista y de avanzada que esta Ley de Tierras ...	Validación	Continuativa	AAI + P	Dar más información para reforzar argumentos de A
(19) M: <i>Complementada con el Decreto del Presidente a posteriori.</i>	Informar	Continuativa		Argumentar
(20) A2: ... El gran latifundista ... es el estado venezolano por un principio de reserva territorial que hereda de la corona española ...	Solicitud de información	Continuativa	AAI + P	Propiciar la expresión de opinión desfavorable para P
(21) M: ¿Piensas que <i>los gobernadores tienen un catastro</i> , un inventario de cuáles son las tierras?	Respuesta	Continuativa		Argumentar
(22) A2: A mi me parece que yo no sé, que muestren el inventario de tierras. ... para eso está una Constitución y hay una Ley de Tierra, pero resulta que ya les molesta la Constitución y la Ley de Tierra y proceden de hecho ...	Gestión de turno Gestión del evento	Directiva	AAI - P	Pedir comentario a P imponiéndole limitaciones
(23) M: Un comentario vas a hacer Alexis, <i>brevemente porque tenemos que ir al corte comercial.</i>	No validación al turno (22) de A2	Continuativa		
(24) P2: Para nada estamos en contra de la Constitución Nacional, estamos dando cumplimiento ... a la Constitución Nacional ...	Gestión del evento	Directiva Desligada		
(25) M: <i>Ya vamos a retornar</i> , ya vamos a regresar para seguir nuestro diálogo ...	Gestión del evento Gestión de turno	Relanzamiento Directiva		Orientar la discusión. Pedir comentario a P
(26) M: Bueno, aquí se han puesto en la mesa de discusión ... <i>una serie de variables que vale la pena sobre ellas incidir</i> . Creo que Alfredo tiene algunas cosas que comentar alrededor de lo dicho acá, hasta ahora.	Opinar No validación al turno (9) de A1	Relanzamiento		Argumentar
(27) P1: ... El primer elemento es que el Estado no está haciendo las cosas aisladamente ... Efectivamente, doctor C. [A1], disrepe total y absolutamente de usted en el entendido de que es un mandato constitucional y un deber del Estado de organizar la seguridad agroalimentaria ...	Acentuar no validación de P1	Reactiva		Enfatizar desacuerdo
(28) A1: Me complace mucho que estés en desacuerdo conmigo.	Informar. No validación al	Continuativa		Argumentar
(29) P1: Con relación al ordenamiento del territorio que hablaba el doctor M. [A2], lastimosamente lo que no se hizo en los años 70, 80 ... es la automatización de los Registros y Notarías ... igualmente se está haciendo				

(30) M: ¿Cómo evitar <i>la improvisación?</i> ... como un <i>sinónimo de invasión y barbarie</i> en algún momento.	turno (22) de A2 Gestión de sub-tema	Relanzamiento Directiva	AAI+ P	Alinearse con perspectiva de A. Confrontar a P
(31) P1: No, no, aquí no hay ningún tipo de sinónimo ...	No validación de opinión de M	Continuativa		Defender su postura ante M
(32) M: Que alguien por ejemplo con todo derecho tal vez pensará, bueno <i>se sienta que puede invadir una propiedad privada que legítimamente fue constituida.</i>	Hipotetizar	Continuativa	AAI + P	Alinearse con perspectiva de A. Confrontar a P
(33) P1: En lo absoluto. El gobernador J.Y.R., garante de la constitucionalidad ...	No validación de opinión de M	Continuativa		Defender su postura ante M
(34) M: Tal vez en el caso de Cojedes funciona así, <i>pero en otros estados</i> ...	No validación de opinión de P	Continuativa	AAI + P	Alinearse con perspectiva de A. Confrontar a P
(35) P1: No poseo información pero estoy seguro que bajo los mismos parámetros constitucionales ... cada uno de los gobernadores está haciendo lo mismo. ... Con relación al abuso de autoridad el doctor M [A2] debería conocer ... el Ejecutivo Nacional estableció la delegación ... para que el Ejecutivo Regional ... tomara la batuta en buscar la consolidación de la seguridad agroalimentaria y la seguridad social doctor M [A2], ¿gústete o no, y lamento que usted esté en contra de la seguridad social.	No validación de opinión de M. Informar a A2	Continuativa		Iniciar confrontación con A2
(36) A2: Yo no he dicho nada en contra de la seguridad social ... lo que está ocurriendo acá es una gran confusión y una gran anarquía, porque además como ha reseñado la prensa ... ocurrió en Cojedes hay un enfrentamiento entre los propios campesinos ...	No validación de opinión de P1	Continuativa		Confrontar a P1
(37) P1: Falso totalmente.	No validación de A2	Continuativa		Confrontar a A2
(38) A2: Bueno, eso fue lo que reseñó la prensa...¿Por qué intervenir fincas que están en plena producción?	No validación de P1. Demanda de explicación	Continuativa Reactiva		Confrontar a P1
(39) M: <i>Tú me has dado pie</i> para preguntar al doctor C. [A1] lo siguiente ¿cuál es la conceptualización de tierras ociosas o tierras improproductivas?	Gestión de turno	Continuativa	AC+ A	Preparar argumento de A.Profundizar confrontación
(40) A1: ... fíjate lo que está pasando. Ahí tenemos las tierras de B. invadidas, las tierras más están invadidas y tú llamas a la policía regional y la G.N. y no viene ...	Informar	Desligada		Defender postura A
(41) M: <i>En muchos sitios del país hay denuncias sobre tierras invadidas.</i>	Informar	Continuativa	AC + A	Recalcar

			de A		opinión de A
(42) A1: Los secuestrados. Imagínate tú el escándalo que se ha armado con el secuestro de este señor, el canciller de las FARC. Y aquí nos secuestran todos los días ...	Comparar		Desligada		Defender postura de A
(43) P1: Doctor C. [A1] yo coincido con usted en una cosa ... Jamás bajo ningún concepto se está promoviendo invasiones de parte del gobierno nacional y regional.	Validación. Luego no validación de A		Continuativa del turno (40)		Iniciar un acuerdo. Defender postura de P
(44) A1: ¿Por qué me están invadiendo a mí, con cartelines: Hugo Chávez, terrateniente ¿qué es eso chico?	Demanda de explicación		Continuativa		Confrontar a P
(45) M: <i>La gobernación no ha hecho nada, el gobernador A.C.</i>	Validación de opinión de A		Continuativa	AAI + P	Reforzar opinión de A
(46) A1: Se puso a dar unas escopetas ... para que nos caigamos a plomo limpio será.	Hipotetizar		Continuativa		Confrontar a P
(47) P1: Le garantizo que el INTI va a ... establecer el orden justamente para que usted tenga la seguridad jurídica que requiere ... pero muchas de las invasiones que ahora quieren adjudicarlo a los decretos zamoranos existen desde hace veinte años ...	Informar		Continuativa		Pronosticar solución. Defender postura de P
(48) M: <i>El Charcote mismo, tenía cuatro años invadido.</i>	Informar		Continuativa	AA + P	Reforzar opinión de A
(49) P1: Las invasiones como ocurrió con la desinformación del verdadero sentido de la Ley de Tierras no son para nada beneficiosas, ni para usted como privado ni para nosotros como gobierno ...	Opinar		Continuativa		Completar acuerdo iniciado en 43
(50) A1: Pero que hago yo en este momento invadido ...	Demanda de explicación		Continuativa		Insistir en argumento
(51) P1: Es una responsabilidad de nosotros como gobierno.	Informar		Continuativa		Defender postura de P
(52) A1: ... todo ese movimiento jurídico se está provocando por la inseguridad en el campo.	Opinar		Continuativa		Argumentar
(53) A2: Pero además contigo eso es imparcial.	Opinar		Desligada		Ironizar sobre actitud de P
(54) P1: ... la imparcialidad de los jueces siempre estuvo sobre todo en años en donde usted fue Ministro muy puesta en tela de juicio.	Opinar		Continuativa		Confrontar a A2
(55) A2: Pero ahora está peor ... todos sabemos que los jueces son afectos al régimen comenzando por el Tribunal Supremo de Justicia y yo no estoy diciendo nada novedoso	Opinar		Continuativa		Confrontar P1
(56) P1: ... esa actitud de informante es el órgano jurisdiccional, máximo tribunal ...	Opinar		Continuativa		Confrontar A2
(57) A2: Ah, ya está para que me apliquen el Código Penal ... aquí está, la difamación, que son afectos ¿ustedes no son afectos al régimen?	Opinar Demanda de valid.		Continuativa		Confrontar a P1

(58) P1: Usted es el que está hablando del Tribunal.	Opinar de	Continuativa	Confrontar A2
(59) A2: ¿Ustedes no son afectos al régimen?	Demanda validación	Continuativa	Confrontar P1
(60) P1: Pero yo no soy juez.	Validación/no validación	Continuativa	Confrontar A2
(61) A2: Bueno, pero ... son funcionarios públicos.	Opinar	Continuativa	Confrontar P1
(62) P1: No, yo no soy funcionario, yo soy abogado en ejercicio.	No validación	Continuativa	Rectificar
(63) A2: Yo no estoy nombrando ningún juez en particular ¿me estás amenazando?	Demanda de validación	Continuativa	Confrontar P1
(64) P1: Cómo lo voy a amenazar ¡por Dios!	No validación	Continuativa	Negar acusación
(65) A2: ... Escuchen mis amigos, estoy amenazado de que me enjuicen por difamación porque simplemente dije una verdad, que la mayoría de los jueces son jueces del régimen y eso cuál es la difamación, yo lo puedo demostrar ...	No validación	Continuativa	Confrontar P1.
(66) P1: Es que no vinimos a amenazarnos ninguno.	No validación	Continuativa	Retar
(67) A2: Ese es el sentido del Código Penal.	Opinar	Continuativa	Negar acusación
(68) P1: No vinimos a amenazarnos y no se preocupe que el país escuchó lo que yo dije	No validación	Continuativa	Confrontar P
(69) A2: Ah no, sí lo acaba de decir.	No validación	Continuativa	Negar acusación
(70) P1: El país escuchó lo que yo dije, no se preocupe.	No validación	Continuativa	Confrontar P
(71) M: Bueno, vamos a hacer lo siguiente, vamos a hacer una nueva pausa para escuchar también otra opinión que se suma a las que han venido escuchándose ...	Gestión del evento	Desligada Directiva	Negar acusación
Presentación de video: Postura Protagonista			
(72) M: Una serie de comentarios que voy a resumir rápidamente (<i>Lee comentarios de televidentes</i>). Bueno, comentarios finales porque nos queda poquito tiempo.	Gestión del evento	Continuativa	
(73) A1: ... Pero en esta confrontación en donde el gobierno reparte escopetas y uno tiene que buscar una escopeta, porque aquí no hay estado de derecho, lamentablemente	Opinar	Relanzamiento	Repetir argumento
(74) M: Crees ... que se va a provocar una situación de ese tipo de violencia ...	Demanda de validación	Continuativa	Facilitar opinión de A
(75) A1: Es que ya está, lo que ocurre es que la gente no quiere darse cuenta ... pero partamos de la buena fe, yo no creo que tengamos otra salida.	Validación	Continuativa	Argumentar
(76) P1: Definitivamente nos corresponde a nosotros, a todos y cada uno de los venezolanos garantizar el estado de derecho ... la justicia social ... estableceremos todos los medios de resolución de conflictos necesarios para garantizar que Venezuela sea un país productivo.	Opinar	Continuativa	Proponer acuerdo
(77) P2: Los dedos de las manos son todos diferentes sin embargo caminan juntos, tenemos diferencias y yo no	Expresar intención futura	Continuativa	Conciliar
	Opinar	Continuativa	Proponer solución
			Conciliar

<p>creo doctor M [A2] que hayamos venido a amenazar a nadie ... vamos a trabajar como una mano unida con nuestras diferencias... porque Venezuela ahora es de todos, somos el gobierno de todos ...</p> <p>(78) A2: Ojalá el Presidente te escuchara y fuera realmente el Presidente de todos los venezolanos ...estoy de acuerdo con la justicia, pero hay que respetar también el derecho y la seguridad jurídica ... se requiere mucha sensatez, diálogo y concertación entre el estado y el sector productivo.</p> <p>(79) M: <i>Amigos tenemos una pausa comercial y al retorno ya presentaremos la despedida del programa...</i></p>	<p>Incitar</p> <p>Expresar deseo</p> <p>Opinar</p> <p>Prescribir</p> <p>Gestión del evento</p>	<p>Continuativa</p> <p>Desligada Directiva</p>	<p>Proponer solución</p> <p>Mostrar renuencia</p> <p>Condicionar solución</p>
--	--	--	---

5. Resultados del análisis

Observando preliminarmente la dimensión interlocutiva, diremos que se presentan un total de 79 turnos, desglosados de la siguiente forma:

M: 27 turnos

P1: 22 turnos

P2: 3 turnos

A1: 12 turnos

A2: 15 turnos

Aunque los turnos entre los participantes son dispares, si se totalizan aquellos que corresponden a la posición protagónica por un lado y los que corresponden a la posición antagónica por otro lado, se puede observar que P ($P1 + P2$) tiene 25 turnos y A ($A1 + A2$) tiene 27. Visto de esta manera, la repartición de turnos es bastante homogénea y puede decirse que M reparte los turnos de manera equitativa a las dos posiciones. Su papel comunicativo de gestión se evidencia no solamente en la repartición de turnos, sino también en la introducción de puntos relacionados con el tema y en la administración de las pautas programáticas, tales como las pausas comerciales y las presentaciones de videos que ilustran las dos posturas.²

En la dimensión temática este papel comunicativo se refleja en contribuciones directivas y continuativas en muchos casos, pero también en contribuciones desligadas de la anterior contribución cuando introduce puntos de discusión nuevos o anuncia la pausa comercial. También se identifican contribuciones temáticas de relanzamiento cuando propicia el regreso a aspectos ya abordados con anterioridad.

Pero, ¿cómo propicia la expresión de los argumentos? O ¿cómo favorece determinadas posturas, dejando entrever la suya? En primer lugar, los contenidos temáticos específicos que “gestiona”, apoyados en un léxico evaluativo, le permiten establecer una oposición entre las contradicciones e improvisaciones de los funcionarios gubernamentales, por un lado, y por el otro, la preocupación y el temor de los propietarios, aunado a las denuncias sobre invasiones, el peligro de violencia y la inacción de las autoridades. En segundo lugar, en la manera de formular las preguntas y comentarios, reflejando la relación interpersonal que

2. Detallando más la actuación de M en el texto, cabe destacar lo siguiente. Los turnos de M son los más frecuentes, pero a la vez los más breves, lo cual se explica por su rol interlocutivo de gerente del debate y de propiciador de la discusión entre los participantes invitados al programa. Hay que añadir, aunque no aparece reflejado en el cuadro, que la forma como accede al turno siempre es por auto-selección, bien sea como iniciador al comienzo del programa o después de las pausas comerciales, bien sea inmediatamente después del turno de otro participante, o por medio de una interrupción o solapamiento con otro turno. Es una potestad que le otorga su rol de gerente de la interacción.

establece con los participantes, como se puede apreciar en la parte que describo a continuación.

Luego de llamar la atención (en 2) sobre la preocupación de los propietarios de tierras, mostrando así empatía con la postura A, se dirige a P en (4) y (6) para solicitar aclaratorias de manera frontal con un acto amenazador a su imagen positiva, conminándolo a definir su postura. Al otorgar el turno nuevamente a A en (8), hace una formulación, también empática, justificando de antemano su postura. Cuando A se refiere a la violencia que se está generando en el campo, M favorece la expresión de argumentos por parte de A con formulaciones que muestran afinidad (líneas 10 y 12).

La relación interpersonal afín u opuesta de M con los participantes en el debate, conceptualizada en los actos de cortesía lingüística, incide a su vez en la forma como contribuye o no a la discusión crítica en su papel de mediador, lo cual se destaca en la dimensión pragmadialéctica.

6. Conclusión

Si bien la función primaria de las preguntas y aseveraciones del M en el debate es la de administrar turnos, temas, pautas programáticas y orientar el debate, su formulación y las estrategias de cortesía verbal utilizadas proporcionan evidencias explícitas o implícitas acerca de la postura del M. Aunque éste gestiona la repartición de turnos de manera bastante homogénea, la forma de presentar los puntos de discusión en las preguntas y aseveraciones da indicios acerca de la relación interpersonal que establece con los participantes y, por consiguiente, acerca de su afinidad / no afinidad con las posturas que éstos representan.

Como se pudo apreciar, las preguntas con propósitos comunicativos de solicitar información, aclaratorias o validaciones, en el plano argumentativo pueden facilitar la expresión de un argumento a favor o en contra de una postura, conminar a responder de determinada manera sugiriendo la respuesta, o inclusive confrontar.

Asimismo, las aseveraciones con propósitos comunicativos de informar, reportar opiniones de otros, explicar, validar / no validar, opinar o hipotetizar, en el plano argumentativo pueden llamar la atención sobre determinadas perspectivas (camuflajeando la propia opinión de M), facilitar la expresión de un argumento a favor o en contra de una postura, confrontar, recalcar una opinión (mostrando empatía) o mostrar afinidad con determinada postura.

Lejos de identificar puntos de acuerdo o intentar conciliar las partes, de manera abierta o encubierta el moderador se inclina hacia una postura y confronta la otra. El debate concluye con la reiteración de las posturas y el intento concii-

liatorio sólo por parte de algunos participantes, destacado en cursiva en la última columna del cuadro.

Luego de examinar el comportamiento verbal del moderador en este debate, utilizando las herramientas de análisis que nos ofrece la pragmadialéctica y la teoría de la cortesía, nos podríamos preguntar si es posible guiar una discusión manteniéndose en un terreno (al menos aparentemente) neutral. Obviamente, este tipo de debate se produjo en un contexto fuertemente marcado por un enfrentamiento ideológico al cual el moderador no era ajeno, hecho que pareció incidir en la dirección que le imprimió al debate. En situaciones como éstas, sería de interés preguntarse si el papel del moderador puede circunscribirse a guiar la discusión sin influir en el contenido de la misma, o dicho de otro modo, si es posible evitar intromisiones en la substancia de lo discutido.

7. Referencias

- Briz, A. (1998) *El español coloquial en la conversación. Esbozo de una pragmatología*. Barcelona: Ariel.
- Brown, P. y Levinson, S. (1987) *Politeness. Some universals of language use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Caimi, G. y Erlich, F. (2005a) "La estructura argumentativa en el diálogo conflictivo: El caso de un debate político". Ponencia presentada en I Coloquio Venezolano de la International Association for Dialogue Analysis (IADA), Caracas.
- Caimi, G. y Erlich, F. (2005b) "Dinámica interactiva y argumentativa en un debate político". Ponencia presentada en VI Congreso Latinoamericano de Estudios del Discurso, Santiago, Chile.
- Caimi, G. y Erlich, F. (2005c) "Interacción argumentativa y falacias en el debate: perspectiva pragmadialéctica". Ponencia presentada en XVIII Jornadas Lingüísticas de la ALFAL, Caracas.
- Caimi, G. y Erlich, F. (2005d) "Dinámica interactiva y argumentativa en un debate político: Aplicación del modelo pragmadialéctico". Núcleo, 22, 85-102.
- Calsamiglia, H. y Tusón, A. (1999) *Las cosas del decir*. Barcelona: Ariel.
- Grice, H.P. (1975) "Logic and conversation", en: P. Cole y J.L. Morgan (comps.), *Syntax and semantics: Vol. 3. Speech Acts*. New York: Academic Press, 41-58.
- Habermas, J. (1996) *Conciencia moral y acción comunicativa*. Barcelona: Península.
- Hymes, D. H. (1972) "Models of the Interaction of Language and Social Life", en: J.J. Gumperz y D.H. Hymes (eds.), *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, Nueva York: Basil Blackwell, 35-71.
- Sacks, H., Schegloff, E. y Jefferson, G. (1974) "A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation". *Language*, 50, 696-735.
- Searle, J. (1969) *Actos de habla*. Madrid: Cátedra, 1986.

- Van Eemeren, F., Grootendorst, R., Jackson, S. y Jacobs, S. (1993) *Reconstructing argumentative discourse*. Tuscalosa: The University of Alabama Press.
- Van Eemeren, F. y Grootendorst, R. (1996) *Fundamentals of argumentation theory*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associated.
- Van Eemeren, F. y Grootendorst, R. (2004) *A systematic theory of argumentation*. Cambridge: Cambridge University Press.

Solicitud de información y petición en contextos universitarios

JULIO ESCAMILLA MORALES
EFRAÍN MORALES ESCORCIA
GRANDFIELD HENRY VEGA
Círculo de Análisis del Discurso-CADIS
Universidad del Atlántico, Colombia

1. Introducción

En este trabajo damos cuenta de las conclusiones de nuestro estudio sobre relaciones alocutivas y formas de cortesía conversacional utilizadas por los jóvenes universitarios de la ciudad de Barranquilla (Colombia). Más exactamente, mostramos la manera como esos estudiantes se valen de ciertas marcas lingüísticas y/o semióticas (des)corteses al momento de solicitarle a su interlocutor algún tipo de información o al hacer determinadas peticiones.

Las conversaciones aquí analizadas fueron grabadas en una institución privada y en una pública, con un intervalo de una semana.¹ En ellas participan estudiantes de un mismo o de diferente sexo de la respectiva institución educativa, que cursan una misma carrera² y tienen, además, edades, estatus social e intereses temáticos similares. Los propósitos conversacionales y los temas tratados en cada una de esas interacciones son, por supuesto, muy variados. Como se trata de procesos interaccionales producidos por jóvenes que se encuentran disfrutando de sus ratos de ocio por fuera de los salones de clase,³ en ellos se hace ostensible

1. Nuestro proyecto inicial de investigación pretendió abordar el estudio de la expresión de la cortesía en contextos universitarios de la ciudad de Barranquilla. Ello implicaba la recolección de una muestra de procesos interaccionales en los que participasen indistintamente estudiantes, profesores, funcionarios y empleados de cada una de las dos universidades seleccionadas. El hecho de que en la primera universidad visitada no existiesen condiciones institucionales que nos permitieran registrar conversaciones de esas características, nos obligó a centrarnos exclusivamente en el análisis y explicación de conversaciones estudiantiles.

2. Sólo en una de las conversaciones analizadas interviene alguien que no es estudiante, sino que se desempeña como empleado del servicio de fotocopiado que funciona en la universidad en cuestión.

3. Los estudiantes fueron grabados mientras departaban en sitios abiertos como las cafeterías, los pasillos y los jardines de cada una de las instituciones escogidas.

la fuerte presencia de lo lúdico y lo fáptico. Esta función “relacional” de la que habla De Vito (2001:15) es la que lleva a los interlocutores a pasar de un tema a otro en una misma conversación. Es justamente eso lo que hacen los estudiantes universitarios barranquilleros cuando abordan indistintamente las anécdotas personales, familiares y académicas, y las trivializan tanto que las convierten en objeto de bromas y risas. Siguiendo a Briz (1998: 41), podemos decir que se trata de una “relación entre iguales” en la que es normal que exista un equilibrio en la relación de fuerza entre los interlocutores y, por ende, una mayor coloquialidad. Lo cual no obsta para que uno o varios de esos interlocutores asuman el liderazgo discursivo en algún momento específico de la conversación, sobre todo cuando se producen los ya mencionados cambios de tema.

Según Goffman, citado por Nizet y Rigaux (2005: 21), “los interlocutores no parten de cero cuando producen su representación e interpretación: ellos ponen en escena, idealizándolos, valores comúnmente asociados a ciertas posiciones sociales. En la mayoría de los casos (...) se tratará de idealizar el rol que uno mismo ocupa o al cual aspira y al cual está asociada una determinada consideración”. Esto nos lleva a afirmar que en las conversaciones aquí analizadas los jóvenes universitarios representan distintas identidades sociales (estudiantes de la Universidad del Norte, por un lado, y estudiantes de la Universidad del Atlántico, por el otro) que los diferencian de algún modo; pero al mismo tiempo ponen en escena una identidad social mayor, la cual los integra, que es la de ser costeños o barranquilleros en última instancia.

Siguiendo a André-Laroché (1984: 149-174), podemos decir que los interlocutores de las conversaciones que nos ocupan asumen actitudes miméticas y agonales que funcionan como verdaderas estrategias de integración o acercamiento (*mimesis*) y de diferenciación o distanciamiento (*agonalidad*), de acuerdo con las características específicas de cada situación. En el caso del “juego mimético”, su razón de ser es —como sucede casi siempre— la empatía, es decir, la “identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro” (RAE, 2001). Estas actitudes miméticas permiten a los interlocutores reconocer “su pertenencia al mismo grupo” y manifestar su satisfacción por ello. Son actitudes que, en última instancia, buscan reforzar “los lazos de camaradería”, como dice Lakoff (citado por Escandell, 1996: 142).

Sin embargo, junto a ese “juego mimético” aparecen, a veces, algunas manifestaciones agonales que no implican necesariamente el deseo de enfrentarse al interlocutor, sino de convencerlo de la conveniencia de aceptar un punto de vista o adherir a una determinada posición frente a cualquiera de los temas tratados en una determinada conversación. El “juego agonal” aquí observado está, pues, más

cerca de la discusión cordial y “mamagallística”⁴ que de la disputa o el enfrentamiento que podrían desembocar en la ruptura conversacional. Ahora, cuando la agonalidad aparece, aquel que la ha puesto en juego busca inmediatamente neutralizarla a través de la risa, la broma y ciertas formas interpelativas que implican una identificación afectiva, aun en casos en que se usan “términos aparentemente negativos o disfemísticos”.⁵

Basándonos en los conceptos de “metáfora teatral” y “compromiso” conversacional esbozados por Goffman (citado por Nizet y Rigaux, 2005: 18-32 y 39-46), podemos afirmar que para lograr un mayor acercamiento conversacional, los jóvenes universitarios de Barranquilla —como tal vez sucede en otros lugares—, optan por lo que Zimmermann (2003) ha denominado *anticortesía*. Esa es su mejor manera de manifestar su pertenencia al grupo. Asumir comportamientos que los mayores suelen calificar como “cortesés”, sería visto por los otros estudiantes como una actitud diferenciadora inadecuada, pues se está interactuando con compañeros/as de un mismo curso o carrera y no con los profesores o los progenitores. Lo planteado por Bravo (2004: 26-33) permite comprender mejor ese fenómeno: “En un corpus de habla natural, el tema, los roles, la experiencia anterior y el modo en el cual los participantes mismos definen la situación comunicativa influyen la interpretación de los «efectos de cortesía»”. Ello quiere decir que los factores socioculturales son de mucha importancia al momento de determinar si un comportamiento puede ser percibido como “cortés” o “descortés” en una situación comunicativa específica. Lo anterior implica que cualquier tipo de explicación sobre el fenómeno de la cortesía debe tener en cuenta “el tipo de actividad social, la relación interpersonal entre los participantes, el grado de integración al grupo social, las situaciones de habla que tienen que ver con esa actividad y el grado en el cual los participantes comparten un conjunto de expectativas culturales”.

2. Relaciones de (des)cortesía en las modalidades interpelación, solicitud de información y petición

Abordar las modalidades solicitud de información y petición implica hacer alusión a la interpelación, porque a menudo las dos primeras van acompañadas de esta última. Cabe preguntarse entonces: ¿en términos de (des)cortesía, qué

4. Con el nombre de “mamadera de gallo” se conoce en el Caribe colombiano la costumbre de “tomarle el pelo” o jugarle una broma al interlocutor (Ver: Escamilla y otros, 2004: 207-208).

5. Para mayor información al respecto, ver nuestro trabajo titulado “Formas de interpelación y cortesía en conversaciones estudiantiles universitarias de la ciudad de Barranquilla” (Escamilla y otros, 2005: 91-102).

busca el locutor cuando al solicitar una información o pedir algo a su interlocutor lo interpela con términos afectivos (positivos o negativos), nombres propios y / o con interjecciones?

A pesar de lo dicho en la introducción con respecto al equilibrio en la relación de fuerza en las interacciones entre estos jóvenes universitarios, es frecuente que uno de ellos o una de ellas asuma un liderazgo discursivo aceptado por los otros (as), tal vez como un reconocimiento al estatus que dicho(a) líder ha sabido ganarse por factores diversos como su personalidad, su competencia organizativa, académica o simplemente su competencia en un tema tratado en un momento específico de la conversación. Este último aspecto puede determinar a menudo un cambio de rol protagónico —en el sentido de quien interviene más y marca las pautas del intercambio— según el dominio o mayor conocimiento que se tenga del asunto tratado en tal o cual momento de la conversación. La existencia de este liderazgo discursivo no afecta, pues, el normal desarrollo de las conversaciones y la mayoría de las veces es neutralizado por la puesta en escena de actitudes miméticas y agonales.

2.1. Actitudes miméticas y agonales

El juego mimético y agonal resulta muy interesante en las conversaciones analizadas. La observación y posterior descripción minuciosas de dicho juego revelan frecuentemente la puesta en escena de estrategias de (des)cortesía. Veamos el siguiente fragmento de una de esas conversaciones:

- (1)
 1 B: ¿Quién dijo eso?
 2 C: [Wilfrido]
 3 D: [Wilfrido] Estaba burlándose [y que]⁶ (*no juegue* [Carlos y que] *pase por él y estaba en toalla*.
 4 B: [¿Cuándo?]
 5 C: [Hoy, hoy, hoy]
 6 B: ¿Hoy? ¡Cul(o) (de) embustero! Yo me vine... yo me vine por mi la(d)[o, sin], sin, sin que él me buscara.
 7 C: [¡Hey!, ¿la cicla qué?]
 8 D: ¡Hey!, voy a compra(r) eso. (Alejándose)
 9 C: ¿La cicla qué?
 10 B: (Hi)jueputa pa(ra) inventa(r) sí, sí, sí es bueno, cuadro.⁷

6. Es una expresión que sirve para introducir informalmente una citación directa; equivale a “Alguien dice (dijo) que...”

7. Forma interrelativa mimética normalmente utilizada para designar a un interlocutor con el cual existe un alto grado de conocimiento o de familiaridad.

11 C: ¿La cicla qué?

12 B: Na(d)a, no la he saca(d)o; vale cuarenta barras (Sentándose). Con lo que pagué el intensivo, la iba a saca(r).

Cabe señalar que el propósito de esta conversación es eminentemente relacional. En términos más coloquiales, es la típica conversación entre estudiantes para pasar o matar el tiempo libre entre una clase y la siguiente. En el caso del interlocutor C, este hecho no admite ninguna duda y justifica su constante actitud solicitativa. En el del locutor B, el propósito relacional se impondrá más tarde, una vez aclare la situación que amenaza su imagen personal y social. Esto explica sus primeras solicitudes de información en el fragmento, las cuales tienen que ver con un hecho relatado previamente por un tercero. El papá de ese personaje llamado Wilfrido, según se infiere de la conversación, pasó a buscar en moto a B para llevarlo a la universidad y al encontrarlo en toalla, aceleró el vehículo y lo dejó. Esto genera una situación cómica de la cual B resulta siendo la víctima y, por lo mismo, es rechazada por éste en una franca actitud agonal. Por eso, la aparente solicitud de verificación que hace B cuando dice: *¿Hoy? ¿Cul(o) (de) embustero!*, no significa otra cosa que *si Wilfrido dice que eso fue hoy, no es cierto; él miente*. Resuelto este asunto, B asume una actitud más reposada, tal como se evidenciará a continuación en las últimas solicitudes de información que él hace, cuyo alcance es más relacional:⁸

(2)

13 B: ¿Qué les toca a las cinco?

14 B: Voy a entra(r) para ver ((si adelanto)); pa(ra) da(r) Biología con el man este. ¿Y eso qué es? ¿Tema de práctica? ¡° (Eche) o!, ¿Tú estás haciendo qué? ¿Práctica? ¿No estás haciendo práctica (d)e...?

Por su parte, el locutor C indaga repetidamente por lo ocurrido con la bicicleta de B (7, 9 y 11). Su primera solicitud: *¡Hey!, ¿la cicla qué?*, irrumpe de manera abrupta cuando B intenta desvirtuar lo dicho por Wilfrido. En tal sentido, no se cumple el principio de cooperación propuesto por Grice, en primer lugar, porque C formula una pregunta en el momento en que B está dirimiendo el caso Wilfrido y, en segundo lugar, porque su interlocutor —pendiente del asunto que ocupa su mente— no le responde enseguida. Nótese que la respuesta de B se da en la réplica 12, después de la tercera solicitud de B sobre el mismo asunto y después de considerar que ha reivindicado su imagen (10). En todo caso, se evidencia que en este intercambio los intereses de ambos interlocutores son divergentes. Más aún, aunque ninguno de los interlocutores lo perciba así, podría hablarse

8. Valga aclarar que estas solicitudes de información no ocurren de manera consecutiva en la conversación. Aquí las presentamos de este modo para dar mayor claridad a la explicación.

de una actitud descortés de ambos. No obstante, resulta claro que en este tipo de conversaciones lo relacional termina imponiéndose sobre cualquier tipo de consideración de (des)cortesía.

Un caso similar al anterior sucede en una conversación entre jóvenes de sexo femenino que igualmente se dedican a “matar el tiempo libre” antes de una nueva clase. El fragmento en cuestión es el siguiente:

(3)

- 1 D: [¡Oye!, ¿qué] compañera mía es tan amable de prestarme un mapa conceptual [para lo del trabajo]?
 2 E: [Yo no presté revista] pa(ra) ustedes (Se levanta de su puesto, le hala bruscamente la revista a B y al sentarse sonrío ante la reacción de A y B)
 3 A: ¡Aaah! (Moviendo la cabeza de arriba hacia abajo con gesto de desaprobación. B, en cambio, sonrío)
 4 B: (Sonriendo, dejando las manos como si aún sostuviese la revista, simulando pasar una página y tocando a A en el brazo) ¡Ay, pero mira este...!
 5 A: (Siguiéndole el juego a B) ¡Está chévere! (Tocando la pierna de su interlocutora). Ven a... ¡mira, Lorena, ve! ¡Mira, ve! (Señalando la supuesta revista)
 6 B: ¿No te gusta? Está más bonito este, el conjuntico_
 7 C: (Sin comprender el juego propuesto por A y B) ° (¿Qué?)
 8 (A sonrío en señal de burla)
 9 B: ° (¡Diana, CAR(A) (D)E VERGA!)°.
 10 A: ¡Quéee, niñaaa!
 11 B: ¡Uuuuh, ve la que va habla(r)_!, ¡Ve la que va (a) habla(r)_!
 12 A: Sale Karen *niña tu me estas violando hoy; yo pa(ra) jodete tú con ganas (de) que te hagan eso con todo pero, ¡ajá!, yo no te puedo hacer eso*
 (Entre risas)
 13 D: ¡Yeseniaaaa! (Haciendo un gesto de fastidio o cansancio)
 14 A: ¡Quéee! (Mostrando cierta molestia frente a la interpelación de D)
 15 D: [(())]
 16 A: ¡[Nombre], yo no voy a tene(r) que saca(r) agenda ahora, Karen!
 ¡Sé seria!⁹

Como puede apreciarse, D formula su petición a un destinatario múltiple y de una manera aparentemente cortés (¡Oye!, ¿qué compañera mía es tan amable de prestarme un mapa conceptual para lo del trabajo?). En realidad este acto enunciativo esconde una fuerte carga de ironía pues, ante la escasa posibilidad de alcanzar su propósito, D es consciente de la necesidad de emplear una estrategia

9. Expresión coloquial que se utiliza para indicarle a un interlocutor que lo que está planteando es inadmisibile o no viene al caso.

que mueva a sus compañeras a prestarle el servicio solicitado. Sin embargo, éstas la ignoran abiertamente, como se evidencia en las réplicas comprendidas entre las intervenciones 2 y 12. Frente a este hecho claramente descortés, ella reacciona agonalmente interpellando a una destinataria específica (13), quien le responde del mismo modo, diciéndole que no va a satisfacer su petición (16).

Ahora bien, cuando el locutor solicita una información interpellando a su interlocutor con un término afectivo, el nombre o una interjección, busca obtener una información que no posee y, además, afianzar en mayor o menor grado la relación que sostiene con el otro. En tal sentido, puede decirse que los términos afectivos y el nombre tienen un carácter más integrador que las interjecciones como *¡hey!*, *¡oye!*, y *¡mira!*, por ejemplo.

De acuerdo con lo anterior, no es de extrañar que muchas de las solicitudes de información acompañadas de términos afectivos o de nombres propios, correspondan a solicitudes de asentimiento. Creemos que con este tipo de solicitudes el locutor persigue establecer un mayor grado de acercamiento o de afiliación -según Bravo (2003: 103)- con su interlocutor. De hecho, el locutor parte de la inferencia de un saber compartido que los vincula y que el otro debe confirmar o negar. A manera de ilustración, veamos los siguientes enunciados:

(4)

1 B: Marica, ¿di que (e)s mentira? (Dirigiéndose al participante A)

2 A: ¿Tú vas bajando, Carlos? B: No, voy al curso; voy a da(r) Biología.

3 A: ¿Ya me entiendes, Katerin?

4 B: ¿Me entiendes, John?

5 A: ¿Jairo, pero tú ya... tú la estás azotando¹⁰ ya?

Salvo los enunciados 4 y 5, que proceden de la misma conversación, los otros hacen parte de conversaciones diferentes. El primero de ellos es una solicitud de asentimiento que B formula a A, pues sabe que este último conoce una situación cómica que él está evocando en ese preciso momento de la interacción. El segundo está motivado por el deseo de A de seguir charlando con B, para lo cual presupone que éste va en su misma dirección y necesita confirmarlo para ver si puede alcanzar su propósito. Lamentablemente para A la respuesta de B es negativa (No, voy al curso; voy a da(r) Biología). El tercero obedece al intento de A de saber si su amiga comparte la actitud que ella (A) ha asumido frente a su novio. El cuarto es similar al anterior, sólo que esta vez se trata de un muchacho que desea conocer si su amigo tiene la misma percepción que él con respecto a un conflicto senti-

10. En el lenguaje coloquial cuando un joven se jacta o aparece como responsable de estar "azotando a una muchacha" quiere decir que la relación entre ellos ha pasado ya a un plano material más profundo o íntimo.

mental de carácter personal. El quinto corresponde en apariencia a una invasión del espacio privado del otro, pero en una comunidad machista como la que nos ocupa —y sobre todo entre interlocutores de sexo masculino— constituye una ponderación de las habilidades de seducción del otro.

Así mismo, el locutor suele pedir a su interlocutor que asuma un comportamiento determinado, concretamente que le preste atención, o que ejecute una acción material, interpeándolo con formas afectivas o con nombre propio. Cuando pide asumir un determinado comportamiento, se hace evidente la función mimética que cumplen dichas formas interpelativas. Cuando solicita la ejecución de una acción, puede hacerlo a través de formas interrogativas o empleando el modo imperativo. En el primer caso, el acompañamiento de la interrogación con algunas formas interpelativas cumple también una función integradora o de búsqueda de empatía. En las peticiones formuladas con ayuda del imperativo, por su parte, los términos afectivos, los nombres y las interjecciones, sin perder su carácter integrador, buscan atenuar el carácter directivo de los enunciados o —de acuerdo con Hernández Flores (2004: 96)— atenuar la intromisión en la libertad de acción del interlocutor.

2.2. La imagen propia, la imagen social y la imagen del otro

Tal como se dijo en la introducción de este trabajo, siguiendo los conceptos de “metáfora teatral” y “compromiso” conversacional de Goffman, en los procesos interaccionales aquí analizados los jóvenes universitarios representan, además de su propia identidad social, una identidad social mayor que los integra: la de costeños o barranquilleros.

El caso concreto de las interacciones entre jóvenes de sexo femenino y masculino ilustra muy bien el punto anterior. Nos referimos particularmente a aquellas conversaciones en las que los participantes se conocen poco o entran en contacto por primera vez. En ellas, más allá del posible equilibrio en la relación de fuerza, más allá de las diferencias léxicas y referenciales que pudieran existir entre estudiantes de una universidad privada y de una pública, se impone la expresión de la cortesía. Primero, porque tal como lo expresa Hernández Flores (2004: 95), “ser cortés significa confirmar la imagen del destinatario y confirmar la imagen propia, tratando de que ambas estén en una posición de un teórico equilibrio que beneficie a ambos”. Segundo, porque tal como lo sugiere la idea de la “metáfora teatral” de Goffman antes mencionada, estos jóvenes no pueden sustraerse de su rol social, ni del imaginario según el cual los barranquilleros son galantes, atentos y seductores; las barranquilleras, educadas y delicadas. Entonces, sus actos enunciativos estarán marcados en mayor o menor medida por la contundencia de estas creencias. El siguiente episodio constituye el mejor ejemplo de ello:

(5)

1 C: ¡Chamié, llámala- llámala!

2 B: ¿A Adelaida? ¡Ah, bueno! ¡Perfecto!

3 C: Pero va pa(ra) clase, marica, ((...)) pa(ra) pregunta(r)le.

4 B: Adela, hazme el favor. (Reforzando la petición con su mano derecha.)

5 C: °(¡Que jopo rico!)° ((...))

6 B: ¿Cómo estás? ¿Cómo anda todo? (D se le acerca, le estrecha la mano y le da un beso en la mejilla)

7 A: (Mientras D saluda a B): Queríamos tener el placer de saludarte, nena. (Enseguida D también le estrecha la mano y le da un beso en la mejilla)

8 B: ¿Cómo te va? No te había saludado hoy (en ese instante, D le estrecha la mano a C), sino que de lejitos, como lo hago en la mayoría de las fiestas: saludo de lejitos.

9 C: ¿Pa(ra) mí no hay besito, ah? (C y D ríen)

10 B: ¿Tú ya lo conoces a él? (Tocando a C en el hombro con la mano izquierda y señalando a Adela con la derecha)

11 D: No (Enfatizando con la cabeza).

12 A: Nosotros queríamos...

13 C: Yo sé que tú eres Adelaida. Mi nombre es Javier.

14 D: ¡Encantada! (Extendiéndole la mano)

15 C: ¡Mucho gusto, Adela!

16 A: Nena, ¿por qué- por qué- por qué últimamente andan por allá tan aisladas de nosotros? ¿Qué pasa? Antes tocábamos la guitarra... estaban pendientes... (Moviendo las manos en busca de una respuesta)

17 D: ¡Ay, sí! Siempre nos sentamos ahí (Indicando con el dedo)

18 C: Oye, ¿tu amiga cómo se llama?

19 D: ¿Cuál? ¿La qué viene conmigo? (Señalando hacia donde se encuentra su compañera)

20 C: Si.

21 D: Yuleidis.

22 C: ¡Ah!

23 D: ¡Yuuyu! (Invitando a su amiga a acercarse con un movimiento de su mano derecha)

24 C: ¡No, tranquila!

25 A: [¡Convócala- convócala!]

26 B: [¡Déjala que la llame!]

27 A: ¡Claro, tiene que llama(r)la! ¡No sea penoso, compañero! Usted no se caracteriza por eso. ¡Claro, compañero!

28 B: ¿Qué más, Adela? ¿Cómo está todo? ¿Y Diana?

29 D: No sé (d)onde anda. Me tiene con esta vaina embolatada (Mostrando un celular que tiene en la mano).

30 B: ¿Ese es el d(e) ella?

- 31 D: Me tiene es *contesta tú abí*. (Simulando irónicamente la voz de su compañera, al tiempo que muestra el celular de ésta)
- 32 C: ¿Y quién es Liliana- y quién es Liliana?
- 33 B: ¡Diana- Diana Santerillo!
- 34 C: ¿Estudia con ella? (Señalando a D)
- 35 B: Sí, estudian en el mismo curso.
- 36 (En ese momento llega Yuyu (E) y comienza la presentación de los jóvenes)
- 37 D: ((...)) ¿Ya tú conoces a John? (Dirigiéndose a E)
- 38 A: ¡Mucho gusto!
- 39 D: ((...))
- 40 E: Yuyu. (Estrechando la mano de cada uno de sus interlocutores, a medida que se va presentando)
- 41 B: Jairo.
- 42 E: Yuyu.
- 43 C: Javier. ¿Diana?
- 44 D: No, ella es Yuyu.
- 45 C: Yuleidis.
- 46 B: Ella es Yuleidis.
- 47 C: Pero te dicen Yuyu. (Mirando a ésta)
- 48 D: Sí, de ahí viene Yuyu.
- 49 B: Ese es su seudónimo.
- 50 C: (Sonriendo) Yuyu, ya tú... ¿Y qué están estudiando?
- 51 D: Estamos con estas copias que me tienen loca... y Diana haciendo otro trabajo. (Mostrando unas fotocopias que tiene en la mano)
- 52 C: ¿Y dónde está Diana?
- 53 D: En la... (Señalando el lugar donde se encuentra su compañera)
- 54 B: Por ahí vi al novio de Diana. Llegó ahorita. (Señalando el lugar donde lo vio)
- 55 D: ¡Ah! ¿Ya llegó? ¿Subió? (Indicando el lugar con la mano)
- 56 B: Yo lo vi subiendo la(s) escaleras. (Señalando ese lugar)
- 57 D: ¡Vamos a buscar (a) Arturo! (Halando a su compañera por el brazo)
- 58 E: Yo no quiero subir.
- 59 D: ¡Sí, vamos a buscar (a) Arturo! (Haciendo un gesto para indicar su retiro del lugar)
- 60 A: Mucho gusto. (Mirando las nalgas de su interlocutora y haciendo un guiño sin destinatario aparente)
- 61 D: ¡Chao, Javier!
- 62 C: ¡Chao, amor, que estés bien!
- 63 B: Chao. (Haciendo un gesto con la mano) /
- 64 A: Oye, Jairo, yo te voy (a) hace(r) a ti una pregunta... (Con la mirada hacia otro lugar)

65 B: ¡Hey, ñerda, nos están grabando! ¡Hey, quiten esaa...! (Mirando y haciendo un gesto con la mano derecha hacia la cámara que los está grabando furtivamente)

66 C: ¡No, eso no está en rojo!

67 B: ¡No- no!

68 A (Dirigiéndose a B que se acerca en ese momento): ¿A ti quién diablos te dijo / o quién le dijo a ella más bien, porque tú no tuviste nada que ver, que llamara a esta Yuyu? (Haciendo énfasis con su mano derecha). ¡A mí no me interesa saber quién es ella! (RISAS) ¡Oye, me va a sali(r) con que Yuyu! (RISAS)

69 C: ((...))

70 B: Yo no tengo la culpa (Señalándose a si mismo). Estrada fue el que me dijo *llámala ahí* (Señalando a C).

Este fragmento ocurre cuando los interlocutores A, B y C, todos hombres, se percatan de la presencia de una compañera de estudios (D) y deciden llamarla para saludarla y conversar con ella. Luego, invitan a participar en la conversación a otra joven (E) que estaba con D, pero que ellos no conocían. Dada la longitud del fragmento y el propósito que nos ocupa, nos centraremos solamente en la actitud asumida por el locutor A con respecto a ambas interlocutoras, en presencia y en ausencia de ellas. Inicialmente, A justifica de manera galante (7) la petición que B le ha formulado a D (4 y 6). Esta misma actitud también se hace evidente cuando pregunta por las causas de su alejamiento (16). Además, en la enunciación del joven hay que resaltar el uso reiterado de la fórmula interpelativa “nena”, la cual es portadora de un alto grado de afectividad positiva debido a su carácter mimético.

¿Por qué tanto el locutor A como sus amigos adoptan ese comportamiento afable y cariñoso frente esas muchachas? La respuesta a este interrogante la hallamos en los planteamientos de Goffman y Hernández Flores que ya fueron señalados. Es claro que estos jóvenes quieren al mismo tiempo proyectar una imagen positiva de sí mismos, salvaguardar la imagen de las muchachas y ser coherentes con lo que se espera de ellos como individuos pertenecientes a un entorno socio-cultural específico. Hasta aquí la representación teatral es impecable. No obstante, cuando las jóvenes se alejan el interlocutor A vuelve a referirse a una de ellas en los términos expresados en las réplicas 64 y 68. En ellos asume una actitud diametralmente opuesta, pero consecuente con su condición de joven barranquillero, pues reivindica su posición frente a lo que él piensa debe ser la manera adecuada de presentarse de una joven y se proyecta como alguien que sí sabe comportarse socialmente. Incluso, sabe comportarse cortésmente frente a sus propios amigos, como lo demuestra en la réplica 68 cuando exonera a uno de ellos de cualquier responsabilidad en lo sucedido: “porque tú no tuviste nada que ver”.

3. Conclusiones

Si aceptamos que la cortesía puede ser entendida como una normal social, podemos entender que las actitudes conversacionales asumidas por los estudiantes universitarios barranquilleros tienen que ver con un deseo consciente de ser, en la medida de lo posible, anticortesés. La suya tiene que ser vista como una actitud diferenciadora, pues no quieren parecerse a los adultos. Más aún, con su comportamiento conversacional quieren reforzar la imagen de barranquilleros que no simpatizan con muchas de las formas cortesés o “muy cortesés” por considerarlas alejadas de su condición caribeña.

4. Referencias

- Bravo, D (2004) “Tensión entre universalidad y relatividad entre teorías de la cortesía”, en D. Bravo y A. Briz (eds.) (2004) 15-37.
- Bravo, D. y Briz, A. (ed.) (2004) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Ariel: Barcelona.
- Briz, A. (1998) *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmalingüística*. Barcelona: Ariel.
- Charaudeau, P (1992) *Grammaire du sens et de l'expression*. Paris: Hachette.
- Escamilla, J., Morales Escorcia, E., Henry, G. y Torres, L.M. (2005) “Formas de interpelación y cortesía en conversaciones estudiantiles universitarias de la ciudad de Barranquilla, en: Departamento de investigaciones de la universidad del atlántico (comp.), *Pensar el Caribe colombiano I: Ciencias Humanas y Arte*. Barranquilla: Universidad del Atlántico, 91-102.
- Escamilla, J., Morales Escorcia, E., Henry, G. y Torres, L.M. (2004) “La cortesía verbal y gestual en la ciudad de Barranquilla”, en D. Bravo y A. Briz (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, 207-208.
- Hernández Flores, Nieves (2004) “La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social”, en D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 95-108.
- Nizet, J. y Rigaux, N. (2005) *La sociologie de Erving Goffman*. París: La Découverte.
- Real Academia Española (2001) *Diccionario de la lengua española* (22^a. ed.). Madrid: Espasa.
- Zimmermann, K. (2003) “Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español”, en: D. Bravo (ed.) *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Stockholm: CD-ROM, 47-59.

Actividades de imagen en la entrevista política: algunos ejemplos de la configuración de la imagen pública

M.^a ELENA GÓMEZ SÁNCHEZ
Universidad Europea de Madrid, España

1. Introducción

El objetivo de este trabajo es poner de relieve algunas actividades de imagen presentes en distintas entrevistas políticas publicadas en la prensa española. En este tipo de entrevistas, las actividades de cortesía o descortesía directamente dirigidas a un interlocutor (en este caso, el entrevistador) son más bien escasas, sobre todo si las comparamos con las actividades de autoimagen realizadas (entendiendo tales actividades de autoimagen como aquellas que tienen una repercusión —positiva o negativa— sobre la imagen del hablante, pero que no tienen un efecto sobre la imagen del interlocutor. Cfr. HAVERKATE, 2001, HERNÁNDEZ FLORES: 2006.¹ Sin embargo, y aunque en el momento de realizar la entrevista el alocutor “ciudadanía” no esté presente, esto no significa que el político olvide que es precisamente a los ciudadanos a quienes se dirige y que, por tanto, debe aparecer ante ellos con la imagen pública que considere más oportuna. Así pues, desde nuestro punto de vista, la ausencia “física” del alocutor/interlocutor “ciudadano” (o del alocutor/interlocutor “otro representante político”, por señalar otro ejemplo posible) no implica la inexistencia de estrategias de cortesía y descortesía dirigidas a esos destinatarios “no visibles”, sino que, en nuestra opinión, tales estrategias aparecen integradas dentro de las actividades de autoimagen que los entrevistados llevan a cabo. Dicho de otro modo, lo cortés y lo descortés se hace presente en las respuestas de los políticos entrevistados al hablar de las medidas propuestas o desarrolladas por su partido, de sus apoyos y oponentes, de su percepción de la ciudadanía, etc. Por tanto, con este trabajo pretendemos mostrar la relevancia que tales manifestaciones de cortesía y descortesía (no dirigidas directamente al interlocutor, sino referidas a terceros y subyacentes en las respuestas ofrecidas) tienen en la configuración del discurso político.

1. Para CHEN (2001:88), la autocortesía “se refiere a los casos en los que la necesidad de proteger y reforzar la propia imagen influye en lo que se dice y la forma en que se dice” [trad. nuestra].

El corpus con el que trabajamos está formado por dos entrevistas en profundidad realizadas a los dos máximos dirigentes políticos españoles del momento actual: el Presidente del Gobierno, José Luis Rodríguez Zapatero, y el líder de la oposición, Mariano Rajoy. Estas dos entrevistas se publicaron en el diario *El Mundo* con un intervalo de veinticinco días (29 de diciembre de 2004 y 23 de enero de 2005, respectivamente), y su extensión es de cuatro y dos páginas completas, también respectivamente. Por razones de espacio, en este trabajo vamos a centrarnos exclusivamente en los siguientes aspectos:

a) actividades identificadas como corteses / descorteses y dirigidas al interlocutor.

b) actividades de autoimagen llevadas a cabo por el entrevistado en las que, en nuestra opinión, también se hacen patentes muestras de cortesía / descortesía, aunque dirigidas a terceros, y análisis del modo en que esta forma de actuar contribuye a configurar el discurso político del entrevistado.

Nuestro objetivo es obtener algunas conclusiones que nos den pie a seguir investigando cómo estas actividades ayudan a definir la imagen pública de algunos representantes de la vida política actual.

2. La construcción lingüística de la imagen en la actividad política

La publicación de entrevistas de carácter político es algo habitual en los medios de comunicación. También son numerosas las referencias bibliográficas que, desde diversos enfoques (retórica, pragmática, análisis del discurso, etc.) se ocupan del estudio del discurso relacionado con la política y empleado por los políticos. Por mencionar tan solo algunas de estas referencias podemos citar, por ejemplo, a F. MELLIZO (1990, 136), quien señala: “el líder no habla por hablar. Está buscando partidarios. [...] Por eso intenta poner en todo cuanto dice un poco de emoción, de sabiduría o de habilidad. Llega un momento, entonces, en que ya ni importa el sentido verdadero de los vocablos, sino su efecto acústico, su capacidad de producir impactos psicológicos sobre los oyentes, su energía para suscitar rayos polémicos y su sutileza para arbitrar disculpas”.² Respecto al reflejo de este discurso político en la prensa, cabe recordar las palabras de T. ALBALADEJO (1999, 391), para quien “políticos, ciudadanos cuya actividad propia no es la política y periodistas [...] coinciden en la finalidad de influir en los lectores a propósito de decisiones o de actitudes futuras que vayan a adoptar éstos en relación con asun-

2. Por otra parte, conviene tener presente que esta “búsqueda de eco”, por parte de los emisores políticos, en los oyentes o lectores puede hacerse de modo que el compromiso real del emisor con respecto a aquello que dice sea sólo relativo, recurriendo, para ello, a términos generales y vaguedades (cfr. J. CHANELL: 1994, 34-38).

tos de índole política”. En la misma línea incide también D. PÉREZ (2003, 15) cuando indica, como una de las intenciones del discurso político, la de «su esfuerzo por hacer comprensibles conceptos complejos e incomprensibles conceptos sencillos», que explica del siguiente modo: “En el primer caso, se busca acercar a las entendederas populares la jerga técnico-política cuando ésta expresa algo provechoso para los intereses del partido implicado, y este esfuerzo es loable. En caso contrario, cuando la realidad no conviene ser conocida, se recurre al circunloquio, la impenetrable expresión y el lenguaje críptico”. No muy diferente es la opinión de A. LÓPEZ y J. DE SANTIAGO (2000, 91) cuando manifiestan: “El discurso político es un acto de habla pragmático, interactivo, movido por el afán de poder, que aprovecha al máximo la fuerza del lenguaje y todas las circunstancias que se dan en el acto de habla, tanto las lingüísticas como las paralingüísticas y las extralingüísticas. Es un acto de habla en el que el hablante y los oyentes comparten el contexto de una manera muy especial y bien definida, por cuanto que el primero aspira al poder de la gobernación de los segundos y éstos, por su parte, son los jueces que con su voto ratifican el cumplimiento de las aspiraciones del orador”. En el caso de las entrevistas políticas que se publican en la prensa, hay que tener en cuenta, además, que si bien la dinámica del propio acto comunicativo requiere cierta improvisación por parte del entrevistado (pues debe contestar a las preguntas en un tiempo “razonable”), también le permite cierto margen para la reflexión y la selección de los términos que considere más adecuados a sus propósitos.

3. Actividades de imagen en la entrevista política. Autoimagen y descortesía

Como hemos señalado en la introducción, es raro encontrar en las entrevistas realizadas a dirigentes políticos claras muestras de cortesía o descortesía dirigidas directamente al interlocutor; esto es, al periodista. Es obvio que entrevistador y entrevistado desempeñan distintos roles y que no se encuentran en un mismo plano social, por lo que no es esperable encontrar muestras de solidaridad (o, por el contrario, de descortesía) que sí resultarían posibles (y, por tanto, no especialmente marcadas) en el caso de interlocutores que pertenecieran a un mismo grupo social o que estuvieran unidos por lazos (profesión, edad, familiaridad, etc.) que les confirieran unos rasgos de identidad a partir de los cuales establecer un intercambio comunicativo entre iguales. Por ello, en el caso de la entrevista periodística (teniendo en cuenta los roles establecidos y el peso que la distancia social puede tener para la selección de enunciados corteses o descorteses por parte de los interlocutores), las muestras de cortesía o descortesía (especialmente estas últimas) que se apartan de lo esperado resultan especialmente llamativas. Podemos ver algunos ejemplos relacionados con estas dos situaciones:

(1) P. Eso no lo sé, pero...

R. No, el problema no es que usted no lo sepa, que está muy bien. [...].
(entrevista al Presidente del Gobierno, J. L. Rodríguez Zapatero)

(2) P. Pero eso (la entrevistadora se está refiriendo a diversos aspectos relacionados con cambios en el desarrollo autonómico) no ha producido inseguridad.

R. ¿Y quién habla de inseguridad?

P. Yo, en este momento.

R. Pues siéntase usted segura (sonríe). Yo tengo confianza.

(entrevista al Presidente del Gobierno, J. L. Rodríguez Zapatero)

(3) P. ¿Aceptaría el PP en el preámbulo de un nuevo Estatuto una definición de Cataluña como comunidad nacional?

R.: Mire usted, si el concepto de comunidad nacional, como dicen algunos, no significa nada [...].

(entrevista al Presidente del Partido Popular, Mariano Rajoy).

(4) P. Bueno, pero es que las palabras producen efectos jurídicos.

R.: ¿Ah, sí? ¿Qué efectos jurídicos tiene que Ohio sea un estado? ¿Qué efectos jurídicos tiene que Euskadi sea el País Vasco y que esté en el Estatuto? ¿Y qué efectos jurídicos han tenido las nacionalidades, una palabra que está en la Constitución, y que era un concepto completamente innovador?

(entrevista al Presidente del Gobierno, J. L. Rodríguez Zapatero)

Como podemos apreciar, en el primero de los ejemplos hay una “exculpación” acerca del desconocimiento, por parte de la entrevistadora, de un asunto determinado (*No, el problema no es que usted no lo sepa, que está muy bien...*) y, con ello, una muestra de cortesía —al menos, aparente— del hablante hacia su interlocutor. En el segundo ejemplo, se repite la cortesía con una petición expresa a la entrevistadora de sentirse segura; en otras palabras, se trata de un acto tranquilizador. Sin embargo, en el tercer ejemplo aparece una ligera reconversión del entrevistado al periodista (*mire usted...*) y, con ello, lo que podríamos considerar una ligera amenaza a su imagen. Por último, en el cuarto ejemplo encontramos una “inversión” (ficticia) de roles: el entrevistado se convierte en quien hace las preguntas (y, de este modo, evita responder. Frecuentemente, esa actitud se incluye en lo que de modo más amplio consideramos actitudes descorteses).³

3. Como antes hemos señalado, la diferencia de posición social y de roles jugados a la que antes hemos hecho referencia hace que en una entrevista “al uso” no sea el periodista quien responda cuestiones, por lo que en realidad podríamos considerar tal respuesta como un acto de defensa de la imagen por parte del entrevistado, que se siente “atacado” y de algún modo responde (“si usted cree que las palabras producen efectos jurídicos, tendrá que demostrarme por qué piensa así). Ahora

Como Chilton y Schäffner (2000: 310-311) señalan «[...] por un lado, está el conjunto de relaciones entre el emisor, el destinatario y los terceros que escuchan u observan; y, por el otro, está el conjunto de actores políticos pertenecientes al universo político del hablante y las relaciones existentes entre ellos, a los que este hace referencia o presupone, aunque no se dirija necesariamente a ellos. Estas relaciones se encuentran nítidamente mediadas por pronombres, que dibujan un 'espacio' político o social en donde las personas y los grupos ocupan una 'posición'». A continuación vamos a exponer algunos ejemplos de actitudes corteses y descorteses presentes en las entrevistas analizadas y que no se dirigen al entrevistador, sino que sirven para configurar ese "espacio" político y las imágenes de sus protagonistas.

Para simplificar nuestra exposición, hemos optado por disponer la información de nuestro análisis en dos tablas una para cada entrevista, en las cuales hemos incluido los siguientes aspectos:

- Pregunta del entrevistador y respuesta del político.
- Actividad de autoimagen del político.
- Actividad de cortesía hacia terceros implícita en la respuesta.
- Actividad de descortesía (o no-cortesía) implícita en la respuesta.
- Qué podría inferir la audiencia de la respuesta proporcionada.

bien, en este caso concreto, la periodista responde a la pregunta y, a continuación, el Presidente del Gobierno rechaza categóricamente ("No, en absoluto") su argumentación:

(5) P. Pues que a partir de esa palabra se sostiene la tesis de que España es una nación plurinacional, o una nación de naciones, y las naciones pueden reclamar su derecho de autodeterminación y, en ciertos casos, las Naciones Unidas reconocen a algunas naciones su derecho a reclamar sus propios Estados.

r.: No, en absoluto. La Historia demuestra, y hay muchos ejemplos, que hay estados que responden a una sola nación; que hay estados que integran varias naciones o nacionalidades. [...].

Entrevista a Mariano Rajoy, Presidente del Partido Popular. *El Mundo*, 23 de enero de 2005

Declaración	Actividad de autoimagen	Actividad (implícita en la respuesta) de cortesía hacia terceros	Actividad (implícita en la respuesta) de descortesía —o de no-cortesía— hacia terceros	Qué podría inferir la audiencia
<p>P. ¿Le molestó que el presidente se reuniera primero con Ibarretxe?</p> <p>R. Personalmente, no. Probablemente habría sido más útil que se hubiera entrevistado con Ibarretxe después de hacerlo conmigo [...]</p>	<p>Al no situarse a sí mismo como “centro” del hecho, implica que no se considera lo más importante del asunto. De este modo, se presenta como alguien que evita el afán de protagonismo.</p>		<p>Una vez “aclarado” que no se trata de una cuestión de “personalismos”, se realiza una crítica encubierta hacia el presidente del Gobierno, suavizada por el adverbio <i>probablemente</i>.</p>	<p>“Error, por parte del presidente, al elegir el orden en el que habla con sus interlocutores”.</p>
<p>P. ¿Llegaron a algún acuerdo sobre la necesidad de aprobar las reformas de los estatutos por dos tercios en el Congreso de los Diputados?</p> <p>R.: Le anuncié que yo lo iba a plantear y él no fue absolutamente contrario a ese tema, pero también dijo que era una cuestión de oportunidad.</p>	<p>Persona que actúa abiertamente, que comparte —con su oponente político— sus opiniones y futuras actuaciones.</p>	<p>Reconocer un acuerdo parcial.</p>	<p>Al destacar el aspecto de “cuestión de oportunidad” de la respuesta de su interlocutor (el Presidente del Gobierno), puede parecer que éste actuará, no tanto guiado por convicciones o razones, cuanto por las circunstancias.</p>	<p>“El Presidente no tiene claro su criterio de actuación”</p>

<p>P. [Refiriéndose a los estatutos] Pero, ¿usted cree que se va a producir un acuerdo formal sobre ese asunto?</p> <p>R. Soy consciente de las dificultades que el gobierno tiene con sus socios. Pero, en un determinado momento, José Luis Rodríguez Zapatero va a tener que optar. A mí, como líder de la oposición, no se me puede pedir más de lo que hice: ofrecer mi ayuda e incluso estar dispuesto a hablar de la estabilidad del Gobierno.</p>	<p>Persona comprensiva con las limitaciones que otros pueden tener (por ejemplo, a la hora de actuar).</p> <p>Firmeza en sus planteamientos.</p> <p>Asunción de que, por lo que a él respecta, a hecho todo lo posible (de modo que no se le puede exigir más).</p> <p>Ofr ec i - miento de colaboración con el Partido en el Gobierno, de signo contrario, en aras de un bien mayor: la estabilidad. En otras palabras, disposición a poner en un segundo plano el propio beneficio si hay un “bien común” que así lo aconseja (indicio de racionalidad).</p>	<p>Empatía; reconocer las dificultades que pueden tener otros.</p>	<p>Plantear a otro una exigencia (lo que supone una imposición de imagen). Además, para quien habla, solo una opción de las posibles en esa elección es correcta —llegar a un acuerdo formal—.</p>	<p>“Ahora, es el Presidente del Gobierno quien debe “mover ficha”</p>
---	--	--	--	---

<p>P. ¿Sobre eso [refiriéndose a la posibilidad de que el PSE-EE facilitara la labor del gobierno del PP en Álava] tampoco el presidente le dio ningún tipo de esperanza? R.: Me dio la sensación de que a él no le gusta mucho esta situación.</p>	<p>Mediante la evasiva, evita una crítica directa (que podría volvérselo en contra).</p>	<p>Ausencia de crítica directa a su oponente político (es decir, ausencia de acto amenazante explícito).</p>	<p>Muy veladamente, crítica de falta de colaboración.</p>	<p>“El Presidente del Gobierno no está dispuesto a apoyar al PP, a pesar de que el PP sí está dispuesto a ofrecer esa colaboración en otros casos”.</p>
<p>P. ¿Aceptaría el PP en el preámbulo de un nuevo Estatuto una definición de Cataluña como comunidad nacional? R.: Mire usted, si el concepto de comunidad nacional, como dicen algunos, no significa nada, pues entonces, ¿para qué se quiere cambiar el texto constitucional que habla de nacionalidades y regiones? Y si es sinónimo de nación, como muchos entienden, yo no lo acepto.</p>	<p>Imagen de racionalidad: ¿Para qué cambiar algo si en el fondo es lo mismo? Y si no fuera así, manifiesta su opinión (contraria al cambio) con firmeza.</p>		<p>Crítica hacia quienes desean cambiar el término, tanto si significa lo mismo como si no. [Además, en la respuesta encontramos una ligera “amonestación” al entrevistador (<i>mire usted...</i>)].</p>	<p>“Quienes apoyan ese cambio no saben lo que están diciendo”. “O están actuando sin criterio, o se están equivocando”.</p>

<p>P. ¿Está fijada la fecha para la primera reunión? (el entrevistador se refiere a las reuniones de una comisión entre PSOE y PP para tratar asuntos de relevancia política).</p> <p>R.: Las reuniones serán discretas, necesariamente.</p> <p>P. ¿No se harán públicas?</p> <p>R. Por lo menos, al principio no.</p>	<p>Sin negarse a responder a la pregunta (lo que, posiblemente, iría en detrimento de su imagen), no ofrece tampoco más información de la que considera que debe dar (favoreciendo así su imagen de “discreción”.</p>	<p>Ejemplo de solidaridad de grupos. Se mantiene “fiel” a lo que posiblemente se haya acordado previamente con el oponente político (la ya mencionada discreción).</p>	<p>[No hay descortesía hacia terceros, pero si se rompe la máxima de relevancia en la respuesta que se da al entrevistador].</p>	
--	---	--	--	--

Así pues, Rajoy ofrece, con sus respuestas, una imagen más bien negativa del presidente del Gobierno, pero lo hace de manera sutil, sin que en ninguna de ellas haya una crítica abierta, y recurriendo más bien a evasivas, insinuaciones, generalizaciones, etc. Por tanto, el entrevistado dibuja una imagen poco favorable de su oponente político, pero lo hace a la vez que salvaguarda su imagen pues, como hemos visto, no sería fácil acusarle de descortés.

Entrevista a José Luis Rodríguez Zapatero, Presidente del Gobierno.
El Mundo, 29 de diciembre de 2004

Declaración	Actividad de autoimagen	Actividad (implícita en la respuesta) de cortesía hacia terceros	Actividad (implícita en la respuesta) de descortesía —o de no-cortesía— hacia terceros	Qué podría inferir la audiencia
<p>P. ¿Qué quiere decir una facilidad enorme [para hablar con Rajoy] si luego no hablan ustedes nunca?</p> <p>R. Sí que hablamos, claro que hablamos. Yo estuve con Aznar, como líder de la oposición, seguramente año y medio sin que nos habláramos ni siquiera por teléfono. Y yo esta semana he llamado a Rajoy tres veces. Hemos hablado por teléfono, en un plan muy cordial, tengo que decir.</p>	<p>Mostrarse como una persona dialogante y nada vengativa.</p>	<p>Reconocer la cordialidad con la que se han mantenido las entrevistas.</p>	<p>Crítica a la actuación del anterior Presidente del Gobierno.</p>	<p>“Diferencia de “talante” entre unos políticos y otros en el comportamiento hacia sus adversarios”.</p>

<p>P. Usted, desde luego, no se ha callado. En la Comisión del 11 M lanzó un ataque durísimo al Gobierno anterior.</p> <p>R. ¿Pero es que alguien puede no ser muy firme, muy firme, cuando un ex presidente de Gobierno insinúa que no se está investigando la matanza de 193 compatriotas y uno es presidente de Gobierno? Ese es un mensaje de desconfianza generalizada de nuestro sistema institucional. Esto no se podía consentir. Y había que cortarlo de raíz.</p>	<p>Imagen de firmeza.</p> <p>Remisión a la actuación dentro del respeto y la confianza en las instituciones.</p>		<p>C r í t i c a</p> <p>abierta al anterior Presidente del Gobierno.</p>	<p>“El Presidente defiende con firmeza la actuación de las instituciones, frente a las dudas o insinuaciones sembradas por el que era Presidente del Gobierno en el momento del atentado, y al que, en cualquier caso, se considera su oponente político” [al margen de que en el momento de esta entrevista ya no estuviera en la primera línea de la arena política].</p>
---	--	--	--	---

<p>P. Eso no lo sé, pero...</p> <p>R. No, el problema no es que usted no lo sepa, que está muy bien. ¡El problema es que eso lo sabe el anterior Presidente del Gobierno! [...] Yo puedo entender que se defienda la gestión que se hizo en esos cuatro días. Vale. Es normal que ellos digan que informaron adecuadamente. Nosotros es normal que digamos que hubo un engaño masivo. Pero lo que representa el insinuar que los autores intelectuales no están en las montañas ni en los desiertos, eso...</p>	<p>Capacidad de comprender las distintas actuaciones políticas. En el contenido de su respuesta (<i>es normal que ellos digan... / Nosotros es normal que digamos...</i>) encontramos un claro ejemplo de lo que Watts denomina “comportamiento verbal políticamente correcto”.¹</p> <p>Firmeza en su exposición.</p>		<p>N u e v a crítica abierta al anterior Presidente del Gobierno</p>	<p>“El Presidente reitera su firmeza y confianza en las instituciones. Los políticos del Gobierno anterior no se están comportando con responsabilidad”</p>
---	--	--	--	---

1. Para Watts (2003), el *comportamiento político* (*politic behaviour*) es “el comportamiento, lingüístico y no lingüístico, que los participantes consideran apropiado para la interacción social que se lleva a cabo” (trad. nuestra).

<p>P. ¿Qué es lo que va a hacer usted para procurar una mejora del clima político?</p> <p>R. No lo voy a anunciar ahora, pero es verdad que es importante que Rajoy y yo volvamos a tener una reunión en un plazo razonable. Ahora hay que dejar pasar todas las Navidades y los Reyes y luego, como no hay ningún problema en esa relación personal, nos veremos. Sería conveniente que nos viéramos en enero.</p>	<p>Discreción. Insistencia en la inexistencia de problemas en el diálogo con la oposición política.</p>	<p>Presentar una imagen favorable (también dispuesto al diálogo) del líder de la oposición.</p>		<p>“Hay una disposición al diálogo con la oposición por parte del Gobierno”.</p>
<p>P. Así que a usted no le parece que las palabras tengan un valor.</p> <p>R. Determinadas palabras tienen un valor muy relativo, como le acabo de demostrar. ¿Qué diferencia hay entre una región y una nacionalidad?</p>	<p>Racionalidad. Convicción en sus planteamientos.</p>		<p>Crítica velada hacia quienes ponen énfasis en la denominación otorgada a las diversas “realidades territoriales”</p>	<p>“Quienes se empeñan en que diversas palabras tienen diferentes valores, están equivocados”.</p>

Del análisis de las respuestas del Presidente del Gobierno se desprende una crítica —velada en ocasiones, abierta en otras— hacia quienes no comparten su postura política. Sin embargo, muestra una actitud cordial y abierta al diálogo hacia el líder de la oposición. Por tanto, su estrategia de discurso es muy diferente a la de Mariano Rajoy. Este último apuesta por la sutilidad y la indirección para evitar mostrarse abiertamente crítico; sin embargo, en sus respuestas deja traslucir los errores que, en su opinión, está cometiendo el Presidente del Gobierno (o, por extensión, el Gobierno). Frente a ello, el Presidente Rodríguez Zapatero muestra mayor firmeza en su exposición y, sobre todo, en el tono de sus críticas. Como consecuencia, su discurso resulta más agresivo, a pesar de la cordialidad que expresamente manifiesta.

4. Conclusiones

El estudio de estos dos textos nos ha permitido poner de manifiesto cómo, en las entrevistas que conceden, los líderes políticos tienen en cuenta diferentes tipos de interlocutores. Por una parte, los entrevistados se dirigen al entrevistador (su interlocutor). De otra, tienen también en cuenta a otros representantes políticos (a los cuales hacen presentes en sus respuestas) y a los ciudadanos (a quienes, en última instancia, dirigen su mensaje). El entrevistado muestra, ante todos ellos (el entrevistador, otros políticos, los ciudadanos) la imagen de sí mismo que considera más oportuna, y para ello se sirve de diferentes recursos lingüísticos, entre los que se encuentran los relacionados con la cortesía y la descortesía. No obstante, también nos preguntamos hasta qué punto la audiencia es “consciente” de las marcas de cortesía y/o descortesía que un análisis pormenorizado revela, o de la influencia de tales marcas en la percepción de la imagen pública del político; en otras palabras, nos cuestionamos hasta dónde se hace efectiva la interpretación de “qué podría inferir la audiencia”, por lo que creemos que puede ser interesante continuar la investigación por ese camino.

5. Bibliografía

- Albaladejo, T (1999) “El texto político de escritura periodística: la configuración retórica de su comunicación”, en: J. Garrido Medina (ed.), *La lengua y los medios de comunicación I. Actas del Congreso Internacional celebrado en la Universidad Complutense de Madrid en 1996*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 390-396.
- Channell, J. (1994) *Vague Language*. Oxford: Oxford University.
- Chen, R. (2001) “Self-politeness: A proposal”. *Journal of Pragmatics*, 33, 87-106.

- Chilton, P. y Schäffner, C. (2000) “Discurso y Política”, en T. A. Van Dijk (comp.), *El discurso como interacción social. Estudios del discurso: introducción multidisciplinaria. Volumen 2* [1997], trad. José Ángel Álvarez *et al.* Barcelona: Gedisa.
- Haverkate, H. (2001) “Cortesía y descortesía en los diálogos del *Quijote*. Análisis de la representación de las imágenes positiva y negativa de los protagonistas”. *Oralia*, 4, 129-148.
- Hernández Flores, N. (2006) “Actividades de autoimagen, cortesía y descortesía: tipos de actividades de imagen en un debate televisivo”, en: J. L. Blas Arroyo, M. Velando y M. Casanova (eds.), *Discurso y sociedad. Contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castellón: Universidad Jaume I, pp. 637-648.
- López Eire, A. y Santiago Guervós, J. de (2000) *Retórica y comunicación política*. Madrid: Cátedra.
- Mellizo, F. (1990) “Del lenguaje y la política”, en: P. García Domínguez y A. Gómez Font (comps.), *El idioma español en las agencias de prensa*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Pérez García, D. (2003) *Técnicas de comunicación política. El lenguaje de los partidos*. Madrid: Tecnos.
- Watts, R. J. (2003) *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Abí sí cabe decir GORDA (risas)

*¿Cómo se evalúan las respuestas descorteses entre los hispanos?*¹

TANIA GÓMEZ RÍOS

Universidad de Minnesota, Estados Unidos

1. Introducción

En casos donde un ofensor ha sido acusado, directa o indirectamente, de haber cometido una ofensa, este ofensor debería responder con lo que Goffman (1971) llama “acción remedial”. Mediante estas acciones el ofensor acepta su responsabilidad por los hechos, espera disminuir el impacto de la ofensa, e inicia un proceso de reconciliación con el ofendido mediante actos de cortesía cuyo propósito final es reestablecer la armonía entre los interlocutores, como lo sugiere el extracto 1:

Extracto 1: CITA [LDC96S58 CALLFRIEND 05 SP_2088]

[Contexto: A (ofensor) debía encontrarse con B (ofendido) días antes, pero nunca llegó a la cita. Ahora B llama para saber que pasó.]

1 A: *¡Ay! Hola ¿qué milagro que me llama?*

2 B: *Hola eso le digo ¿qué MILAGRASO de escucharla?*

3 A: *¡Uy! sí no, es que ando ocupada.*

4 B: [

Ay no pero que falla haberme quedado mal todo el tiempo que la estuve esperando casi hora y media allá plantada. Es muy feo dejar esperando a la gente ¿no le parece?

5 _ (ofensor) A: *Sí me parece terrible pero ¡ay! mira te va a sonar feo pero es que se me olvidó. Es que con cuanto volate y en la universidad. Se me olvidó. Qué más puedo hacer. ¿Qué estás haciendo? vamos de compras ahora y te invito hoy.*

6 B: *Sí definitivamente,*

En la línea 4, B (ofendido) acusa a A de haber faltado a la cita. Como respuesta, A admite la culpa, explica las circunstancias que lo llevaron a cometer la ofensa

1. Este trabajo ha sido mejorado gracias a los comentarios de los colegas en el III Coloquio de Cortesía: de lo oral a lo escrito, realizado en Valencia, España. Por su puesto los errores sólo se pueden atribuir al autor.

y luego busca reparar la ofensa invitando al ofendido de compras. Esta acción remedial incluye una clarificación o explicación cuyo objetivo es el de disminuir el impacto de la ofensa. Respuestas como esta pueden ir acompañadas de disculpas explícitas como *lo siento mucho, qué pena, discúlpeme*, etc. o una combinación de las dos. Estos tipos de respuesta son los considerados corteses ya que buscan la armonía entre los interlocutores.

No hay duda de que las disculpas y/o explicaciones ocurren muchas veces en situaciones donde hay una ofensa. Sin embargo, en muchos casos, los ofensores no producen estas llamadas acciones remediales, sino más bien atacan la imagen del interlocutor y así crean un clima socioemocional negativo, desarmónico y desequilibrante en la conversación, como se nota en el siguiente extracto:

Extracto 2: GORDA [LDC96S58 CALLFRIEND, 182_SP_5340]

[Contexto: B (ofendida) lee una carta que acaba de recibir de su novio.]

- | | |
|-----------------|---|
| 1.. | A: <i>A ver la carta pues,</i> |
| 2. | B: <i>Hola gorda, ¿cómo estás?</i> <leyendo la carta> |
| 3. _ (ofensora) | A: <i>GORDA, ahí si cabe decir GORDA</i> |
| 4. | B: <i>¿Ah?</i> |
| 5. _ (ofensora) | A: <i>Ahí sí cabe decir GORDA</i> (risas) |
| 6: | B: <i>Malpari::da, hoy empecé la dieta.</i> |
| 7: | A: (risas) |
| 8: | B: <i>Hola gorda</i> <<leyendo de nuevo la carta> |

En esta situación B, la ofendida, es insultada en la línea 2 con un ataque a su apariencia física. Ante este insulto, B se muestra confundida por lo que escucha y desea que A (ofensora) rectifique lo que ha dicho en la línea 4. La ofensora decide repetir el ataque a la apariencia física causando así una disrupción en la armonía de la conversación que se nota con la respuesta insultante que da el ofendido en la línea 6: *Malpari::da hoy empecé la dieta*. ¿Por qué la presencia de éste insulto? ¿Es acaso un acto descortés o cortés en ésta situación?

En situaciones donde se ha cometido ofensa, los ofensores pueden escoger entre encontrar una armonía en la interacción, o crear una disrupción en ella. De todas formas, la interpretación de cada acto como cortés o descortés no se limita a ver lo codificado, sino más bien a interpretar la forma como lo percibe el oyente (Briz, 2004). El propósito de este trabajo observar cuál es la interpretación hecha por el oyente ante un acto descortés. El análisis que se hace es de conversaciones naturales por teléfono entre hablantes nativos de español.

2. Marco teórico

Según la teoría de la descortesía (Culpeper, 1996; Culpeper, Derek, y Anne, 2003) un acto descortés es aquel que tiene como objetivo dañar la imagen positi-

va del interlocutor (por ejemplo, ignorar al otro), dañar la imagen negativa del interlocutor (por ejemplo, ridiculizar al otro), o donde hay una ausencia de cortesía. Para el análisis de la descortesía se han identificado formas léxicas y gramaticales que son vistas como descorteses (Márquez, 2000). Sin embargo, y como se ha criticado (Briz, 2004), un análisis de las formas lingüísticas —es decir un análisis codificado— no permite una evaluación veraz ni una clasificación acorde del acto emitido. Briz (2004) propone un análisis de la interpretación hecha por el oyente. Es el oyente quien, sin lugar a duda, percibe y/o evalúa el acto ya sea este cortés o descortés. A su vez, Albeda (2004) sugiere que los actos de amenaza vistos como descorteses desde una perspectiva codificada, pueden desviar su función y adquirir así un valor contrario si se analizan de forma interpretada y atendiendo al contexto. Por ejemplo, “en una situación de proximidad social y afectiva se valora como positivo mostrar actitudes de afiliación al grupo. Y, por el contrario, la falta de confianza es una manifestación de distancia (Hernández Florez, 1999; Albeda, 2004). En situaciones donde quienes interactúan son amigos o familiares, se puede notar un empleo de expresiones ridiculizadoras, insultos, los cuales según Zimmerman “amenazan la identidad del otro, sin que los afectados se sientan ofendidos o reclamen excusas sino que, al contrario, se sienten muy felices por este tipo de trato” (2003: 43).

Los factores extralingüísticos (situación, estratos socioculturales, lenguaje) actúan de manera directa en la cortesía. Este trabajo se centra en la aproximación de registro (la conversación coloquial entre familiares y amigos). El propósito es observar cuál es la interpretación que hace el oyente de un acto que de forma codificada es descortés. El presente trabajo responderá a las siguientes preguntas:

- 1) ¿Qué tipos de ataques a la imagen se observan en conversaciones por teléfono?
- 2) ¿Cómo interpretan los oyentes el ataque a su imagen: acto cortés o descortés? Y ¿cómo se determina este tipo de interpretación?

3. Metodología

Los datos del presente estudio se tomaron de conversaciones telefónicas recogidas por el Consorcio de Datos lingüísticos (LDC), proyecto de Reconocimiento de vocabulario en la conversación (LVCSR) (Graff, 1996). Las llamadas telefónicas se dieron entre hablantes hispanos de Venezuela, Perú, Colombia y México quienes vivían en Canadá o en los Estados Unidos y amigos hispanos o familia que residía en los Estados Unidos o en países hispanos. Los temas de las conversaciones son variados.

Para la obtención de los datos se ha procedido a la búsqueda en el corpus de situaciones en las que se ha cometido una ofensa (ya sea en el momento o si se da

un reclamo de una ofensa cometida antes de que la conversación tomara lugar). Específicamente se buscaron actos que amenazan la imagen (FTAs) ya sean intensificados o atenuados.² En total se analizan aquí cuatro ejemplos claros de estos tipos de actos atendiendo a lo que hace el hablante, es decir el ofensor. Luego se evalúa la interpretación del oyente. Una explicación del contexto se incluye para el entendimiento de las circunstancias en las cuales ocurre la ofensa.³

4. Análisis

4.1. ¿Qué tipos de ataques a la imagen se observan en conversaciones por teléfono?

Los tipos de ataque a la imagen en este análisis incluyen los ataques a las características de la imagen y los ataques a la identidad social de la imagen. Para estos tipos de ataque los ofensores emplean diferentes recursos verbales, como veremos a continuación.

4.1.1. Ataques a las características de la imagen

En muchas ocasiones esperamos que la gente nos evalúe positivamente en términos de nuestras cualidades o características personales (Spencer-Oatey, 2002). Sin embargo, como se encuentra en algunas de las conversaciones en este estudio, algunos ofensores ‘atacan la apariencia física del otro’ y ‘atacan las habilidades del otro.’ Estas estrategias se dan a través de una variedad de recursos verbales como insultos y comentarios irónicos.

En extracto 2, como se describió antes, A (ofendida) está leyendo una carta en la que su novio emplea el adjetivo GORDA para mostrar afecto por ella. Sin embargo, B (ofensora) toma este adjetivo y lo convierte en un ataque hacia la apariencia física de A. Ante este ataque, la ofendida parece no creer lo que B ha dicho y desea una rectificación. Sin embargo, la ofensora repite el mismo ataque a la apariencia física creando así una disrupción de la ofensa y luego se ríe probablemente para atenuar el impacto de la ofensa.

En extracto 3, a continuación, A (ofensor) sabe que B está a dieta entonces provocativamente la reta comentándole *ya me metí unos tallarines ALFREDO con brócoli y unos filitos de pescado*. Este comentario ataca la habilidad que B tiene para

2. Para una definición de las categorías lingüísticas de intensificación y atenuación, véase Briz (1995,1997,1998).

3. Cada extracto tiene un título y un número de referencia de donde se encuentran los datos. Por ejemplo:

Extracto 1: CARTA [LDC96S58, Callfriend, 182_SP_5340]

Extracto #: mi título [LDC corpus #, título del corpus, conversación #]

guardar una dieta. Al mismo tiempo le dice *Y todo esto hecho en CASA, EN CASA*, lo que podría ser un ataque a la habilidad que B tiene para cocinar. El ataque se categoriza así atendiendo a la respuesta del ofendido en línea 4. De igual forma, el ofensor asegura en línea 7 que el propósito es el de ofender *Sí mira, mira esa es la idea*. Finalmente en la línea 13, el ofensor vuelve a reiterar su ofensa al atacar de nuevo la habilidad de B para guardar una dieta.

Extracto 3: COMIENDO [LDC96S58 CALLFRIEND 05 SP_2088]

[Contexto: A (ofensor) come algo mientras llama a B (ofendido), lo cual es visto como algo descortés por la comunidad de práctica. Cuando A es acusado de esta ofensa, éste cambia la orientación de la conversación a la dieta que debe guardar B.]

1. A: *Grrr <sonidos que parecieran que está comiendo>*
2. B: *¿Qué estás comiendo?*
3. A: *No tomando jugo de naranja. Ya me metí unos tallarines alfredo con brócoli y unos filitos de pescado y todo eso hecho en CASA, EN CASA.*
4. B: *No no sigas, qué pena contigo!*
5. A: *Pero todo es artificial. Artificial.*
6. B: *Como me lo dices así. Qué me da rabia que me lo digas así, como muérete de la envidia.*
7. _ A: *Sí mira, mira esa es la idea,*
8. B: *¡Eres un déspota!*
9. _ A: *Y la dieta, ¿cómo está?*
10. B: *Bien.*
11. _ A: *¿Qué estás comiendo?*
12. B: *Bien anda por su lado. ¡Ay! es que es una mierda, anda por su lado.*
13. _ A: *Si anda por su lado. Me imagino que tienes un chocolate al lado acompañándote.*
14. B: *No. ¿Qué chocolate? (0.2) qué rabia con éste trabajo,*
15. A: *Pero ¿te falta mucho?*

4.1.2. Ataque a la identidad social de la imagen

Es importante saber que cada persona tiene el deseo fundamental de reconocer y sostener su identidad social o el rol que tiene en la comunidad de práctica, por ejemplo el ser líder del grupo, cliente valorado, amigo cercano, etc. (Spencer-Oatey, 2002). En muchos casos cuando se ataca la identidad social se hace mediante expresiones de ridiculización e indiferencia.

En extracto 4, A (ofensor) ataca la identidad social de la mujer al no reconocer la labor de su mujer en la cocina y al tratar de ponerla en ridículo con su madre. El ofensor enfatiza el tiempo específico en el que su esposa ha cocinado *HOY DIA*.

Extracto 4: COCINASTE [LDC96S58 CALLFRIEND 04 SP_5704]

[Contexto: A (ofensor) llama a sus suegros para contarle que su esposa ha cocinado. B (ofendida) está escuchando la conversación en la otra línea]

1. _ (ofensor) A: *Te estoy llamando porque: Mary ha cocinado HOY DIA.*
2. B: *Malagradecido yo le cocino todos los días y dice que nunca le cocino.*
3. A: [*Todos los días @@@ que va.*
4. B: *¿Cómo estás papá? <<hablándole a su padre>>*

Otro ejemplo de ataque a la identidad se observa en el extracto 5. Aquí, el ofensor muestra el poder de conocimiento que tiene sobre el ofendido y quiere verse como la persona inteligente que puede resolver la tarea asignada al ofendido. De esta forma, el respiro fuerte es visto como un acto descortés a lo que el ofendido responde con un insulto *¿No me crees? ¿Así que estás de pendeja?* A este insulto, la ofensora quiere quitar el poder reiterándole, al que ella considera ofensor, respeto de su imagen. Y de esta forma el ofensor en línea 7 muestra que su poder es más importante que lo que la ofendida dice *lo dudaste lo dudaste no voy entonces.*

Extracto 5: RESPIRO [LDC96S58 CALLFRIEND 05 SP_2088]

[Contexto: B (ofensor) respire demasiado fuerte dando a entender que no cree lo que A dice (ofendido). A (ofendido) percibe este respiro como una risa y se siente agredido.]

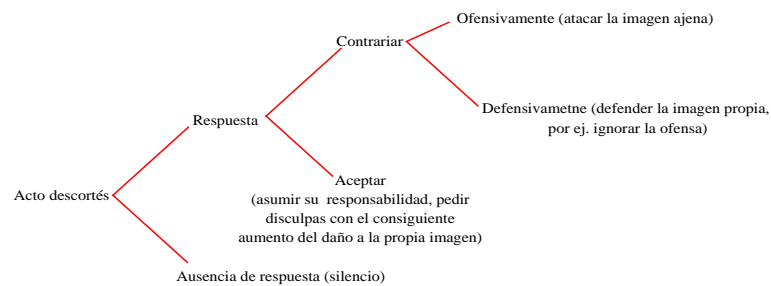
1. A: [...] *Pero lo coño lo que estoy pensando es irme yo a la biblioteca y averiguarme eso.*
2. _(ofensa) B: **hh <respiro fuerte>**
3. _ A: *¿No me crees? ¿así que estás de pendeja?*
4. B: *No me digas pendeja.*
5. A: *Coño pero ¿te vas a reír de mí así?*
6. B: *Pero yo no me reí, hice hh,*
7. A: *Lo dudaste lo dudaste no voy entonces.*

En los ejemplos anteriores se observa que los ofensores hacen uso de ataques a la imagen empleando recursos verbales como los insultos, comentarios irónicos y ridiculización. Estos actos considerados descorteses, sin embargo, son evaluados por los co-participantes en el momento de la interacción (Culpeper et al. 2003; Briz, 2004, Albeda, 2004). Es decir, que lo que parece descortés codificadamente, puede no serlo si se atiende al contexto y en sí a la interpretación hecha por el oyente. Entonces ¿cómo sabemos si los hablantes en estos diálogos eran corteses o descorteses?

4.2. ¿Cómo interpretan los oyentes el tipo de acto amenazante: cortés o descortés?

Culpeper et al. (2003: 1562) discuten que cuando los interlocutores perciben un acto como descortés pueden responder de varias formas; así, el hablante puede responder o no responder. Si decide no contestar, entonces se produce silencio y no hay mayor actividad comunicativa. Si, por el contrario, decide contestar, entonces el interlocutor puede aceptar el comportamiento o puede contrarrestarlo. A su vez, esta resistencia puede realizarse de forma ofensiva o defensiva. Si se hace ofensivamente provendrá un nuevo comportamiento descortés para atacar a la vez la imagen social del interlocutor que atacó en primer lugar. Si se da una respuesta defensiva, el interlocutor sólo defiende su propia imagen y no ataca. Estas opciones se resumen en la figura 1 abajo adoptada de Culpeper et al. (2003).

Figura 1. Resumen de respuestas a descortesía



Atendiendo a las categorías propuestas por Culpeper et al. (2003) en este estudio no se encontró ejemplos donde no se responde a la descortesía. Se podría decir que al ser llamadas por teléfono, el silencio es visto como un problema de la línea telefónica y no como una respuesta a un acto descortés. El ataque a la imagen ya sea a la apariencia física o a la imagen social es interpretado como un acto descortés atendiendo a la respuesta de contrarresto encontradas en cada uno de los extractos analizados. Si bien se podría dividir entre las respuestas ofensivas y las defensivas, los dos tipos de respuestas pueden aparecer en una misma respuesta o en varias respuestas durante la interacción.

4.2.1. Contrarrestando la descortesía

En los extractos examinados se encontró que se puede contrarrestar la descortesía defensivamente o ofensivamente. Cuando se hace de forma defensiva, el hablante defiende su propia imagen buscando “desviar, bloquear, o controlar el ataque” (Culpeper et al. 2003:1562). Mientras que para rebatir la descortesía

ofensivamente, el ofendido puede insultar al otro y así dañar la imagen del otro. En extracto (2), por ejemplo, la ofendida responde al ataque a su imagen de una forma ofensiva al insultar al ofensor; y de forma defensiva asegurando que había empezado la dieta. De esta forma defiende su imagen propia. En línea 8, a su vez, contrarresta la respuesta defensivamente al ignorar la ofensa y continuar con lo que estaba haciendo que en este caso era leyendo la carta de su novio.

Extracto 2: GORDA [LDC96S58 CALLFRIEND, 182_SP_5340]

[Contexto: B (ofendida) lee una carta que acaba de recibir de su novio.]

- 1.. A: *A ver la carta pues,*
2. B: *Hola gorda, ¿cómo estás? <leyendo la carta>*
3. _ (ofensora) A: *GORDA, ahí si cabe decir GORDA*
4. B: *¿Ah?*
5. _ (ofensora) A: *Ahí sí cabe decir GORDA (risas)*
6. _ (Ofendida) **B: *Malpari::da, hoy empecé la dieta.***
(contrariar defensivamente)
7. A: *(risas)*
- 8: B: ***Hola gorda*** <<leyendo de nuevo la carta>
(contrariar defensivamente)

En extracto (3), la ofendida contrarresta el ataque a la imagen de forma ofensiva. Así, insulta al ofensor *¡eres un déspota!* Y, ante los múltiples ataques a la imagen, la ofensora contrarresta los siguientes ataques de forma defensiva, ya sea ignorando la ofensa o cambiando el tema *Qué rabia con este trabajo*, línea 14.

Extracto 3: COMIENDO [LDC96S58 CALLFRIEND 05 SP_2088]

[Contexto: A (ofensor) come algo mientras llama a B (ofendido), lo cual es visto como algo descortés por la comunidad de práctica. Cuando A es acusado de esta ofensa, éste cambia la orientación de la conversación a la dieta que debe guardar B.]

1. A: *Grrr <sonidos que parecieran que está comiendo>*
2. B: *¿Qué estás comiendo?*
3. A: *No tomando jugo de naranja. Ya me metí unos tallarines alfredo con brócoli y unos filitos de pescado y todo eso hecho en CASA, EN CASA.*
4. B: *No no sigas, qué pena contigo!*
5. A: *Pero todo es artificial. Artificial.*
6. B: *Como me lo dices así. Qué me da rabia que me lo digas así, como muérete de la envidia.*
7. A: *Sí mira, mira esa es la idea,*
8. **B: *¡Eres un déspota!* (contrariar ofensivamente)**
9. A: *Y la dieta, ¿cómo está?*
10. **B: *Bien.* (contrariar defensivamente)**
11. A: *¿Qué estás comiendo?*

12. B: ***Bien anda por su lado. ¡Ay! es que es una mierda, anda por su lado. (contrariar defensivamente)***
13. A: *Si anda por su lado. Me imagino que tienes un chocolate al lado acompañándote.*
14. B: ***No. ¿Qué chocolate? (0.2) qué rabia con este trabajo, (contrariar defensivamente)***
15. A: *Pero ¿te falta mucho?*

En extracto 4, al igual que el anterior, se encuentran los dos tipos de respuesta de contrarresto: ofensiva y defensiva. En línea 2, la ofendida insulta al ofensor al decirle *malagradecido*, y a la vez defiende su propia imagen asegurando que cocina todos los días. A su vez, en línea 4 y ante la burla del ofensor, la ofendida prefiere cambiar totalmente, defendiendo así su imagen.

Extracto 4: COCINASTE [LDC96S58 CALLFRIEND 04 SP_5704]

[Contexto: A (ofensor) llama a sus suegros para contarle que su esposa ha cocinado. B (ofendida) está escuchando la conversación en la otra línea]

1. A: *Te estoy llamando porque: Mary ha cocinado HOY DIA.*
2. (ofendida) B: ***Malagradecido yo le cocino todos los días y dice que nunca le cocino. (contrariar ofensivamente y defensivamente)***
3. A: [*Todos los días @@@ que va.*
4. B: ***Y ¿Cómo estás papá? <<hablándole a su padre>> (contrariar defensivamente)***

En extracto 5, B (ofensora) respira fuertemente. Este respiro es entendido como falta de credibilidad de lo que A dice en el turno anterior *estoy pensando es irme yo a la biblioteca y averiguarme eso*. De esta forma, la acusación por la ofensa incluye un insulto o un ataque a la imagen/identidad de B: *¿Así estás de pendeja?* Ante esta acusación insultante la ofensora muestra resentimiento y reclama haber sido ofendida; siendo esta una respuesta defensiva. Así, el ofendido acusa nuevamente defendiendo su imagen *pero te vas a reír de mí así?* En este momento, la ofensora niega haber cometido dicha ofensa y así protege su propia imagen. Este es un ejemplo claro donde ambos interlocutores quieren mantener sus propias imágenes, quieren ver de malo al otro y por ende quien está de ofensor pasa a ser ofendido.

Extracto 5: RESPIRO [LDC96S58 CALLFRIEND 05 SP_2088]

[Contexto: B (ofensor) respire demasiado fuerte dando a entender que no cree lo que A dice (ofendido). A (ofendido) percibe este respiro como una risa y se siente agredido.]

- | | |
|----------------|--|
| 1. | A: [...] <i>Pero lo coño lo que estoy pensando es irme yo a la biblioteca y averiguarme eso.</i> |
| 2. (ofensa) | B: <i>hh</i> <respiro fuerte> |
| 3. (acusación) | A: <i>¿No me crees? ¿así que estás de pendeja?</i> |
| 4. _ | B: <i>No me digas pendeja</i> .(contrariar ofensivamente) |
| 5. _ | A: <i>Coño pero ¿te vas a reír de mi así?</i> |
| 6. | B: <i>Pero yo no me reí, hice hh</i> , (contrariar defensivamente) |
| 7. | A: <i>Lo dudaste lo dudaste no voy entonces.</i> |

El análisis propuesto por Culpeper et al. (2003) si bien nos indica que los ataques a la imagen pueden ser interpretados como descorteses si se atiende a la respuesta del ofendido, hay que ver un poco más allá de esta codificación. Es importante ver lo que sucede en toda la interacción en la que se da la ofensa-acusación- respuesta. Sólo así se puede determinar si lo que está pasando es algo descortés o cortés.

Es de notar, que en cada una de las conversaciones donde se empleó descortesía, hay ciertos rasgos (risa, tono de la voz (burlesco)) que dejan notar que esa descortesía sea más bien una descortesía burlesca o fingida (*mock impoliteness or banter*). A pesar de que los ofendidos responden defensivamente u ofensivamente, la descortesía es meramente superficial, ya que no hay intención de ofensa por parte del hablante ni interpretación como tal por parte de los destinatarios. El efecto de este tipo de descortesía, donde impera la desvalorización, el resentimiento, y el individualismo, es el de reforzar la solidaridad y el mantener los lazos de amistad.

2.2.2. ¿Cómo se determina si los actos son en definitiva descorteses o corteses?

Es decir que aquello que parece ser descortés a simple vista, no lo es si se atiende al contexto general de la conversación. Por ejemplo, en extracto 2, la respuesta a la acusación *GORDA, ahí sí cabe decir GORDA @@@*, incluye un atenuador: la risa. La risa hace que todo lo dicho anteriormente pierda la carga ofensiva. Ante esto, la ofendida responde con descortesía mediante un insulto *Malparida* que parece dejar ver el inicio de un juego descortés —por el empleo de palabras vulgares— pero cortés al mostrar la afiliación con el oyente. Es más, si se atiende a lo que continúa en los siguientes turnos deja entrever que las dos hablantes mantienen una armonía y un lazo de amistad fuerte y continúan con la conversación como si nada hubiese ocurrido. Es más, en el siguiente turno la ofensora se ríe de nuevo dando a entender que todo lo anterior tiene un significado de burla.

En extracto 3, el juego de la descortesía se nota en las preguntas irónicas y las respuestas cortantes de los interlocutores. En fin de cuentas, éste juego sólo dura

seis turnos y ya para el séptimo turno (línea 14 y 15) se llega a lo que realmente es el fin de la conversación: saber qué pasa con un trabajo para la universidad.

En extracto 4, descrito antes, el ataque al a imagen del ofendido está suavizado por el tono irónico. Aunque la respuesta del ofendido (línea 2) es descortés ya que hay un insulto, la respuesta el contraataque en línea 3 viene acompañado de risa y de otro comentario con tono irónico. Así, lo descortés es en verdad un elemento para mostrar solidaridad o afiliación con la otra persona. Es más, el hecho de que la conversación continúe sin resquemores entre estos dos hablantes muestra que lo descortés supone lo cortés.

1. A: *Tè estoy llamando porque: Mary ha cocinado HOY DIA. <<tono irónico>>*
2. B: *Malagradecido yo le cocino todos los días y dice que nunca le cocino.*
3. _ A: [*Todos los días*
@@@ que va. <<tono irónico>>
4. B: *Y ¿Cómo estás papá? <<hablando con el papá>>*

Lo mismo se puede notar en el extracto 5. Esta conversación parece descortés a simple vista, si se atiende a los insultos, las amenazas, las ridiculizaciones que hay en las líneas 3, 7, 8, 9, 11, 15 y 16; sin embargo, en la línea 17, el juego descortés que crearon los hablantes se termina para dar continuación al objetivo principal de la conversación, que en este caso es hacer una tarea. Además, la presencia de la risa en líneas 8, 13, 15, 17 muestra que todo es una descortesía fingida en donde lo que se busca es afiliación con el interlocutor.

1. A: *[...] Pero lo coño lo que estoy pensando es irme yo a la biblioteca y averiguarme eso.*
2. B: *hh <respiro fuerte>*
3. _ A: *No me crees. así que estas de pendeja. **Insulto***
4. B: *No me digas pendeja.*
5. A: *Coño pero te vas a reír de mi así?*
6. B: *Pero yo no me reí, hice hh,*
7. _ A: *Lo dudaste lo dudaste no voy entonces. **Amenaza***
8. _ B: *@@@ ahora no voy **Ridiculización***
9. _ A: *Es que es lo que te mereces **Amenaza***
10. B: *Coño por favor no sigas dándome más castigos. O sea es lo que te mereces; no?*
11. _ A: *Es lo que te mereces. Te estoy ayudando y todavía dudas. Es que tengo alguna obligación ;no? **Amenaza***
12. B: *Coño que mierda eres. No sigas por favor, me siento muy mal como para que me sigas diciendo eso*
13. A: *Es verdad, @@@ coño pero es que me estás culpando a mi. Si*

- cuando te digo bh voy a la biblioteca no crees y hay tengo una fiesta también puedo escoger*
14. B: (0.3) *Has lo que quieras. Pobrecita yo*
15. _ A: *Tan alzada y además voy a sentir lastima aha!. @@@ Ese certificado va a salir a nombre mío; verdad? Amenaza*
16. _ B: *No, no importa. Te estaba preguntando algo pero no importa, pero no me ayudes. Amenaza*
17. A: *@@@ gafa, Ahora ponte con esas estupideces. Dime ¿Qué otras dudas tienes? Eso coño eso que me estas preguntando no te lo puedo responder ahora tengo que sentarme a pensarlo*
18. B: *Yo lo que quiero es que lea la asignación tres*

En resumen, la risa y en general la descortesía fingida parece jugar un papel importante en las acusaciones a ofensas entre hablantes hispanos. Aquello que de una forma codificada se puede interpretar como descortés, es cortes si se atiende al fin último de la conversación.

5. Discusión y conclusiones

Resumiendo brevemente, el análisis de estas conversaciones espontáneas entre hablantes de habla española se observó que los hablantes manejan una serie de recursos verbales para atacar la imagen del interlocutor y los derechos sociales que estos tienen. Los ataques a la apariencia física y/o mental y los ataques a las habilidades fueron las estrategias más empleadas para atacar la imagen y los recursos verbales más empleados fueron los insultos, los comentarios irónicos y las amenazas. Los ataques a la identidad social casi siempre fallaron en reconocer la identidad del hablante en su rol en sociedad. Por ejemplo el rol de la mujer—quien se encarga de la cocina— y la habilidad de la mujer para mantener una dieta.

El modelo de Culpeper et al. (2003) de la descortesía aunque prueba ser útil para hacer un análisis de lo codificado, no permite ver todo lo que puede estar pasando en la interacción. A pesar de que una respuesta del ofendido se vea como descortés, es de notar que hay recursos verbales dentro de la descortesía que muestran afiliación, cordialidad y solidaridad con el oyente. Algunos de estos recursos son la risa, los insultos, y aún más el tono de la voz.

Al comparar los resultados de este estudio, con las siguiente afirmación de Culpeper (1996), es claro que al menos en este contexto y en esta comunidad de practica, entre entre más íntima sea la relación de amistad que tengamos con el interlocutor, se emplea más la descortesía fingida y se juega con ella sin llegar a romper los lazos de amistad que existe entre los interlocutores.

Entonces, en resumidas cuentas, el análisis de este estudio coincide con la idea de Zimmermann (2003), quien observa que en algunos casos aquello que parece descortés no lo es. Por ejemplo, existe otra lectura del efecto habitual de las expresiones ridiculizadoras y de los insultos, las cuales, según Zimmermann “amenazan la identidad del otro, sin que los afectados se sientan ofendidos o reclamen excusas” (43). Sin embargo, estaría en desacuerdo con Zimmerman en el hecho de que los afectados “se sienten muy felices por este tipo de trato”. Se ha notado que no se sienten felices de ninguna forma sino que inician el juego descortés, que acaba en el momento en que quieren volver a lo que era la finalidad última de la conversación. Siguiendo el enfoque de Zimmermann el resultado de los actos de descortesía del presente estudio se podrían incluir en lo que él denomina *anticortesía*. Sin embargo, este concepto puede tener diferentes interpretaciones. Desde el punto de vista morfosintáctico, el prefijo *anti-* (contra) describiría los actos anticortesés como actos que se oponen a la cortesía. Y de esta forma no es lo que se entiende. No es que estos actos sean opuestos a la cortesía, ni opuestos a la descortesía sino que es más bien un continuo de los dos. Queda para otro trabajo la discusión de la definición de “anticortés”.

El presente análisis es un intento de exploración de las estrategias de cortesía y descortesía y descortesía en conversaciones espontáneas por teléfono. Como tal, los resultados contribuyen al estudio de la descortesía y cortesía. De todas formas, el trabajo es limitado por el número de contextos examinados. El análisis de conversaciones espontáneas, de todas formas, permite un análisis auténtico en un contexto original, opuesto a lo que se podría observar en role-plays o cuestionarios, instrumentos comunmente empleados para el análisis de cortesía y descortesía.

Las investigaciones futuras de descortesía, como enfoque principal, deberán explorar con más enfoque el juego de descortesía- cortesía y los recursos verbales empleados en situaciones donde una ofensa se ha cometido. En especial se podría investigar cuáles son los tipos de ataques a la imagen más empleados en conversaciones por teléfono. Y, aún más, cuáles son las estrategias de juego de descortesía que se nota en conversaciones espontáneas.

Convenciones de transcripción

- A: Intervención de un/a hablante identificado como A.
- [Lugar donde se inicia un solapamiento o superposición.
-] Final del habla simultánea.
- (.4) Marca silencio en décimas de segundo.
- (.) Indica una micropausa.
- <<leyendo>> Indica comportamientos no verbales

@@@	Indica risa
Hh	Indica incremento en la exhalación del aire
!!	Denota emociones o exclamaciones
GORDA	Denota énfasis e incremento del volumen
?	Indica interrogaciones
:	Indica alargamientos vocálicos
[...]	Indica omisión de algo que dijo el hablante.
=	Mantenimiento del turno de un participante en un solapamiento.
(xxx)	Trascripción no se pudo hacer.
<i>Letra cursiva</i>	Reproducción e imitación de emisiones.
Letra negrita	Fragmento que se quiere resaltar en el análisis.

6. Referencias

- Albeda, M. (2004). "Cortesía en diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal", en Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmatica Sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Briz, Gómez, A. y Grupo Val.Es.Co. (1995). *La conversación coloquial (Materiales para su estudio)*. Anejo VI de *Cuadernos de Filología*, Valencia: Universitat de València.
- Briz, Gómez, A., Gómez Molina, J.R., Martínez Alcalde, M.J. y Grupo Val. Es.Co. (eds.) (1997). *Pragmatica y gramática del español hablado. El español coloquial*. Zaragoza: Pórtico.
- Briz Gómez, A.. (2004). "Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación", en Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmatica Sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Brown, P.; Levinson, S. (1987) [1978]. *Politeness: Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Culpeper, J. (1996). "Towards an anatomy of impoliteness". *Journal of Pragmatics*, 25, 349-367.
- Culpeper, J. Derek, B. y Anne W. (2003). "Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects". *Journal of Pragmatics*, 35, 1545-1579.
- Eelen, G. (2001). *A Critique of Politeness Theories*. Manchester, UK: St. Jerome.
- Fraser, B. (1981). "On apologizing", en Coulmas, F. (ed.), *Conversational routine*, The Hague, The Netherlands: Mouton, 259-71.
- García, C. (1989). "Apologizing in English: Politeness strategies used by native and non-native speakers". *Multilingua*, 8, 3-20.

- Goffman, E. (1971). *Relations in public*. New York: Harper & Row.
- Graff, D. (1996). CallHome Spanish Corpus LDC96S58 CALLFRIEND Spanish-non-Caribbean Dialect, [Linguistic Data Consortium.] PA: University of Pennsylvania.
- Hernández Flores, N. (1999). Politeness ideology in Spanish colloquial conversations: the case of advice. *Pragmatics*, 9: (1), 37-49.
- Marqu ez-Reiter, R. (2000). *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay*. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Matsumoto, Y. (1988). "Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese". *Journal of Pragmatics*, 12, 403-426.
- Meier, A.J. (1995). "Passages of politeness". *Journal of Pragmatics*, 24, 381-392.
- Hern andez Florez, N. (1999). Politeness ideology in Spanish colloquial conversation: the case of advice". *Pragmatics*, 9: (1), 37-49.
- Olshtain, E. y A. Cohen. (1983). "Apology: a speech act set", en N. Wolfson. y E. Judd (eds.), *Sociolinguistics and Language Acquisition*, MA: Newbury House, 18-36.
- Spencer-Oatey, H. (2002). "Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations". *Journal of Pragmatics*, 34: 529-545.
- Watts, R. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Zimmermann, K. (2003). "Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español", en D. Bravo (ed.) *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes, Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*, Stockholm, 6-8 de septiembre de 2002, CD-ROM, 47-59.

El discurso conflictivo en interacciones coloquiales en inglés y español

El uso de las fórmulas de tratamiento

NURIA GUERRA BERNAL

Universidad Eberhard Karl de Tubingan, Alemania

1. Introducción

La negociación de relaciones interpersonales es una labor complicada a la que individuos de diferentes culturas y sub-culturas se enfrentan en cada encuentro (Goffman 1967). El ejercicio de la cortesía está estrechamente relacionado con la necesidad de mantener un ambiente de armonía en la relación social. A pesar del gran número de estudios enfocados en el uso de la cortesía con fines mitigadores de la imagen, autores como Culpeper (1996) y Culpeper et al. (2003) resaltan la falta de atención dirigida al estudio de aquellas situaciones en las que las intenciones de los participantes es la de promover discordancia social. Afortunadamente, el panorama ha cambiado en los últimos años y este interés se ha ido extendiendo. Un ejemplo claro es este III Coloquio, donde se han presentado numerosos estudios de la (des)cortesía, algo que hace tan sólo unos años se mantenía en el olvido.

Este trabajo forma parte de un proyecto mayor que surge como respuesta a una falta de atención dirigida al estudio del conflicto y de la descortesía. En este proyecto, se ha pretendido proveer un entendimiento del proceso de la negociación de las relaciones interpersonales en situaciones de conflicto en potencia en dos lenguas: inglés británico y español peninsular. Para ello, se analizan las distintas maneras en las que los individuos construyen y renegocian sus deseos de imagen en situaciones en las que dichos deseos se encuentran bajo amenaza. Aspectos como quién adopta el papel del agresor o quién el del conciliador y qué estrategias lingüísticas son utilizadas por los hablantes para adoptar dichos roles son cuestiones analizadas. Para estipular estas estrategias, se analizan aspectos lingüísticos como las fórmulas de tratamiento, las interrupciones, los modales y los expletivos.

Los resultados obtenidos de este proyecto han servido para delinear una metodología para el análisis del discurso conflictivo. Esta metodología arroja luz

sobre aspectos como quién toma el papel del agresor y quién el del conciliador, quién es el responsable de que haya surgido una disputa y consecuente ruptura de los deseos de la imagen de los participantes, qué ha provocado la disputa y qué estrategias lingüísticas se emplean para adoptar el papel del agresor (es decir, estrategias agravadoras o provocadoras del conflicto) y el del conciliador (estrategias atenuantes o suavizadoras del conflicto). En este artículo, nos centraremos en la función pragmalingüística de las fórmulas de tratamiento tanto nominales como pronominales en conflictos en potencia.

2. Metodología y corpus de estudio

La metodología aplicada a este estudio está basada en la Lingüística Sistémica Funcional de Halliday (1994) y la teoría de la Estructura del Intercambio de Sinclair y Coulthard (1992). Dentro de la Sistémica Funcional, nos basamos en la metafunción interpersonal, la cual provee dos tipos de información: (1) qué tipo de acción está tomando lugar, lo cual se transmite por el acto de habla en cuestión (*speech function*) y (2) qué posición toman los interlocutores con respecto a lo dicho, lo cual se transmite mediante la estructura del modo (Butt et al. 1995) así como los modificadores utilizados por los hablantes y que tienen una mera función pragmalingüística. Estos acercamientos facilitan información sobre las funciones semánticas y la organización estructural del Discurso del Conflicto, al mismo tiempo que provee información sobre las funciones del habla y la elección lingüística de cada individuo para transmitir los movimientos del discurso.

El análisis sistémico funcional fue aplicado a un corpus de disputas mantenidas entre los participantes del programa de televisión Gran Hermano emitido en Inglaterra y en España durante los años 2000 al 2003. Este corpus está compuesto por las grabaciones de los programas-resúmenes diarios de media hora emitidos por las televisiones británica y española. Además se utilizaron los videos inéditos de Big Brother 2 y Gran Hermano 3, los cuales presentan escenas altamente ofensivas no emitidas por televisión. Después de la grabación, se procedió al proceso de selección y transcripción de los datos. El corpus final consta de 26 conflictos en potencia en ambas lenguas.

El perfil de este programa facilita la recopilación de disputas en potencia reales. Considerando el corpus analizado como un discurso mediado (Scollon, 1998), su originalidad yace en la creación de una nueva comunidad de práctica (Lave y Wenger 1991, Wenger 1998) y el establecimiento de nuevas reglas comunicativas y sociales que gobiernan dicha comunidad.

3. El discurso conflictivo

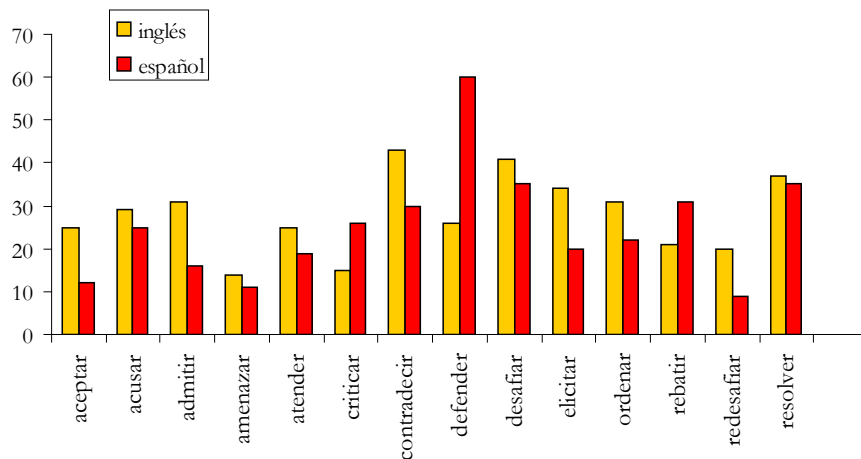
Leech (1983: 103) señala que “conflictive illocutions tend, thankfully, to be rather marginal to human linguistic behaviour in normal circumstances”. Sin embargo, la presencia de situaciones conflictivas en interacciones coloquiales es innegable. Partimos de las definiciones dadas por analistas del discurso conflictivo como Culpeper et al. (2003), Kakava (2002) y Blum-Kulka et al. (2002) para definir el conflicto como un momento de tensión dialógica en el cual varios individuos discuten sobre una situación específica. En estos encuentros, nos encontramos con que uno o más deseos de la imagen de los interlocutores han sido alterados o no han sido respetados por al menos uno de los participantes. Cuando esto ocurre, el individuo responsable de tal alteración tiene dos opciones: (1) si su deseo es el de mantener un ambiente amistoso y de armonía, el individuo emprenderá un proceso de restauración de aquellos deseos de imagen puestos en peligro con el fin de recuperar el estado armonioso de la relación interpersonal, adoptando así el papel del restaurador de la ofensa o conciliador. (2) Sin embargo, si al menos uno de los participantes no es consciente de tal amenaza o no está interesado en mantener los deseos de imagen del interlocutor, la disputa se verá agravada, tomando así el papel del agresor. En este último caso, las posibilidades de que la interacción desemboque en una disputa aumentan.

La clasificación de interacciones como conflictivas no es una tarea fácil. Conviene resaltar que para concluir si una interacción es potencialmente conflictiva o no (es decir, si existen posibilidades de que ocurra una disputa), se debe tener en cuenta la reacción dialógica del interlocutor, la cual informará sobre si la emisión previa ha sido recibida, en términos de Watts (1992), como un comportamiento socialmente apropiado, no apropiado o descortés. Esta información es facilitada mediante el análisis de la organización estructural del intercambio y el análisis sistémico funcional de los movimientos del discurso presentes en la interacción. Eggins y Slade (1997) clasifican los movimientos del discurso en movimientos de confrontación y movimientos de apoyo. Basándonos en su clasificación, aquellas interacciones donde prevalece una riqueza de movimientos de afiliación, que transmiten solidaridad y realzan los deseos de imagen de los participantes, se consideran potencialmente no conflictivas. Movimientos de este tipo son, por ejemplo, las aceptaciones, los elogios y los agradecimientos, ya que éstos contribuyen al mantenimiento de un ambiente libre de ofensa. Sin embargo, interacciones con un mayor número de movimientos con cierta carga agresiva, que suponen una amenaza y posible ataque a los deseos de la imagen de los participantes, se consideran como potencialmente conflictivas. Movimientos como, por ejemplo, las acusaciones, las amenazas o los desafíos aumentan las posibilidades de que una disputa tenga lugar y por lo tanto son potencialmente contenciosos.

4. Estrategias lingüísticas agravadoras y atenuantes

El análisis sistémico funcional (ver Gráfico 1) muestra que en los corpus de conversaciones coloquiales inglesas y españolas aquí analizados prevalecen aquellos movimientos del discurso que se pueden considerar como potencialmente conflictivos. La presencia de amenazas, contradicciones o desafíos pone en peligro los deseos de imagen de los individuos y aumenta las posibilidades de que surja una disputa. Por otro lado, la frecuencia de movimientos afiliativos, como por ejemplo las disculpas, es bastante baja. El elevado número de movimientos potencialmente contenciosos contribuye a la creación del conflicto. Por lo tanto, las interacciones con un alto grado de movimientos contenciosos se clasificaron como potencialmente conflictivas y aquellas con un alto grado de movimientos afiliativos fueron clasificadas como no conflictivas, y por lo tanto abandonadas para este estudio.

Gráfico 1. Movimientos del discurso más frecuentes en inglés y español



El comportamiento lingüístico de interlocutor, es decir, los recursos lingüísticos empleados para suavizar o aumentar la carga agresiva de estos movimientos, es el que hace que una interacción desemboque en una agresión o no. Las estrategias lingüísticas empleadas por el hablante al emitir estos movimientos del discurso potencialmente contenciosos le ayudan a adoptar el papel del agresor o del conciliador, según sus deseos. Aquellos recursos lingüísticos que atenúan y minimizan la carga agresiva disminuyen la posibilidad de que una disputa ocurra. Sin embargo, la presencia de recursos lingüísticos que aumentan la carga agresiva contribuyen a la creación de un conflicto. Evidentemente, el individuo que utilice mayor

número de elementos agravantes tenderá a adoptar el papel del agresor, mientras que aquél que emplee más elementos atenuantes tomará el papel del conciliador.

El siguiente paso, pues, es analizar los recursos lingüísticos empleados por los hablantes para adoptar dichos roles. Aunque en el proyecto se han analizado en más detalle un número más extendido de los recursos lingüísticos empleados por los hablantes para dicha función, aquí presentaremos solamente el efecto pragma-lingüístico del uso de las fórmulas de tratamiento nominales y pronominales en la creación o no de la disputa.

5. Las fórmulas de tratamiento en conflictos en potencia

Dickey define las fórmulas de tratamientos como formas que “express the speaker’s relationship to the addressee or person referred to” (Dickey 1997: 259). Si bien Fasold lo define como “the words speakers use to designate the person they are talking to *while they are talking to them*” (1990: 1, *mi énfasis*), Wardhaugh señala que, mediante el uso de fórmulas de tratamiento, podemos mostrar “our feelings toward others —solidarity, power, distance, respect, intimacy, and so on— and our awareness of social customs” (1986: 275). La importancia del efecto pragma-lingüístico de las fórmulas de tratamiento en la negociación de las relaciones interpersonales aparece ya en el modelo de cortesía de Brown y Levinson. En su estrategia 4, consideran el uso de pronombre no honoríficos, así como las fórmulas informales, los diminutivos y los vocativos que muestran familiaridad como estrategias de cortesía positiva dirigidas a reivindicar afiliación grupal (1978: 107-108). Sin embargo, la interpretación del vocativo depende de su contexto, de manera que para especificar si una fórmula de tratamiento transmite solidaridad, intimidad o familiaridad, es necesario observar las funciones discursivas específicas de cada vocativo en una situación determinada (Braun 1988: 46). Braun también señala que algunas fórmulas de tratamiento que en principio parecen tener una función disfuncional pueden adoptar en situaciones específicas una función social positiva y afiliativa, del mismo modo que vocativos que generalmente se consideran positivos pueden ser utilizados con intenciones contenciosas.

Lo que sí parece claro es que las fórmulas de tratamiento son aspectos claves en la esfera interpersonal, ya que contribuyen a la negociación de las relaciones interpersonales al mismo tiempo que proporcionan información sobre las relaciones entre los interlocutores.

De las fórmulas de tratamiento existentes (Brown y Ford, 1964; Braun, 1988), nos centraremos aquí en los nombres propios (NPs) y en la presencia o ausencia del pronombre personal sujeto de segunda persona *tú* (PPS).

5.1. Los nombres propios

Los nombres propios son analizados en este estudio prestando especial atención a (1) la elección lingüística del emisor al emplear una forma de tratamiento, (2) el movimiento discursivo dentro del cual el vocativo es emitido y (3) el papel que adopta el emisor del vocativo (es decir, el del agresor o el del conciliador). En el corpus aparece un total de 93 fórmulas de tratamiento nominales en inglés y 81 en español, que incluyen nombres propios (*patricia*), términos de camaradería (*tío*), fórmulas cariñosas (*darling*) y expletivos (*cabrona*). De todas las fórmulas de tratamiento presentes, el 66% son NPs en inglés y 57% en español. Los NPs aparecen en su forma completa (*jacinto*, *raquel*, *adele*, *amma*) o en su forma diminutiva (*jonny*, *alex*, *patri*, *javito*).

Siguiendo a Eggins y Slade (1997), los NPs se analizaron semánticamente en cuanto a su función. Con respecto a esto, los NPs pueden ser de destino o redundantes. Los NPs de destinos son aquellos necesarios en el discurso para entender a quién va dirigida la emisión. En la mayoría de las ocasiones, funcionan como captadores de atención, aunque también pueden ser una señal de poder, ya que son intentos de controlar la toma de turno de la interacción, al seleccionar a la persona elegida para continuar con el turno. Por otro lado, los NPs redundantes no son necesarios en el discurso para saber quién es el receptor, ya que la información contextual ofrece la información necesaria sobre a quién va dirigida la emisión. El uso redundante del NP ofrece información relevante sobre el grado de intimidad y familiaridad entre los participantes entre otros y, por lo tanto, su función es meramente pragmalingüística, ya que yace en la esfera de lo interpersonal.

El 72% de los NPs en inglés y el 74% en español son redundantes. Esto significa que el NP tiende a usarse tanto en el corpus inglés como en el español con funciones interpersonales principalmente. Para identificar la función pragmalingüística de los NPs tanto en inglés como en español y comprobar la influencia de su uso en la creación o atenuación del conflicto, se analiza tanto su posición dentro del movimiento discursivo como la presencia o ausencia de los elementos periféricos que lo acompañan.

5.1.1. NPs de destino

Los NPs de destino aparecen mayoritariamente como elementos perisféricos dentro de un movimiento discursivo, modulando así el acto principal (*head act*). Éstos pueden preceder el acto principal (posición inicial, ejemplo 1), o pueden seguirlo (posición final, ejemplo 2). También aparecen casos donde el NP de destino interrumpe el acto principal (posición intermedia, ejemplo 3):

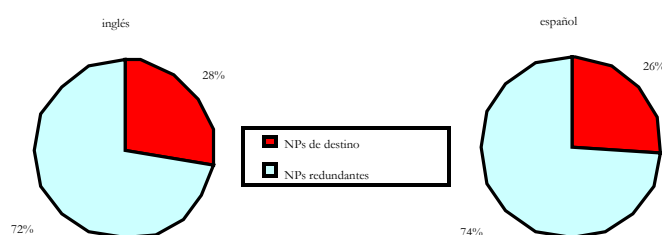
(1)
Jonny: alex I know that you're annoyed with me/ but if you§

(2)
Ania: ¿te traigo un rodillo de la cocina, maria José?

(3)
Ania: mira jorge/ mira jorge esto (...)

Como se puede ver en el Gráfico 2, el uso de NPs de destino no es muy frecuente en el corpus aquí analizado (solo 17 NPs en inglés y 12 en español). Generalmente, el vocativo de destino selecciona al hablante deseado para seguir con el turno de habla y, por ello, ayuda a crear lazos de unión con algunos participantes, mientras que se excluye a otros. Más relevante es, debido a la naturaleza de este estudio, analizar el uso de NPs redundantes en nuestro corpus, lo cual se presenta en el siguiente apartado.

Gráfico 2. Función semántica de los NPs en inglés y español



5.1.2. NPs redundantes

Más del 70% de los NPs tanto en español como en inglés son redundantes (ver Gráfico 2 arriba). Al igual que los NPs de destino, los redundantes pueden aparecer por sí solos o como elemento periférico del movimiento del discurso.

El siguiente ejemplo ilustra el uso del NP como elemento periférico que precede al acto principal del movimiento discursivo. Patricia tiene problemas de integración dentro de la comunidad en la casa de Gran Hermano y Elba intenta hacerle entender que su comportamiento, en algunas ocasiones agresivo, no es apropiado y que es precisamente este comportamiento el que hace que otros la rechacen:

(4)

E: pero patri (4") porque estoy hablando contigo
y te lo digo a ti ¿de acuerdo?//
tendrías que controlarte un poco_ Criticar

La forma diminutiva del NP emitido en posición inicial aparece dentro de un movimiento preparatorio mediante el cual Elba prepara el terreno para que la crítica que posteriormente va a emitir no sea recibida e interpretada como una agresión. El uso de la forma diminutiva transmite solidaridad y cercanía con la interlocutora y por lo tanto funciona como una estrategia atenuadora para eliminar las posibilidades de que surja un conflicto. Sin embargo, éste uso atenuador no es precisamente el que sobresale en los conflictos en potencia aquí analizados.

El siguiente ejemplo ilustra el uso del NP redundante como captador de atención y está extraído de una interacción inglesa altamente agresiva. Josh ha empezado a participar en el programa algunas semanas después de su inicio. Al entrar en la casa, se hospeda en la habitación en la que estaba Brian, viéndose obligado éste último a dejar la habitación. En un momento determinado, Brian muestra a Josh su descontento al tener que haber dejado la habitación:

(5)

Josh: you're being silly man//
Brian: no jebs-erm-JOSH [I'm not-]// [je-
Josh: [I'm not]dean/ I'm josh// but call me [george if you
want/ [george's better]//
_Brian: [josh//] LOOK at me//
Josh: yes//
Brian: I'm not being silly//

Brian adopta una postura agresiva, la cual se puede notar por su poca disponibilidad para negociar y su trabajo de la imagen egocentrista a lo largo de todo este encuentro. Él no presta ninguna atención a los deseos de imagen de Josh, algo que se ve muy claramente en este ejemplo. Después de intentar sin éxito robarle el turno a Josh, Brian emite un movimiento de atención realizado lingüísticamente por el captador de atención en forma redundante (*josh*). Este uso redundante emitido en forma de un solapamiento contribuye a la agresión que Brian pretende ejercer, lo cual le ayuda a adoptar el papel del agresor. Por lo tanto, el uso del NP redundante en este caso es claramente una estrategia provocadora de conflicto utilizada por el hablante para aumentar el grado de seriedad de la ofensa y así agravar el conflicto.

En la misma interacción, aparece este otro extracto, digno de mención. Conforme la situación se vuelve más amenazante, Josh intenta poner fin a la discusión, aludiendo a hechos externos (el elevado consumo de alcohol) para justificar

el comportamiento de ambos y así intentando poner fin a la disputa. Sin embargo, Brian, que toma claramente el papel del agresor, rechaza este intento de Josh de poner fin a la disputa:

- (6)
- | | | |
|--------|--|------------|
| Josh: | too much alcohol!// COME ON | Justificar |
| Brian: | JOSH, tomorrow I'll still IGNORE you/
and I'll be SHIT to you/ and I'll be SOBE:R// | Amenazar |
| Josh: | you can do that// | Aceptar |

El uso del NP emitido por Brian funciona no sólo como captador de atención, sino que también sirve para agravar la seriedad de la situación y enfatizar la ofensa de Brian hacia Josh. Brian no acepta este intento de Josh de terminar la disputa y desafía a éste último amenazando sus deseos de imagen. El uso del NP redundante no hace más que agravar esta amenaza e incrementar la carga agresiva del movimiento. Esto se ve reforzado por la ausencia de elementos atenuantes. Briz define la atenuación como “una operación lingüística estratégica de minimización de lo dicho y del punto de vista, así pues, vinculada a la actividad argumentativa y de negociación del acuerdo, que es el fin último de toda conversación” (2005: 56). Este uso atenuante dirigido a la minimización de lo dicho, en términos de Briz, brilla por su ausencia, lo cual corrobora el papel amenazador y desafiante del hablante en este intercambio.

Otro caso en el corpus español es el siguiente ejemplo, en el cual aparece un gran número de NPS además de otras fórmulas de tratamiento de familiaridad como *tía* y *colega*.

- (7)
- | | | |
|-----------|---|------------|
| Óscar: | pero tía: sienta un poquito la cabeza tía/ y u-y
[utiliza: utiliza esto utiliza esto tía//] | Criticar |
| Patricia: | [yo la cabeza la tengo mu sentá ¿eh?//]
desde hace muchos años además (.)
que tengo veintiuno/ y hace mucho
que la tengo sentá | Redesafiar |
| Óscar: | vale patricia tía/ que sí/
que paso de discutir colega | Cerrar |
| Patricia: | oscar es que siempre tienes que llevar
la razón cojones (.) es el coraje que me da | Acusar |

Las fórmulas de tratamiento aquí utilizadas contribuyen al agravamiento de la ofensa transmitida por los hablantes. Ambos están discutiendo y Óscar decide cerrar la interacción con Patricia, lo cual puede tener consecuencias negativas en el bienestar interpersonal, ya que el hablante muestra una falta de interés en lo que el otro participante está diciendo. Patricia responde a esto también ofensivamente.

te, añadiendo fuerza pragmática a la crítica lanzada a Óscar (*es que siempre tienes que llevar la razón*). Esto se corrobora también con el uso del expletivo (*cojones*) y la desaprobación directa (*es el coraje que me da*).

Gráfico 3. Posición del NP en inglés y español

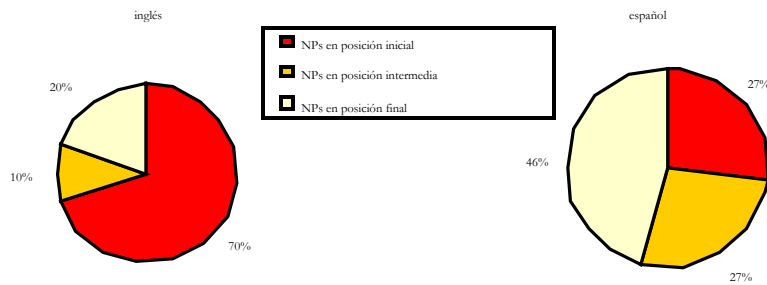
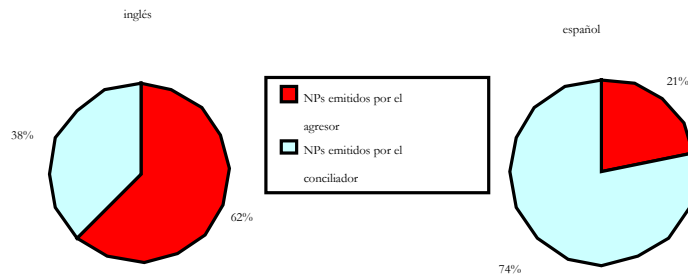


Gráfico 4. Papel del agresor que emite el NP en inglés y español



Al analizar los NPs redundantes, se comprobó que la función interpersonal varía de acuerdo al grado de agresividad pretendido por los participantes. En situaciones conflictivas, nos encontramos con que en algunas ocasiones (aunque no en muchas) el NP redundante es utilizado por aquellos participantes que muestran un interés por restaurar el bienestar social y recuperar un ambiente armonioso, es decir, por el conciliador. Sin embargo, en otras ocasiones es el agresor el que emplea el NP redundante con fines contenciosos. El análisis comparativo entre el corpus inglés y español (ver Gráficos 3 y 4), demuestra que si en inglés la mayoría de los NPs redundantes aparecen en posición inicial mayoritariamente emitidos por el agresor como una estrategia provocadora de conflicto, en español, aparecen principalmente en posición final, emitidos en su mayoría por el conciliador con el fin de evitar el conflicto.

5.2. *Los pronombres personales*

Otro aspecto analizado es la ausencia o presencia del PPS en español.¹ Este tipo de análisis se restringe al uso del español, ya que en inglés no es posible omitir el PPS. Es bien sabido que el español se caracteriza por su posibilidad de omitir el pronombre personal sujeto debido a la inflexión morfológica del verbo. Autores como Enríquez 1984, Blas Arroyo 2000, Bolívar 1999, Stewart 2000, 2001, 2003 o Móccero 2003 han mostrado su interés en entender las funciones pragmalingüísticas del uso u omisión del PPS en diferentes variedades del español. Mientras que Stewart (2000, 2003) considera el uso pleonástico del PPS como una estrategia de cortesía positiva empleada para salvaguardar los deseos de la imagen tanto del emisor como del receptor, Blas Arroyo (2000) concluye que el PPS es emitido pleonásticamente en el discurso político para provocar agresión política. Una vez más, al igual que con los NPs, para entender las funciones pragmalingüísticas de la presencia u omisión del PPS, es necesario estudiar cada uso cualitativamente en su contexto determinado.

En nuestro corpus de conflictos en potencia españoles, aparecen 297 verbos de segunda persona, de los cuales el 25% aparece con el pronombre personal sujeto *tú* o *vosotros*. Si comparamos este resultado con estudios anteriores (véase Enríquez 1984, Davidson 1996 y Stewart 2003), podemos comprobar que la frecuencia del uso pleonástico es mayor en nuestro corpus. Mientras que en el estudio de Enríquez solo un 15% de los verbos de segunda persona aparecen con el PPS, en Davidson, el número se reduce a un 9%. En contraposición, nos encontramos con que en el análisis de una interacción altamente agresiva, Stewart concluye que el 22% de los PPS aparecen pleonásticamente, porcentaje que se asemeja al del presente estudio. De esto se deduce que, de hecho, el estilo comunicativo juega un papel importante a la hora de emitir u omitir el PPS. Si bien las interacciones analizadas tanto por Davidson como por Enríquez se caracterizan por una muestra de solidaridad, en nuestro caso, así como en el de Stewart, tratamos interacciones con un elevado grado de agresividad. Parece ser que en interacciones con un elevado grado de agresividad se tiende a utilizar pleonásticamente el PPS con mayor frecuencia que en interacciones caracterizadas por una muestra de solidaridad (Guerra Bernal, en prensa). La cuestión que nos planteamos es cuáles son las funciones pragmalingüísticas de estos pronombres y qué efectos tiene en situaciones de conflicto en potencia.

En el siguiente ejemplo, una concursante del programa, Vanesa, hace un corte de manga al compañero sentimental de María José al proponer éste dar parte del

1. Para un estudio detallado de las funciones pragmalingüísticas del uso pleonástico de *tú*, véase Guerra Bernal (en prensa).

premio a María José debido a su situación personal y financiera (es madre soltera de dos niños). Este acto ofende María José y le responde de la siguiente manera:

- (8)
- | | |
|---|--------|
| María José: pero hostia no es para que tú le hagas un corte
manga aa jorge_/ porquee (RISA IRÓNICA)
porque nosequé de los veinte
quilos TOMA// | Acusar |
| pues COÑO es que no tienes por qué decir
nada de eso// cuando tú fuiste la primera
que dijiste lo de los niños de sarajevo_ | Acusar |

En este ejemplo observamos dos verbos de segunda persona con el PPS explícito. Ambos PPS se emiten dentro de un movimiento de acusación. El primer movimiento de acusación (*pero hostia no es para que tú le hagas un corte manga a: jorge...*) está introducido por la conjunción disyuntiva *pero*. El segundo movimiento de acusación (*cuando tú fuiste la primera que dijiste lo de los niños de Sarajevo*) impone la responsabilidad a la receptora de haber empezado con la idea de donar el premio. En ambos casos, la acusación emitida por la hablante es reforzada por la presencia del PPS *tú*, de manera que el grado de confrontación aumenta. Davidson defiende que el uso explícito pronominal debe entenderse como una manera de añadir peso pragmático a la emisión, es decir, “to increase the speaker’s stake in what is being said” (1996: 544). Utilizando la terminología de Davidson (1996), la presencia del pronombre añade peso pragmático y semántico a los movimientos del discurso antagonistas emitidos por la hablante, y por lo tanto contribuye al agravamiento del conflicto en potencia. Por lo tanto, en este ejemplo, el uso pleonástico del PPS se concibe como una estrategia provocadora de conflicto emitida por el participante para agravar la ofensa.

Un caso contrario es el ejemplo mostrado anteriormente (ejemplo 4) y reduplicado a continuación.

- (9)
- | | |
|--|----------|
| Elba: pero patri (4”) porque estoy hablando contigo
y te lo digo a ti ¿de acuerdo?//
tendrías que controlarte un poco_ | Criticar |
|--|----------|

La riqueza lingüística en su intervención muestra que la intención de la hablante no es la de quebrantar el bienestar de la relación social con Patricia, sino la de mantener el equilibrio interpersonal, como se puede ver por el uso del diminutivo *patri*, la justificación de la crítica y el establecimiento de un alto grado de confianza suficiente para hablar abiertamente sobre temas que en otras ocasiones podrían ser potencialmente agresivos (*porque estoy hablando contigo y te lo digo a*

ti) junto con la búsqueda de consenso y aprobación (*¿de acuerdo?*). Estos elementos aseguran al hablante el establecimiento de solidaridad e intimidad con Patricia y minimiza las posibilidades de que tal movimiento sea interpretado como contencioso.

De relevancia aquí es que el verbo de segunda inflexión aparece sin el pronombre. La elección de omitir el PPS contribuye de hecho a la creación de su identidad como un individuo preocupado tanto por los propios deseos de imagen como por los de su interlocutora. El laborioso trabajo de imagen ejercido por Elba está dirigido a disminuir el riesgo de ofensa, consiguiendo con éxito mantener el bienestar interpersonal con Patricia.

6. Conclusiones

En este estudio se han analizado las principales funciones pragmalingüísticas de las fórmulas de tratamiento nominales y pronominales en conflictos en potencia españoles e ingleses. De este estudio se evidencia que las fórmulas de tratamiento contribuyen en gran medida a la creación del papel deseado por los interlocutores y al ejercicio de los trabajos de imagen en situaciones de conflicto. Las fórmulas de tratamiento juegan un papel importante en la construcción de identidades y deseos de imagen en conflictos en potencia. Su uso transmite información relevante sobre quién toma el papel del agresor, quién el del conciliador. En definitiva, nos ayuda a entender quién toma una postura más deferencial y contenciosa o familiar y solidaria.

Si bien en estudios anteriores se ha enfatizado el hecho de que el vocativo redundante transmite solidaridad y confianza, en nuestro estudio se comprueba que el uso del NP puede tener también funciones contenciosas. Las funciones pragmalingüísticas de las FT varían de acuerdo a un número de aspectos como son el estilo comunicativo, el movimiento del discurso donde aparece y la interrelación entre estos movimientos con los otros en la cadena hablada. El hecho de si la FT funciona como una estrategia lingüística dirigida a provocar ofensa y crear conflicto o por el contrario, funciona para minimizar las posibilidades de que una ofensa ocurra es contextual. Si bien la forma diminutiva del NP es utilizada generalmente por el conciliador con fines afiliativos para crear lazos de unión y transmitir familiaridad, en la mayoría de los casos aquí analizados el vocativo es utilizado por el agresor para provocar ofensa.

Desde un punto de vista contrastivo, se puede concluir que en nuestro corpus inglés, el NP redundante se emplea mayoritariamente en posición inicial por el interlocutor que adopta el papel del agresor con fines contenciosos. En estos casos, el vocativo se utiliza no solo como un captador de atención sino también enfatiza y añade peso pragmático al movimiento contencioso emitido por el agre-

sor. Por lo tanto, parece que en inglés se tiende a utilizar el NP redundante como una estrategia provocadora de conflicto, dirigido a agravar la ofensa. Sin embargo, en español el uso del NP aparece generalmente en posición final emitido no por el agresor, sino por el conciliador. El uso del NP redundante aparece frecuentemente en español en posición final con intenciones afiliativas, como una herramienta atenuadora para suavizar la ofensa y mostrarse dispuesto a negociar.

En cuanto al uso pronominal, el uso u omisión del pronombre explícito transmite información relevante sobre el mantenimiento o ruptura de los deseos de imagen en conflictos en potencia y ayuda a entender quién toma el papel del agresor y quién el del conciliador. Las funciones pragmalingüísticas de los PPS, como en el caso de los NP, tiende a adoptar múltiples funciones en el discurso oral, y para ser capaz de identificarlas y delimitarlas, es necesario realizar un análisis cualitativo de cada uso pronominal. El uso pleonástico del PPS en disputas en potencia españolas añade peso pragmático al movimiento del discurso en el que aparece. Además de señalar contraste y añadir énfasis, contribuye a tomar el turno o incluso agravar la ofensa. Aquellos interlocutores que desean adoptar el papel del agresor tienden a producir el PPS pleonástico con intenciones disfuncionales con el fin de agredir a su interlocutor. El uso pleonástico del PPS se tiende a utilizar como una estrategia agravadora del conflicto, empleada por el agresor para provocar ataque a la imagen y crear confrontación.

Pra conclusis, el uso de estos recursos lingüísticos (junto con otras estrategias no analizadas en este estudio) son por lo tanto modificadores periféricos o internos que aumentan o disminuyen el impacto social del movimiento discursivo donde aparecen. De esta manera, se deben considerar como estrategias lingüísticas empleadas por el hablante para aumentar o disminuir la carga contenciosa de lo dicho y por lo tanto, juegan un papel primordial en el proceso de la negociación de las relaciones interpersonales en situaciones conflictivas.

7. Referencias

- Blas Arroyo, J. L. (2000) "Mire usted Sr. González... Personal deixis in Spanish political-electoral debate". *Journal of Pragmatics*, 32, 1-27.
- Blum-Kulka, S., M. Blondheim y G. Hachohen (2002) "Traditions of dispute. From negotiations of talmudic texts to the arena of political discourse in the media". *Journal of Pragmatics*, 34, 1569-1594.
- Bolívar, A. (1999) "The linguistic pragmatics of political pronouns in Venezuelan Spanish", en: J. Verschueren (ed.), *Language and ideology. Selected papers of the 6th international pragmatics conference*. Antwerp, International Pragmatics Association, 56-69.

- Braun, F. (1988) *Terms of address. Problems of patterns and usage in various languages and cultures*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Briz, A. (2005). "Eficacia, imagen social e imagen de cortesía. Naturaleza de la estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española", en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken.
- Brown, P. y S. Levinson (1978 [1987]) *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, R. y M. Ford (1964) "Address in American English", en: D. Hymes (ed.), *Language in culture and society*. New York: Harper and Row, 234-244.
- Butt, D., R. Fahey, S. Feez, S. Spinks y C. Yallop (1995) *Using functional grammar. An explorer's guide*. National Centre for English Language Teaching and Research. Macquarie University: Sydney.
- Culpeper, J. (1996) "Towards an anatomy of impoliteness". *Journal of Pragmatics*, 25, 349-367.
- Culpeper, J., D. Bousfield y A. Wichmann (2003) "Impoliteness revisited. With special reference to dynamic and prosodic aspects". *Journal of Pragmatics*, 35, 1545-1579.
- Davidson, B. (1996) "Pragmatics weight and Spanish subject pronouns. The pragmatic and discourse uses of 'tú' and 'yo' in spoken Madrid Spanish". *Journal of Pragmatics*, 26, 543-566.
- Dickey, E. (1997) "Forms of address and terms of reference". *Journal of Linguistics*, 33, 255-274.
- Eggins, S. y D. Slade (1997) *Analysing casual conversation*. London: Cassell.
- Enríquez, E. (1984) *El Pronombre personal sujeto en la lengua española hablada en Madrid*. Consejo Superior de la Investigación Científica. Instituto Miguel de Cervantes: Madrid.
- Fasold, R. W. (1990) *The Sociolinguistics of language*. Oxford: Basil Blackwell.
- Goffman, E. (1967) "On face-work. An analysis of ritual elements in social interaction". *Interaction Ritual*. Garden City. New York: Anchor Books, 5-45.
- Guerra Bernal, N. (en prensa) "Funciones pragmalingüísticas del pronombre personal sujeto tú en el discurso conflictivo del español coloquial". *Revista Internacional de la Lingüística Iberoamericana*, 9. Madrid: Vervuert.
- Halliday, M. A. K. (1994) *An introduction of functional grammar*. London: Edward Arnold.
- Kakava, C. (2002) "Opposition in Modern Greek discourse. Cultural and contextual constraints". *Journal of Pragmatics*, 34, 1537-1568.
- Lave, J. y E. Wenger (1991) *Situated learning. Legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Leech, G. (1983) *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Móccero, L. (2003) "Las selecciones pronominales como estrategias de cortesía", en D. Bravo (ed.), *Actas del primer coloquio del programa edice. la perspectiva no etnocentrista de la cortesía. La identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Programa EDICE, Universidad de Estocolmo, 346-354.
- Scollon, R. (1998) *Mediated discourse as social interaction. An ethnographic study of news discourse*. London: Longman.
- Sinclair, J. y M. Coulthard (1992) "Towards an analysis of discourse", en M. Coulthard (ed.), *Advances in spoken discourse analysis*. London: Routledge, 1-34.
- Stewart, M. (2000) "Hedging your bets. The use of yo in face-to-face interaction", *Web Journal of Modern Language Linguistics*, 5 (6). <http://wjml.ncl.ac.uk/issue04-05/stewart.htm> [Acceso el 29 de enero de 2004].
- Stewart, M. (2001) "Pronouns of power and solidarity. The case of Spanish first person plural nosotros". *Multilingua*, 20-2, 155-169.
- Stewart, M. (2003) "Pragmatic weight and face. Pronominal presence and the case of the Spanish second person singular subject tú". *Journal of Pragmatics* 35, 191- 206.
- Wardhaugh, R. (1986) *An introduction to sociolinguistics*. Oxford: Blackwell.
- Watts, R. (1992) "Linguistic politeness and politic verbal behaviour. Reconsidering claims for universality", en: R. Watts, I. Sachiko y K. Ehlich (eds.), *Politeness in language. Studies in its history, theory and practice*. Berlin/New York: Mouton de Gruyter, 43-70.
- Wenger, E. (1998) "Communities of practice. Learning as a social system". *Systems thinker*, <<http://www.co-i-l.com/coil/knowledge-garden/cop/lss.shtml>> [Acceso el 5 de mayo de 2003].

Mujeres en el Congreso de los Diputados. Estrategias de imagen en el discurso parlamentario femenino (Primera Legislatura)

DOLORS ANUNCIACIÓN IGUALADA BELCHÍ
Universidad de Murcia, España

1. Introducción

Me propongo en este trabajo analizar algunas de las estrategias puestas en práctica por las diputadas españolas que llevaron a cabo su labor parlamentaria durante la primera Legislatura, entre los años 1979 y 1982, teniendo en cuenta distintos aspectos; por una parte, los condicionamientos impuestos por el trasfondo social de esta actividad, especialmente importantes en unos años en que, tras la aprobación de la Constitución, el país se enfrentaba a un proceso de normalización política y social; en el desarrollo de la labor parlamentaria estos condicionamientos afectan por igual a todos los diputados, y se suman a los específicos de las diputadas, derivados de su condición femenina. En segundo lugar, las características propias del tipo de situación comunicativa que se crea en el Congreso de los Diputados, rígidamente determinadas por su Reglamento. El discurso parlamentario se produce en una situación comunicativa fuertemente ritualizada y sometida a condicionamientos de diversa índole, entre los que sin duda los más relevantes son, por una parte, los emanados de las funciones de la Cámara de los Diputados y por otra, la relación existente entre el enunciador y el enunciatario del discurso. A estos hay que añadir ciertas exigencias, como la de la cortesía parlamentaria, expresamente recogida en el Reglamento del Congreso de los Diputados del Estado español. Finalmente, hay que tener en cuenta las características derivadas del tipo de intervención en el desarrollo de las sesiones parlamentarias (pregunta, defensa de enmienda, explicación de voto, interpelación, etc.). A este respecto cabe recordar que en el sistema parlamentario español el Gobierno está sometido al control de las Cortes Generales; el Congreso de los Diputados desempeña tres funciones: la **legislativa**, que supone el debate parlamentario sobre los proyectos de ley y las enmiendas, así como la explicación de voto; la **de control**, que permite la fiscalización del Gobierno mediante preguntas

e interpelaciones ordinarias¹ y la de **orientación política**, que sirve para apoyar, modificar o rechazar el programa del Gobierno, mediante proposiciones no de ley y mociones consecuencia de interpelaciones ordinarias.²

Como es bien sabido, el trabajo que realizan los diputados no se desarrolla solo en los escaños del Congreso, pero es aquí donde se manifiesta en forma de discurso. Si bien la complejidad de los asuntos tratados exige que la actividad parlamentaria descansa en el discurso escrito (Cazorla 1985), son muy numerosas las ocasiones en que los diputados deben improvisar; esto ocurre sobre todo en los turnos de réplica y contrarréplica en las sesiones de control del gobierno, ya sea en las preguntas orales o en las interpelaciones urgentes; es en estas sesiones donde mejor se puede apreciar la actividad estratégica desplegada por los oradores, y sobre ellas, por tanto, realizaré mi análisis.

2. Antecedentes

El 1 de marzo de 1979 se celebraron las elecciones generales que darían paso a la Primera Legislatura. De los 350 escaños de la Cámara, veinticuatro son ocupados por mujeres, algunas de las cuales ya tenían experiencia parlamentaria por haber sido diputadas en la Legislatura Constituyente (1977-1979). La presencia de la mujer en un terreno tradicionalmente masculino se asume con una naturalidad que se transmite lentamente al discurso parlamentario, aun cuando todavía persisten ciertas formas llamativas. Por ejemplo, en la Legislatura Constituyente la referencia a las diputadas se realizaba, con pocas excepciones, mediante el sustantivo masculino, precedido de un determinante o una fórmula de tratamiento femenino (*la Diputado, esta Diputado, la señora Diputado*), formas que todavía aparecen, aunque no tan frecuentemente, en la nueva legislatura empleadas tanto por diputados como, más sorprendentemente, por diputadas, que se refieren a sí mismas o a sus colegas femeninas como *esta Diputado* (Izquierdo Rojo 31.79, 1854a, Mata i Garriga 46.79, 2893a, Vilaríño Salgado 50.79, 3293a), *esta misma Diputado* (Izquierdo Rojo 70.80 4663a), *la Diputado doña* (Morenas Aydillo 31.79, 1856a) y otras variantes, si bien no hay ejemplos después del año 80 (la legislatura termina el 31 de agosto de 1982).

1. Unas y otras suponen una demanda de explicación o información dirigida al Gobierno. Se diferencian porque las preguntas pueden recaer sobre cualquier asunto que incumba a este último, mientras que las interpelaciones afectan a la conducta del ejecutivo en cuestiones de política general.

2. Las proposiciones no de ley y las mociones son actos no legislativos de significado más político que jurídico, mediante los cuales el Congreso manifiesta su postura sobre un tema o problema determinado.

Merece la pena, sin embargo, reseñar un detalle, en mi opinión, bastante significativo. Por regla general, los diputados se dirigen unos a otros como *Su Señoría* o, alternativamente, como *señor (señora) Diputado, señor (señora)* seguido del apellido o, mucho más raramente, *señor don* seguido de nombre y apellido; en ningún caso se emplea el nombre de pila solo. Por esta razón, el que un diputado se dirija reiteradamente a su interlocutora llamándola *María Dolores* se puede interpretar como una manifestación de confianza o indulgencia que traslada al ámbito parlamentario una situación largamente asumida: la de la supremacía del varón sobre la mujer en el terreno público,³ con el consiguiente paternalismo en el trato. Aunque es cierto que en alguna ocasión puede deberse, simplemente, a un descuido del diputado que manifiesta una relación cordial con la diputada aludida, y por el que se disculpa inmediatamente:

(1)

Señor Presidente, no quiero desilusionar a *Laly* —perdón, me refería a la señora Vintro—, representante de la minoría mayoritaria, en el uso de la palabra y voy a tratar de responder a sus enmiendas con gran brevedad (Herrero Rodríguez de Miñón 72.80, 4791a).⁴

Esta situación es la que muchas mujeres de la época pretenden superar, y ello se manifiesta en el discurso de las diputadas. Tal como ocurría en la Legislatura Constituyente, siguen ocupándose principalmente de asuntos de carácter social y familiar: enseñanza, sanidad, cultura o regulación del matrimonio, pero van haciendo incursiones en otros ámbitos, como el mercantil; intervienen en los debates de los Presupuestos Generales del Estado y, en suma, van acortando las distancias con respecto a sus colegas varones. Pero todavía tienen que mostrarse convenientemente reivindicativas y firmes en la defensa de sus posiciones y, sobre todo, deben demostrar su capacidad. Dicho de otra forma, deben presentar una imagen consistente, entendiendo por imagen, con palabras de Diana Bravo, “un conjunto relativamente estable de percepciones acerca de quienes somos en

3. Esto ocurre en la sesión celebrada el 16 de diciembre de 1980, los oradores son José Solé Barberá, del Grupo Comunista, y María Dolores Pelayo Duque, del Grupo Mixto, que mantienen posiciones contrarias respecto a una enmienda; Solé Barberá emplea las siguientes expresiones: *Mi querida amiga María Dolores Pelayo* (138.80, 8835a) *Ya tenemos la primera prueba de desigualdad, María Dolores, ya la tenemos, no en el Código, la tenemos en el Registro Civil* (Ibíd.), *Esta es mi respuesta, María Dolores, ahora y antes. Muchas gracias* (8836b), *Con la venia de la Presidencia, señoras Diputadas y señores Diputados, María Dolores acostumbra a decirme que no entiendo sus intervenciones* (8847a).

4. En otra ocasión la diputada Marta Mata, del Grupo Socialistas de Cataluña, se refiere a “*mi amiga María Izquierdo Rojo*”, diputada del Grupo Socialista (31.79, 1859a), pero por el tono general de la intervención se observa que en este caso la expresión no tiene connotación negativa; aun perteneciendo a grupos distintos, ambas apoyan la misma enmienda.

relación con nosotros mismos, los otros y los sistemas sociales” (2003: 100), percepciones que están en buena parte condicionadas por el contexto sociocultural y el rol desempeñado; a este respecto cabe recordar que, para Cordisco, el concepto de rol se refiere a “aquellas características que definen la posición del interlocutor en una situación concreta, las cuales permiten a la vez visualizar y comprender sus comportamientos comunicativos y sociales” (Cordisco 2005: 184). Si bien el rol que desempeñan las diputadas es en todo equiparable al de sus colegas varones, todavía tienen que recorrer un largo camino para situarse a la par de aquellos, lo que se traduce en el empleo de estrategias discursivas cuya finalidad es doble: por una parte, asegurar el logro de los fines comunicativos (determinados por la función específica que desempeña el orador; recordemos: *legislativa, control del gobierno y orientación política*); por otra, asegurar que la interacción se desarrolle adecuadamente, dando satisfacción tanto a las necesidades de imagen como a las de cortesía, pues, como muy bien señala Bravo, “si bien las actividades de cortesía son actividades de imagen, no necesariamente todas las actividades de imagen son de cortesía” (Bravo 2003, 101).

El análisis de la actividad estratégica puede realizarse desde la perspectiva del sujeto enunciador del discurso o desde la de su interlocutor (o una tercera persona); en cualquier caso hay que tener presente que son dos partes las que interactúan y, en consecuencia, dos las imágenes que están en juego. Por otra parte, las estrategias de cortesía (o descortesía) se centran en el enunciatario, aunque de su empleo se derive un refuerzo de la imagen del enunciador. Pero hay, además, otras estrategias que contribuyen también a la labor de imagen de las diputadas, y a ellas me referiré en lo que sigue.

3. Estrategias de imagen

Entre las estrategias de imagen más significativas cabe destacar las de *legitimación*, las de *justificación*, las de *implicación* y las de *reenvío*. En todos los casos la imagen que se pretende defender o reforzar es la propia, aunque ello conlleve en ocasiones el ataque a la imagen del contrario; los dos últimos tipos, por su parte, comportan una actuación sobre la imagen del contrario, ya sea de refuerzo o de agresión.

3.1. Estrategias de legitimación

Por estrategias de legitimación entiendo aquellas que sirven de refuerzo a una actitud impositiva o exigente del sujeto, que intenta neutralizar, antes de que se produzcan, posibles ataques a su imagen sustentados en una posible falta de competencia o autoridad. Se apoyan en argumentos que se refieren bien a la au-

toridad conferida al orador por los votos, su actitud democrática, su dedicación al asunto que se está debatiendo o a su papel de representante o portavoz del grupo parlamentario. Mi concepto de legitimación difiere del manejado por Chilton y Schöffner en el sentido de que no está relacionado necesariamente con la persona que ostenta la autoridad institucional, y mucho menos con la coerción (entendida como “presión ejercida sobre alguien para forzar su voluntad o su conducta” [DRAE, *sub voce*]), aunque sí con el derecho del individuo a ver satisfechas sus demandas. En efecto, para estos autores la legitimación es una función estratégica del discurso político, que comunica las razones por las que el líder debe ser obedecido, empleando para ello “argumentos sobre los deseos de los votantes, principios ideológicos generales, la proyección de un liderazgo carismático, el alarde sobre los propios logros, y la autopresentación positiva” (Chilton y Schöffner 2000: 306). Mi concepto de legitimación es aplicable no sólo al ámbito político, sino a cualquier ámbito comunicativo en el que la autoridad, la competencia, la capacidad o el saber del sujeto puedan verse cuestionados por los interlocutores.

Las diputadas de la primera legislatura ponen en práctica estrategias de legitimación como refuerzo de la acción parlamentaria que están llevando a cabo, como en el siguiente ejemplo, en el que la oradora apoya su acción, la defensa de una proposición no de ley, en los deseos, las necesidades o los derechos de los beneficiarios finales de la misma:

(2)

Señor Presidente, señoras y señores Diputados, quisiera señalar, en primer lugar, que la proposición no de ley que a continuación paso a defender *viene respaldada no sólo por los socialistas, sino que ha sido también aceptada y apoyada por miles de firmas de trabajadores del sector, de padres y de un gran número de municipios, que se han pronunciado favorablemente a ella*, y que esperan de este Congreso de los Diputados que tenga la sensibilidad suficiente para comprender la difícil situación que atraviesa el sector y lo inaplazable de su solución (Izquierdo Rojo 31.79; 1854a).

No es raro que la legitimación vaya unida a la crítica o la descalificación del otro, lo que se podría considerar como una forma de deslegitimación:

(3)

Perdóneme, señor Ministro, pero con la legitimidad que da a esta Diputada estar desde hace mucho tiempo trabajando por la normalización lingüística del País Valenciano, conocer la lengua y utilizarla siempre que ello es posible, no puedo dejar sin respuesta a este pueblo valencianoparlante, a una de cuyas comunidades, a uno de cuyos pueblos, llamado «Barx» y no «Bar —el señor Ministro, que conoce perfectamente la lengua, podía haber pronunciado correctamente el nombre del pueblo— no podemos permitir —digo— ni los enseñantes

del País Valenciano ni los Diputados que representamos aquí a ese pueblo que se atropelle a esos niños, obligándoles a utilizar la lengua castellana incluso en los recreos. (Pla Pastor 239.82, 13862a).

En otros casos se presenta como aval la autoridad conferida por la experiencia propia o el apoyo de especialistas en la materia tratada, como ocurre en el siguiente ejemplo, en el que la diputada defiende una enmienda a un proyecto de ley:

(4)

Yo también vengo aquí avalada por grandes pedagogos catalanes y no tengo necesidad de recurrir a los programas que dignamente puedan representar y defender UCD o Coalición Democrática, porque también en Cataluña, señoras y señores, hay padres, profesores y pedagogos que desde hace muchos años, antes de que los partidos pudieran exponer públicamente sus programas escolares, defendíamos esto a través del Consejo Catalán de Enseñanza. (Rubíes Garrofé 69.80, 4621b; Minoría Catalana).

En todos estos casos son diputadas pertenecientes a grupos de la oposición que, en representación de su grupo parlamentario, “fiscalizan la actuación del Gobierno y, a través suyo, de la Administración pública”, (Reglamento del Congreso de los Diputados) o bien expresan su postura sobre un tema o problema determinado, manifestando así una voluntad política que no es coincidente con la del Gobierno o, en caso de serlo, obedece a motivaciones propias.

3.2. Estrategias de justificación

Las estrategias de justificación consisten en alegar la existencia de circunstancias ajenas a imitación de las cuales se explican ciertas exigencias de los grupos parlamentarios o se disculpan acciones u omisiones del Gobierno; aportan un argumento suplementario que podría enunciarse más o menos como “es algo que también ocurre a otros, o hacen (o dejan de hacer) otros, por lo tanto es bueno (o no es malo) que nos ocurra a nosotros, o lo hagamos (o dejemos de hacer) nosotros”, por lo que en realidad no dejan de ser una manifestación de debilidad argumentativa.

Un caso que merece la pena comentar es el siguiente: durante la toma en consideración de una proposición no de ley del Grupo Comunista, la diputada Soledad Becerril, en nombre del Gobierno,⁵ se manifiesta favorable a la misma, pero su argumentación no se apoya en la bondad o la conveniencia de la proposición. A lo largo de su intervención, la diputada hace numerosas referencias a lo

5. Soledad Becerril; en la I Legislatura fue Secretaria Tercera de la Mesa del Congreso, además de vocal de diversas Comisiones; además, desde el 2/09/81 fue Ministra de Cultura. Es, pues, un miembro destacado del Partido del Gobierno.

que ha ocurrido históricamente en España y en el resto de Europa para justificar el voto favorable, lo cual no deja de ser llamativo, pues a fin de cuentas no hay discrepancias. En mi opinión, hay que buscar la explicación en la relación existente entre los dos oradores: la diputada habla en nombre del partido del gobierno y su interlocutor pertenece a la oposición. Como representante del poder se siente obligada a poner en práctica una estrategia que le permita aceptar la proposición sin dar muestras de debilidad ni mucho menos de sometimiento a un grupo minoritario de la oposición política. Y cuando formula una enmienda a esa misma proposición la justifica como algo que ocurre en otros países europeos:

(5)

Este tipo de reservas que ahora proponemos, que más bien son una puntuación al articulado de la moción que propone el Grupo Comunista, *han sido también realizadas por muchos países europeos* (Becerril 22.79, 1155a).

3.3. Estrategias de implicación

Mediante las estrategias de implicación la diputada se propone que el destinatario de su discurso participe de los intereses del partido que ella representa, neutralizando así su oposición; para ello apela bien al beneficio político que puede reportar al interlocutor su adhesión a la propuesta, bien a la comunidad de obligaciones e intereses, a la coincidencia de objetivos o al bien de la sociedad, como se aprecia en los siguientes ejemplos:

(6)

Señor Presidente, Señorías, quisiera pedir a la Cámara, que a estas horas de la tarde se encuentra ya cansada tras un largo debate sobre cuestiones fiscales, preste un poquito de atención a mis palabras, porque, de verdad, subo a esta tribuna con la absoluta convicción de que *los objetivos que nos guían a los Grupos Parlamentarios en la discusión de este proyecto de ley son coincidentes en el fondo*, aunque discrepantes en la forma (Vilariño Salgado 25.79, 1392b).

(7)

Les pido, señoras y señores Diputados, en la seguridad de que así procederán, *que todos vayamos haciendo que realmente en la práctica los derechos de la mujer y los del hombre sean considerados en igualdad, como pide nuestra Constitución*. Muchas gracias (Rubíes Garrofé 71.80, 4751b).

(8)

Pero, señor Presidente del Gobierno, yo le rogaría solamente que el señor Ministro de Educación se presentara en la Comisión de Educación y que, *entre todos, y le aseguro que no hay mala voluntad, encontráramos el mecanismo para permitir que las generaciones de nuestros estudiantes no sean tan inclul-*

tas musicalmente como hemos sido los que hemos estudiado en años anteriores
(Vintró Castells 202.81, 12119b).

3.4. Estrategias de reenvío

Constituyen un mecanismo de defensa que por lo general se activa a raíz de un ataque a la posición ideológica o la actuación de la diputada, de su partido o del grupo social que representa; la oradora rechaza las críticas recibidas al tiempo que realiza una maniobra de devolución al campo contrario, de tal manera que será el oponente el que tendrá que restaurar su imagen dañada; no es raro que vayan unidas a la descalificación:

(9)

Respecto a la oposición que el Grupo Centrista mantiene sobre nuestra proposición no de ley, en realidad, no me abruma en absoluto los datos, y yo pienso que *quizá al Grupo Centrista le conviniera distanciarse un tanto y que no fuera a pasar que el número de árboles no les dejara ver el bosque* (Izquierdo Rojo, 31.79, 1860a).

(10)

Yo me veo obligada aquí a trasladar al señor Ministro y a su equipo la acusación gratuita que el dedicó a grupos no definidos, y leo el “Diario de Sesiones” de 18 de octubre de 1979, en donde dice que “muchos grupos que ruidosamente piden calidad para la enseñanza pública, en realidad se empeñan en impedir la apertura de centros estatales como medio de lucha para satisfacer intereses particulares”. Pues bien, *yo le devuelvo por pasiva esta frase al señor Ministro, porque él ha sido, no sé con qué intereses particulares, el auténtico responsable de que no haya habido inicio de curso normal en Barcelona este año. Y a mi vez, le quisiera también acusar con datos objetivos de que el Estado trata desfavorablemente a los ciudadanos que optan o desean optar por la enseñanza pública* (Vintró Castells, 46.79, 2876a).

4. Estrategias de cortesía

Si bien la cortesía en el ámbito parlamentario merece que se le preste atención, sobre todo si se tiene en cuenta que en el Reglamento del Congreso se hace referencia específica a la obligación de respetarla,⁶ me limitaré simplemente a esbozar

6. Reglamento del Congreso de los Diputados, Título I, Capítulo Tercero, artículo 16: “Los Diputados están obligados a adecuar su conducta al Reglamento y a respetar el orden, la cortesía y la disciplina parlamentarias, así como a no divulgar las actuaciones que, según lo dispuesto en aquél, puedan tener excepcionalmente el carácter de secretas”

algunos rasgos característicos del discurso parlamentario femenino. La cortesía deja unas marcas en el discurso, entre las que cabe citar:

- forma adecuada de apelación o de referencia, ya sea neutra: *Su Señoría, señor Ministro, señor Presidente*, o marcada positivamente: *Mi distinguido amigo, la eminente oradora* (Morenas Aydillo 31.79, 1856b), *ilustre orador*
- agradecimientos y felicitaciones, expresados mediante verbos performativos o fórmulas acuñadas (los ejemplos son muy numerosos)
- peticiones ficticias de permiso
- marcas axiológicas positivas, como expresión de juicios de valor favorables
- expresiones de carácter atenuante

Naturalmente, la cortesía tiene una contrapartida, la descortesía, que se manifiesta mediante formas inadecuadas de apelación o referencia, y marcas axiológicas negativas (Igualada 2000, 2002).

Por otra parte, junto a la cortesía de carácter convencional, cuya finalidad es reforzar la imagen positiva del contrario, se puede distinguir otra cortesía de carácter atenuante, mediante la cual se trata de minimizar la agresión derivada de la censura hacia el interpelado, ya sea a título personal o como representante del grupo parlamentario o del Gobierno. En tal caso la cortesía puede ser de dos tipos: mitigadora y reparadora.

4.1. *Cortesía convencional*

En la interacción parlamentaria este tipo de cortesía por lo general no aporta información relevante sobre el carácter de la relación interpersonal, ya que se limita al empleo de fórmulas de rutina, especialmente en la apertura y el cierre de las intervenciones y se manifiesta casi siempre en forma de agradecimientos de la diputada al Presidente de la Cámara cuando le da la palabra, o al resto de diputados. No obstante, en el desarrollo de la intervención aparecen en ocasiones ciertas marcas que parecen responder a una cortesía más auténtica:

(11)

... cuando, como se dice en el preámbulo de la Ley, el Real Decreto 2.665/1977, de 15 de octubre —y *por favor, presten atención*—, suspendió las enseñanzas de Formación política, social y económica en los Centros de Bachillerato (Vilaríño Salgado 25.79, 1393a).

(12)

Yo esta vez *felicito al Grupo Socialista* por el hecho de que vaya a votar el número referente a las atribuciones del Consejo del centro (Rubés Garrofé 73.80, 4879b).

(13)

Agradezco al señor Ministro la respuesta y los esfuerzos para que este profesorado pueda tener realmente garantizados los derechos, de acuerdo con la Ley. (Rubís Garrofé 227.82, 13258b).

A propósito de la fórmula *por favor*, cabe decir que es relativamente poco frecuente, si no se tiene en cuenta su uso por parte del Presidente de la Cámara. Aparece casi exclusivamente en las intervenciones de los diputados varones. De las dos diputadas que la emplean, una lo hace en sentido literal, precediendo a una petición, mientras que la otra en varias ocasiones lo hace como expresión de impaciencia (se podría interpretar como la introducción de un imperativo implícito del tipo de *no diga eso, no me engañe, no crea que no soy capaz...*), por lo que, en sentido estricto, no se puede considerar como una expresión cortés.

4.2. Cortesía atenuante

Presenta dos variantes: la mitigación y la reparación. La *cortesía mitigadora* se anticipa a un contenido potencialmente ofensivo, entendiendo la ofensa en un sentido lato, es decir, no como una descortesía que el orador está a punto de cometer, sino como cualquier hecho que pueda suponer incomodidad, desagrado o cualquier tipo de perturbación:

(14)

Señor Presidente, señoras y señores Diputados, subo por primera vez a esta tribuna (**con la intención de estar en ella por muy breve tiempo en esta intervención, para no cansar a SS. SS.**) para explicar, en nombre del Gobierno, su postura con respecto a... (Solano Carrera, 22.79, 1140a).

(15)

Señor Presidente, no **puedo por menos de agradecer** la sugerencia del señor Diputado que me ha precedido en el uso de la palabra sobre cuál tiene que ser nuestro comportamiento. Pero **lamento comunicarle que nuestra enmienda, aunque damos por supuesto el voto de UCD va a ser negativo, la vamos a mantener.** (Vintró 50.79, 3347b).

La *cortesía reparadora*, en cambio, se produce después del hecho ofensivo; son muy pocos los ejemplos:

(16)

Por tanto, señor Martínez, **siento mucho que tengamos que oponemos a su enmienda con estos argumentos simples** (García-Moreno 43.79, 2718b)⁷

7. La diputada había anunciado ya su oposición a la enmienda.

(17)

Yo quería haber explicado el voto en el artículo 4º, pero el señor Presidente no me ha visto. *La culpa es mía por la descortesía del otro día. Perdón* (Rubés Garrofé 68.80, 4538a).

5. Otras estrategias

Los juicios de valor dejan en el discurso unas marcas reconocibles, las marcas axiológicas; puesto que éstas transmiten la opinión del orador, cuando el objeto del juicio es el adversario su imagen puede verse afectada de diversas formas. Por otra parte, no parece necesario insistir en la importancia que tiene la ironía como forma de transmitir opiniones adversas. La presencia de ambos recursos en el discurso de las diputadas es muy visible.

5.1. Marcas axiológicas

Pueden aparecer en todos los niveles lingüísticos; en el morfológico, los sufijos apreciativos pueden manifestar una opinión positiva, pero también negativa, así como, en el nivel léxico, la presencia de ciertos adjetivos y sustantivos. En el nivel sintáctico el juicio de valor puede permanecer implícito o explícito; en el primer caso, estará incluido en oraciones predicativas que transmiten una aserción sobre alguna acción u omisión del interpelado; en el segundo caso, se manifiesta en oraciones atributivas cuyo sujeto sintáctico es el interpelado o algún aspecto directamente relacionado con él:

(18)

Este Real Decreto no es una medida seria. Este Real Decreto —se ha dicho— es un *parche*, es un *apañito*, si ustedes prefieren llamarlo así, que pretende salvarle la cara -y yo lo comprendo- al señor Ministro de Educación y que pretende salvarle la cara a un Gobierno que es *incapaz*, que ha sido *incapaz* de desarrollar la Constitución en los temas de autonomía universitaria, y que es *incapaz* de desarrollar la Constitución en todo lo que afecta a los niveles educativos del sistema de enseñanza español (Vintró 249.82, 14454b).

(19)

Sobre este tema advierto que voy a volver, porque me parece no sé si comparable a otros *escándalos económicos de los que este país, lamentablemente, es demasiadas veces protagonista*. Pero es un tema en el que me temo que hay más de un escándalo económico (Vintró 119.80 7571b).

(20)

Mi pregunta al Gobierno es la siguiente: ¿Piensa el Señor Ministro cesar a dicho Subdelegado o, por el contrario, debemos entender que el Gobierno ratifica

que representantes de la Administración digan *tamañas barbaridades*? (Izquierdo Rojo 227.82, 13258b)

5.2. Ironía

Sin entrar en el análisis de la ironía, me limitaré a señalar que en las intervenciones de las diputadas se manifiesta como una estrategia de censura hacia el interpelado. Son las diputadas de los grupos de la posición las que hacen uso de este recurso, por lo que hay que entender que la censura no va dirigida al adversario político, sino a su partido o al Gobierno que representa:

(21)

Ya sé que el señor Ministro, hoy no presente, echó la culpa del problema que en este momento estamos exponiendo aquí con mucho retraso a los Ayuntamientos, a los partidos políticos, a los sindicatos. *Yo creo que olvidó los verdaderos culpables, que son los padres que tienen hijos y la Constitución que quiere garantizar el derecho a la educación, mediante una programación con la participación efectiva de los sectores afectados* (Mata i Garriga 46.79, 2882a).

(22)

Por tanto, yo ya no voy a hacer más malabarismos de números; pero, por favor, *pásennos de vez en cuando algún número, que nos gusta también a los diputados de la oposición leerlos* (Vintró 199.81, 1170a).

La ironía puede manifestarse en forma de felicitación (que, evidentemente, hay que entender como acusación):

(23)

Yo felicito a la Diputado Centrista por aprovechar esta ocasión para hacer una cierta campaña electoral en favor del señor Cañellas, al que por su profesión de joyero no creo que el Colegio Profesional de Biólogos le sea de una gran relación (Vintró 71.80, 4749a).⁸

5.3. Distensión

Mediante la distensión la diputada pretende rebajar el tono conflictivo que puede alcanzar la sesión parlamentaria; hace uso para ello del humor. No es la más frecuente y, dependiendo de las circunstancias concretas, puede constituir una manifestación de debilidad argumentativa:

8. La diputada que había intervenido previamente defendía una proposición de ley sobre la creación del Colegio oficial de Biólogos; en el transcurso de la defensa expresa su agradecimiento a Antón Cañellas, compañero de Grupo Parlamentario, por su interés y apoyo.

(24)

Por todo ello pido el voto positivo, que espero va a ser dado sin ningún tipo de dificultad. Al fin y al cabo, *con esto las mujeres –y perdónenme la anécdota y la sonrisa– haremos que cuando nos muramos* (porque el ejercicio de la profesión hace que las mujeres, lo que se ve en las curvas de defunción, empiecen a morir antes que los hombres, al contrario que hasta ahora) *podamos dejar a nuestros viudos, al margen del cariño y el recuerdo, también un poquito de dinero*. Muchas gracias (García-Moreno 71.80, 4752b).

En este caso concreto, la petición de disculpas (*perdónenme*), la presentación de perspectivas poco halagüeñas (acortamiento de la vida de la mujer profesional), la apelación a la sonrisa y los buenos sentimientos (*cariño, recuerdo*) y la minimización de las consecuencias del voto afirmativo (dejarles a los viudos *un poquito de dinero*), son argumentos de escasa entidad en el debate parlamentario.

6. Conclusión

Para concluir muy brevemente, se puede decir que las diputadas de la Primera Legislatura hacen uso de estrategias tanto de imagen como de cortesía. Con las primeras tratan de reforzar su imagen pública, personal o institucional mediante la legitimación o la justificación; las estrategias de implicación y reenvío están centradas en el adversario político, si bien difieren en que las primeras tienen carácter cooperativo mientras que las segundas son esencialmente conflictivas. De las estrategias de cortesía que he tomado en consideración, unas sirven de refuerzo de la imagen del contrario: son las de cortesía convencional; otras tienen carácter atenuante de una posible agresión por parte de la diputada y pueden ser de mitigación o de reparación, dependiendo de que sean previas o consiguientes a la misma. Las estrategias de imagen son más frecuentes que las de cortesía, y tanto unas como otras son más empleadas por las diputadas de los grupos de la oposición que por las del partido del Gobierno.

Otras estrategias son las axiológicas y la ironía. Las primeras son mucho más frecuentes a lo largo del discurso de las diputadas, mientras que el empleo de la ironía es mucho más restringido. Como ocurre con las otras estrategias, aparecen esencialmente en el discurso de las diputadas de la oposición.

Si hubiera que dar una interpretación a este hecho sin duda alguna sería la siguiente: si bien todas las diputadas tienen que luchar por ofrecer su mejor imagen, las pertenecientes al partido del Gobierno tienen un respaldo que hace menos necesario su esfuerzo. Las otras proceden en su mayoría de grupos que, hasta muy pocos años antes, habían sido ilegales y no sólo desean alcanzar el poder, sino demostrar que, a pesar de su falta de experiencia histórica, están capacitadas para ejercerlo.

7. Referencias

- Bravo, D. (2003) "Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. "La perspectiva etnocentrista: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes"*. Universidad de Estocolmo, 98-108.
- Cazorla, L. M^a (1985) *La oratoria parlamentaria*. Madrid: Espasa-Calpe, Col. Austral.
- Cordisco, A. (2005) "Subjetividad y conformación de interacciones descorteses" en: J. Murillo (ed.), *Actas del Segundo Coloquio del Programa EDICE. "Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas"*. Universidad de Costa Rica, 181-207.
- Chilton, P. y C. Schäffner (2000) "Discurso y Política", en: T. Van Dijk (ed.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa, 297-329.
- Igualada Belchí, D. A. (2000) "De la cortesía parlamentaria", en: *Presente y futuro de la Lingüística en España*. Actas del II Congreso de la Sociedad Española de Lingüística, 592-600.
- Igualada Belchí, D. A. (2002) "Marcas axiológicas en el discurso parlamentario", en: *Actas del I Congreso Internacional. Análisis del discurso: lengua, cultura, valores. Actas del I Congreso Internacional*. Universidad de Navarra, 1405-1415.
- Diario de Sesiones del Congreso de los Diputados* (1979-1982). Pleno y Diputación Permanente. Legislatura Constituyente.

NOTA: En los ejemplos ofrecidos la primera cifra se refiere al número del Diario de Sesiones; la segunda (entre 79 y 82), al año; el número de cuatro o cinco dígitos, a la página, y las letra **a** y **b**, a las columnas izquierda y derecha respectivamente.

Tipología del comportamiento verbal descortés en español

SILVIA KAUL DE MARLANGEON

Universidad Nacional de Río Cuarto, Argentina

1. Introducción

Para comprender el fenómeno de la descortesía, una tarea esencial es clasificar sus discursos según la índole del fenómeno que comunican. Congruentemente con Wierzbicka (2003) y *mutatis mutandis*, para comparar comportamientos verbales descorteses conviene usar mayormente un metalenguaje natural intuitivamente revelador.

Como componente de su propia competencia comunicativa, el usuario de la lengua dispone, siquiera rudimentariamente, de una tipología adquirida en su comunidad de habla, apta para expresar y evaluar los comportamientos descorteses propios y evaluar los ajenos. Nos proponemos extraerla para la cultura hispanohablante, imbuidos de la perspectiva de la Pragmática sociocultural y lingüística y exentos de toda pretensión universalista, en consonancia con Janney y Arndt (1993) y Bravo (2004 y 2005). Aun reconociendo la diversidad que dichas lengua y cultura presentan, aspiramos a una cierta validez intercultural en el mundo hispánico, desde una interpretación suficientemente general.

Basaremos nuestra tipología de la descortesía en español en clases de actos descorteses que tienen en común la similitud en la intención descortés o coinciden en la ausencia de ésta. El concepto de similitud queda plasmado idiosincrásicamente en la referida cultura y regulado por ella. Con arreglo a este criterio metodológico, nuestra tipología resultará finita, frente a la infinidad de los tipos determinados por estrategias o mecanismos lingüísticos particulares con que los actos descorteses se realizan.

2. Hacia una definición de descortesía

Sobre la base de rasgos distintivos o propiedades de la cortesía, Bravo (2005: 33) define este concepto como: “una actividad comunicativa cuya finalidad propia es quedar bien con el otro y que responde a normas y a códigos sociales que se suponen en conocimiento de los hablantes”. El comportamiento descortés, en cambio, se asocia a la ausencia de cortesía. La prefijación en la palabra *descortesía*

testifica esa asociación, la cual revela la antonimia entre los términos *cortesía-descortesía*, existente en el propio sistema de la lengua castellana. Así el Diccionario de la Real Academia Española define *descortesía* como *falta de cortesía*.

Esta falta de cortesía del hablante puede ser deliberada o involuntaria. En el primer caso, adopta una de dos actitudes netamente distintas: escatima de cortesía o deseo de lesionar la imagen del oyente. La falta de cortesía involuntaria tiene tres manifestaciones distintas posibles, que expondremos en 6) del Apartado 2.2.

La cuestión relativa a la descortesía es tajante, porque su enfoque implica tener en cuenta *una comunidad de habla* cuyo *ethos* particular pueda ser descubierto a través de *estrategias discursivas de alcance social*, delimitadas por el analista (apud Kaul de Marlangeon, [1992]1995-2003, 2005a y 2005b).

El estudio sobre descortesía más citado en el mundo anglosajón, aparecido con posterioridad a nuestro trabajo de 1992, Culpeper (1996, y Culpeper *et alii* (2003), ofrece, de modo similar al nuestro, la contraparte del modelo de Brown y Levinson para analizar la descortesía. Como nosotros ya habíamos señalado (Kaul de Marlangeon, [1992]1995-2003: 17), reconoce que la descortesía sobreviene cuando hay una disparidad de poder entre los interactuantes. Culpeper plantea cinco superestrategias de descortesía verbal: directa; positiva; negativa, de *sarcasmo o cortesía fingida* y de escatima de la cortesía debida. Su estudio, basado en estrategias *ad hoc*, señala, *contrario sensu* de lo que sostiene Leech (1983), que no hay actos inherentemente descorteses, sino que dependen del contexto en que son empleados.

Posteriormente, Culpeper (2005) excluye de la descortesía la amenaza incidental, lo no intencional, la chanza y la cortesía sin reparación de imagen. Considera como nueva la categoría de descortesía encubierta, realizada por medio del sarcasmo, ya analizada en nuestros primeros trabajos (Kaul de Marlangeon, [1992]1995-2003: 14-15 y [1993]1999: 147-148) y también en los de Alba-Juez (1995, 2001).

Desde otra óptica, que no toma en cuenta la intencionalidad, Cordisco (2005), estudia un peculiar tipo de comportamiento, el silencio, y, al descifrar su densidad comunicativa, da cuenta de una interacción en que el manejo de distintos marcos de participación resulta en *efectos de descortesía no necesariamente intencionales*.

Kienpointner (1997), al analizar una serie de actos que clasifica como descorteses, plantea el interrogante de qué es descortesía (en el sentido muy amplio del inglés "rudeness"). Responde que no se trata simplemente de la parte marcada, anormal o irracional de la cortesía, sino que la descortesía es una clase de comportamiento prototípicamente no cooperativo, o competitivo, que desestabiliza las relaciones interpersonales, porque crea o mantiene una atmósfera de

mutua irreverencia o antipatía, haciendo prevalecer intereses egocéntricos. En esta definición, no obstante, Kienpointner se refiere fundamentalmente a la forma prototípica de descortesía, que nosotros denominamos *de fustigación* (Kaul de Marlangeon, 2005a).

Siguiendo a Fraser (1990), Kienpointner señala que no hay emisiones inherentemente corteses o descorteses, sino que dependen del contexto en que se emplean, en lo cual coincide con Culpeper.

Kienpointner (op. cit., 255) señala, además, que la descortesía puede ser calificada como una *impropiedad* del comportamiento comunicativo relativa a un contexto particular. No compartimos este último aserto porque evitamos enfocar la descortesía desde el punto de mira de la cortesía. A nuestro criterio, la descortesía debe ser vista como un comportamiento del hablante, apropiado a su designio comunicativo. Es una propiedad que depende del contexto sociocultural del hablante y del concepto de cortesía en ese contexto.

Desde una década atrás (Kaul de Marlangeon [1992] 1995-2003), coincidimos con la idea de Lavandera (1988) acerca del *continuo de la fuerza de cortesía-descortesía*, idea a que posteriormente ha convergido Kienpointner (1997) y que ha influido a Mills (2003), entre otros, y concordamos con Fraser y Nolen (1981) y Lavandera (op. cit.) en que *la fuerza de cortesía-descortesía*, al igual que la fuerza ilocutoria, complementaria de ésta y obligatoria como ella, es un componente permanente de los actos de habla, que arraiga el discurso en la dimensión social del lenguaje, es decir, en la dimensión de las relaciones sociales o interpersonales.

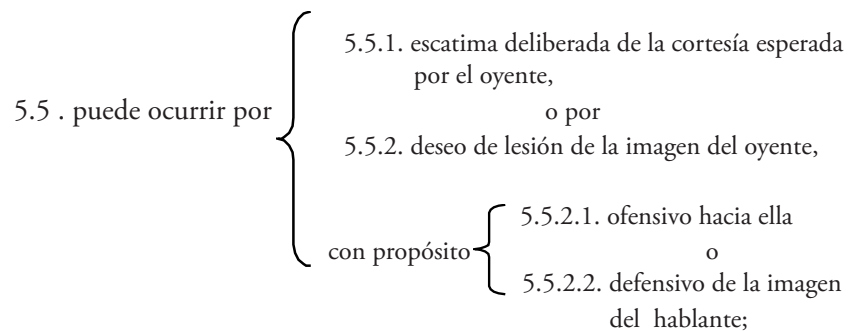
Planteamos en Kaul de Marlangeon ([1992]1995-2003) una teoría para el sector de la descortesía, en el continuo de la fuerza de cortesía-descortesía, complementaria de la teoría de Brown y Levinson ([1978] 1987), debido a que el modelo de estos autores sólo presentaba estrategias de cortesía tendientes a resguardar las imágenes del oyente o del hablante, pero no explicitaba u omitía de sus datos aquellas estrategias dirigidas a la descortesía o a un grado neutral de cortesía.

También comprobamos en ese trabajo que la cortesía y la descortesía son dos aspectos del mismo *continuo*, o sea, dos valuaciones opuestas de la misma función, concepto que permite abarcar naturalmente ambos fenómenos, sin plantearlos como simples opuestos polares, planteo éste que también rechaza Mills (op. cit.: 124-125), *sino como extremos de una gradación*.

De nuestros enfoques sobre el tema extraemos la siguiente

2.1. Reseña del comportamiento verbal descortés

- 1) permanece circunscripto a la comunidad de habla y al concepto de cortesía en ella;
- 2) queda asociado a la falta de cortesía;
- 3) es parte integrante del continuo de la fuerza de cortesía-descortesía;
- 4) puede ser deliberado o involuntario;
- 5) cuando es deliberado,
 - 5.1. es apropiado al designio comunicativo del hablante;
 - 5.2. establece disparidad de poder a favor del hablante;
 - 5.3. manifiesta individualidad en el quebrantamiento volitivo de los parámetros de la cortesía y, por tanto, exhibe creatividad frente a la normatividad de la cortesía;
 - 5.4. sirve a estrategias discursivas de alcance social que permiten descubrir el *ethos* particular de la comunidad;



- 6) cuando es involuntario, tiene tres manifestaciones distintas posibles:
 - 6.1. metedura de pata;
 - 6.2. escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente;
 - 6.3. prescindencia involuntaria de cortesía, conceptos que abordaremos en la sección 3.

Ahora bien, según Culpeper (2005), la descortesía ocurre cuando, o bien el hablante comunica el ataque a la imagen del otro, o bien cuando el oyente percibe o construye o, a la vez, percibe y construye el comportamiento del hablante como un ataque intencional a su imagen, o bien cuando ocurren ambas posibilidades anteriores.

Como vemos, este definiens es una disyunción $p \vee (q \vee r)$, cuyo segundo disyungendo es, a su vez, una disyunción $q \vee r$. Por la gran dificultad en establecer cuál de sus disyungendos realiza esta última, ya que muchas veces el propio oyente no sabe decir si percibe o si construye como descortés el comportamiento

del hablante, preferimos evitar la disyunción entre *percibir* y *construir* y sustituirla por la única actitud de *interpretar* por parte del oyente.

Ciertamente la definición de Culpeper conviene a la lengua y cultura que tratamos. El ítem 5.5.- 5.5.2.- 5.5.2.2 de nuestra reseña, en que el hablante actúa en defensa de su propia imagen, no está *expresamente* contemplado ni en la anterior definición, ni en la consideración que, según Culpeper (2003: 1562), efectúan Harris *et al.* (1986) de los pares básicos que se producen en la interacción descortés: H ofensivo – O defensivo y H ofensivo – O ofensivo, pares que omiten la posible motivación defensiva del H.

La definición de Culpeper tiene en cuenta la actitud del oyente, pero *no describe la interacción* a la manera de los pares anteriormente mencionados. Su caso relativo a la interpretación por parte del oyente del comportamiento del hablante incluye la *metedura de pata*, descierto involuntario en que incurre el hablante y que el oyente interpreta como descortés. Tal tipo de descortesía se cuele, pues, de rondón, a pesar del intento del autor de proscribirla y de su declaración de que la descortesía no es involuntaria (Culpeper, 2005: 37 (2)).

Efectivamente, en este último párrafo, Culpeper ejemplifica lo que en su concepto es un subtipo de metedura de pata, que denomina de “cortesía malograda” y que nosotros no consideramos metedura de pata, sino un subtipo de acto descortés involuntario, que denominamos *descortesía por escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente*. Se trata del caso de agradecimiento insuficiente de un regalo recibido, por falta de apreciación de los esfuerzos que el obsequiante ha empeñado en procurarlo. Como el mismo autor declara que *el oyente resulta ofendido* y nosotros entendemos que ello ocurre por interpretar como descortés el comportamiento del hablante, no queda otra alternativa que juzgar como un contraejemplo el ejemplo ofrecido por Culpeper.

Con el propósito de abarcar los comportamientos descorteses deliberado e involuntario por parte del hablante y las respectivas interpretaciones de ellos y reacciones ante ellos por parte del oyente, fundaremos nuestra definición de descortesía en el contenido de *ars inveniendi* de nuestra previa reseña del comportamiento verbal descortés y en la definición de Culpeper (2005), con la ya explicada rectificación.

2.2. Definición endecatómica de descortesía

Ocurre descortesía en cualquiera de estos once ítems:

Cuando el hablante:

- 1) procura ser cortés con el oyente, pero su modo expresivo suscita en éste reminiscencia de lenguaje impropio o indecoroso o irrespetuoso.

- 2) ofende involuntariamente al oyente por
 - 2.1) metedura de pata
 - o
 - 2.2) escatima de la cortesía esperada por el oyente
 - o
 - 2.3) prescindencia de cortesía;
- o
- 3) escatima deliberadamente la cortesía esperada por el oyente
- o
- 4) ofende deliberadamente al oyente, con propósito
 - 4.1) lesivo de la imagen del oyente
 - o
 - 4.2) defensivo de la imagen del hablante.

Cuando el oyente:

- 1) interpreta el comportamiento del hablante como un ataque intencional a su imagen,

- que le induce a
- 1.1) aceptación del ataque
 - o
 - 1.2) rechazo del ataque, bajo la forma de
 - 1.2.1) defensa
 - o
 - 1.2.2) contraataque;

- 2) esgrime deliberadamente su silencio para indicar desacuerdo con la emisión del hablante.

3. Tipos de descortesía

Ya anunciamos en la Introducción que concebimos los tipos de descortesía como clases de actos descorteses que tienen en común la similitud en la intención descortés o coinciden en la ausencia de ésta y que el concepto de similitud queda plasmado idiosincrásicamente en la cultura que tratamos y regulado por ella.

Los actos descorteses de un mismo tipo verifican, pues, el mismo ítem de la precedente definición endecatómica. En los *actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés*, el hablante aplica doblemente su intencionalidad: una vez, en pos de la meta ulterior de ser cortés y otra vez, en la paradójica elección de la descortesía como vía para realizar aquélla. Ejemplos: el asteísmo o uso lúdico de

la ironía en sentido elogioso indirecto: “¡Claro que siendo tú tan fea...!” (dicho a una muchacha bonita) y el “¡Viva Chile, mierda!” (cfr. el poema homónimo de Fernando Alegría) o el “¡Viva México, cabrones!”, exclamaciones tradicionales populares expresadas de modo directo.

Los *actos descorteses involuntarios* son los únicos casos en que el uso de la descortesía no es estratégico. Ellos son la *metedura de pata*, la *escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente* y la *prescindencia involuntaria de cortesía*. Su rasgo común es lo involuntario, la ausencia de intención descortés; su diferencia es el grado de lesión de la expectativa de cortesía del oyente.

Un rasgo distintivo de la metedura de pata es la posibilidad de conciencia retrospectiva del acto, con el consiguiente sentimiento de pesar por la equivocación cometida, conciencia que puede ser suscitada por el oyente o por algún otro circunstante. Si bien la *metedura de pata* está *exenta de intencionalidad descortés*, no lo está de descortesía; pero ésta es magra por su carácter involuntario. La nomenclatura de este acto de habla evidencia los parámetros culturales que convergen en considerarlo un desacierto o *traspie*.

Incurrió en una metedura de pata la conductora de un programa televisivo argentino al decirle a una artista invitada: “¡Hace mucho tiempo que no veía un trabajo tuyo tan profundo!”. Quiso decir: “Hace mucho tiempo que no veía un trabajo tan profundo como el tuyo”. Ponen de manifiesto la diferencia entre la *escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente* y la *prescindencia involuntaria de cortesía*, respectivamente, estos comentarios de oyentes que las han padecido:

“Estaba tan absorto en su problema, que apenas me dijo gracias.”

“Estaba tan absorto en su problema, que ni siquiera me dio las gracias.”

La *autodescortesía*, o descortesía de quien habla para consigo mismo, puede ser auténtica o maquinada. En el primer caso, “¡Si seré gilipollas!”, el hablante habla con sinceridad para sus adentros, aunque lo hace en voz alta. En el segundo caso, el hablante ejerce una manipulación estratégica de su mensaje con el propósito de producir un *acto agradador de su imagen* (Kerbrat-Orecchioni, 2004) o de propiciar un tal acto por parte del oyente. La primera posibilidad opera de esta manera: como el hablante inflige una lesión a su propia imagen, se apoca ante el oyente y exhibe deliberadamente ante él una humildad que no posee o una mayor que la que posee. La segunda posibilidad ocurre cuando logra inducir en el oyente la necesidad de reparar la lesión que el hablante se ha procurado: “¡Pero no, con lo inteligente que usted es!”.

El *acto formalmente cortés animado de un propósito descortés* usa la cortesía como medio y tiene la descortesía como fin; para este efecto cuenta con el valioso apoyo del contexto de situación. Es el caso del individuo que acaba de ser multado y se

dirige al juez en estos términos: “Señoría, se me ha sancionado por decirle ‘vaca’ a una señora; ¿qué pasaría si le dijera ‘señora’ a una vaca?”. El juez le explica que el derecho no protege a las vacas en ese aspecto, por lo cual no incurriría en ninguna contravención. El sujeto, al abandonar el despacho, pasa frente a su querellante y le hace una ostensible reverencia acompañada del vocativo “¡Señora!...”. Un ejemplo frecuente de acto cortés animado de un propósito descortés es la tomadura de pelo o *burla* particularmente irónica con apariencia de elogio o lisonja, como: “Eres muy honrada: cada vez que encuentras un trabajo, lo devuelves”.

La *escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente*, es decir, la denegación a éste de la actitud cortés que espera, es un paso incipiente en la intencionalidad descortés, que opera por omisión y no por acción. Es el caso de la persona a la cual el “¡Muchas gracias!” le quema los labios y opta por reemplazarlo por un “¡Estamos!”. También el caso del médico que deriva un paciente amigo a un colega y delante de aquél le dice a éste: “Te pido que atiendas a X. No puedo decir que sea un amigo, pero es muy conocido”.

El silencio abrumador es el único caso de descortesía ejercida por el oyente. No es una mera ausencia de respuesta a una pregunta o a una aserción: el oyente esgrime deliberadamente su silencio para indicar desacuerdo con el hablante, a pesar de que el contexto de situación y el compromiso entre los interlocutores le impelerían a una respuesta concordante y a un encadenamiento preferido de aquiescencia.

Nombramos silencio abrumador al *acto de habla*, posibilidad infrecuente entre tales, por el nombre de la *única estrategia* que lo realiza. Mediante el *no decir*, el oyente *hace*: entabla una situación de enfrentamiento con el hablante o de desafío hacia él, en que el oyente queda, *ipso facto*, resguardado por una coraza protectora que casi inhibe toda réplica por parte del hablante. Es el caso de la falta de comentario a “Fulano es un brillante profesor, ¿verdad?”. Como observamos en este ejemplo, en la cultura hispanohablante ocurre un tipo de silencio que defrauda sorpresivamente un asentimiento esperado. El hablante, que presupone la aquiescencia del oyente a su comentario, percibe la denegación de éste como una infidelidad, defección o deslealtad hacia la historia previa de ambos y al conocimiento común compartido. Con su actitud, el oyente se sitúa en un plano de superioridad respecto del hablante.

La pregunta “¿verdad?” del hablante es ostensiblemente corroborativa y, por ende, meramente retórica: el hablante descuenta la adhesión del oyente. Éste, con su silencio por respuesta, la transforma en una pregunta real o fáctica y la contesta negativamente. Sería más respetuoso y menos descortés de su parte, disentir de viva voz, que sumir al hablante en soledad o turbación. Con su silencio estridente, el oyente fustiga al hablante en la cosmovisión de éste, lo menoscaba y lo apoca.

Comete un quebrantamiento unilateral e inesperado del contrato de confianza preexistente entre ellos. El oyente podría aquiescer, siquiera por modales, por educación o por cortesía, pero elige deliberadamente su silencio de desaprobación; el hablante siente el escarnio de verse súbitamente solo, incomprendido, equivocado.

El silencio abrumador no está dictado por el deseo de eludir un compromiso: tal elusión se suele acompañar, al menos, con un lenguaje gestual dubitativo, con una expresión corporal de cooperación con el hablante y no de indiferencia hacia éste o de enfrentamiento con él. Tampoco tiene que ver con el silencio a que se refiere el refrán “El que calla, otorga”. Éste último no es ofensivo del hablante, sino defensivo del oyente: trasunta la responsabilidad o culpabilidad que el oyente reconoce en lo que el hablante le enrostra.

El silencio abrumador constituye un caso extremo de escatima deliberada por parte del oyente de la cortesía esperada por el hablante. Coincidimos plenamente con Escandell Vidal (1993: 43) en que el silencio tiene auténtico valor comunicativo cuando se presenta como alternativa real al uso de la palabra.

La *descortesía de fustigación* (Kaul de Marlangeon, 2005a: 302) es agresión verbal del hablante al oyente, un tipo de descortesía abrumadoramente constituido por comportamientos volitivos, conscientes y estratégicos, destinados a herir la imagen del interlocutor para responder a una situación de enfrentamiento o desafío o con el propósito de entablarla. La gran mayoría de sus actos son directos, pues propenden a asegurar la confrontación en el discurso, ya que permiten enrostrar algún comportamiento al interlocutor o enfrentarse a él.

El insulto español de “¡Cabrón!” y el insulto argentino de “¡Hijo de puta!” obedecen a la misma actitud descortés, en el mismo nivel de agresividad: la descortesía de fustigación en el más alto grado. Las premisas culturales de uno y otro país son las que determinan que una disparidad semántica sirva de paridad pragmática.

La precedente descripción de la descortesía de fustigación concierne al intercambio individuo versus individuo (Kaul de Marlangeon [1992]1995-2003); el mismo comportamiento en la relación del individuo versus el grupo es susceptible de ser analizado desde una óptica sociocultural. Para ello empecemos por recordar que Bravo (1999, 2004, 2005) define las categorías de autonomía y de afiliación para la cortesía de tal suerte que en la primera el individuo se percibe a sí mismo y es percibido por los demás como diferente del grupo y en la segunda, como parte del grupo.

Como respectivos homólogos de estos conceptos, introdujimos para el sector de la descortesía (Kaul de Marlangeon, 2005a: 303) los conceptos de *refratariedad* y de *afiliación exacerbada*. La refratariedad se entiende como la autonomía

exacerbada de verse y ser visto como opositor al grupo y la afiliación exacerbada, como verse y ser visto como adepto al grupo, a tal punto de escoger la descortesía en su defensa.

En el verso del tango “Margot” de Flores (1919):

“¡Me revienta tu presencia, pagaría por no verte!”,

el protagonista masculino expresa su refractariedad hacia el grupo de mujeres traidoras de su clase que se han alejado del arrabal en procura de ascenso social.

En la instrucción militar de reclutas, a través de los ataques verbales a éstos, el instructor trasunta su afiliación exacerbada al grupo que la encomienda y su adhesión consciente y orgullosa a sus miembros y a su ideología. Paradójicamente, el propósito que persigue con su descortesía es promover en los reclutas la misma afiliación exacerbada a ese grupo (Kaul de Marlangeon, 2005c).

En la relación de individuo versus grupo, la descortesía de fustigación reconoce dos motivaciones esenciales: la refractariedad al grupo o la afiliación exacerbada a él.

Por cuanto precede, según la intensidad creciente de la fuerza de descortesía, es decir, según la *intencionalidad del hablante presente en la descortesía deliberada y según el grado de lesión que ella o la descortesía involuntaria infligen*, proponemos la siguiente escala:

3.1. Escalas de tipos de descortesía

- 1) Actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés.
- 2) Actos descorteses involuntarios:
 - 2.1. Metedura de pata.
 - 2.2. Escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente.
 - 2.3. Prescendencia involuntaria de cortesía.
- 3) Autodescortesía.
- 4) Actos formalmente corteses animados de un propósito descortés.
- 5) Escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente.
- 6) Silencio abrumador.
- 7) Descortesía de fustigación.

Cada tipo de descortesía expresa un *grado* de ésta; de modo tal que nuestra escala, como constructo teórico, configura un *continuo creciente* de grados de descortesía *en función de la intencionalidad que anima al hablante y del grado de lesión que inflige*, continuo cuyos cuatro estadios iniciales, el 1) y los 2.1., 2.2. y 2.3. del 2), corresponden a la ausencia de intencionalidad descortés del hablante y sólo quedan graduados por la intensidad de la lesión que la respectiva descortesía inflige.

Coherentemente, quedan excluidas de esta escala manifestaciones grupales de descortesía como pueden ser la anticortesía (Zimmermann, 2005) y la descortesía intragrupal (Kaul de Marlangeon, 2005b).

El estadio inicial de actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés del continuo creciente de descortesía empalma con el estadio final de cortesía neutra del continuo decreciente de cortesía.

4. Conclusiones

Ponemos a disposición del analista la tipología del comportamiento verbal descortés que hemos explicitado para la cultura hispanohablante, a fin de que pueda usarla en la evaluación de la descortesía observable en dicha cultura. El principio rector de tal tipología ha sido agrupar los actos descorteses según la similitud en la intención del hablante, concepto éste que queda plasmado idiosincrásicamente en la referida cultura y regulado por ella. Los cuatro estadios iniciales de nuestra escala corresponden a la ausencia de intencionalidad descortés del hablante y quedan graduados por la intensidad de la lesión que la respectiva descortesía inflige.

Coherentemente, quedan excluidas de esta escala manifestaciones grupales de descortesía como pueden ser la anticortesía y la descortesía intragrupal.

El criterio metodológico aplicado ha logrado una tipología finita, frente a la infinidad de los tipos determinados por estrategias o mecanismos lingüísticos particulares con que los actos descorteses se realizan. La combinación de los criterios de la intencionalidad del hablante presente en la descortesía deliberada y del grado de lesión que tanto ella como la descortesía involuntaria infligen, depara una escala de grados de descortesía que constituye un continuo creciente de la fuerza de descortesía. Su estadio inicial de actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés del continuo creciente de descortesía empalma con el estadio final de cortesía neutra del continuo decreciente de cortesía.

5. Referencias

- Alba-Juez, L. (1995) "Irony and Politeness". *Revista Española de Lingüística Aplicada*, Vol. 10, 9-16.
- Alba-Juez, L. (2001) "The Functions and Strategies of Ironic Discourse: an Analysis". Madrid: Servicio de publicaciones de la Universidad Complutense de Madrid.
- Bravo, D. (1999) "¿Imagen 'positiva' vs. imagen 'negativa'? Pragmática socio-cultural y componentes de *face*". *Oralia*, 2, 155-184.

- Bravo, D. (2004) "Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 15-37.
- Bravo, D. (2005) "Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la cortesía comunicativa", en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des) cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken, 21-52.
- Brown, P. y Levinson, S. C. ([1978]1987) *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cordisco, A. (2005) "Marcos de descortesía: Roles, Imágenes y Contextos Socioculturales en una situación de visita de un texto dramático argentino", en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des) cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken, 319-364
- Culpeper, J. (1996) "Towards an anatomy of impoliteness". *Journal of Pragmatics*, 25, 349-367.
- Culpeper, J., Bousfield, D. y Wichmann, A. (2003) "Impoliteness revisited: With special reference to dynamic and prosodic aspects". *Journal of Pragmatics*, 35, 1545-1579.
- Culpeper, J. (2005) "Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The Weakest Link". *Journal of Politeness Research*, 1, 35-72.
- Escandell Vidal, M.V. (1993) *Introducción a la Pragmática*. Madrid: Anthropos.
- Flores, C. (1919) Margot. En: *Las letras de tango. Antología cronológica*. E. Romano (1990). Rosario: Ed. Fundación Ross.
- Fraser, B. y Nolen, W. (1981) "The association of deference with linguistic form". *International Journal of the Sociology of Language*, 27, 93-109.
- Fraser, B. (1990) "Perspectives on politeness". *Journal of Pragmatics*, 14, 219-236
- Harris, L. et al. (1986) "Aggression rituals". *Communication Monographs*, 53, 252-265.
- Janney R.W. y H. Arndt (1993) "Universality and relativity in cross-cultural research. A historical perspective". *Multilingua*, 12,1 13-50.
- Kaul de Marlangeon, S. ([1992]1995, 2003) "La Fuerza de Cortesía - Descortesía y sus Estrategias en el Discurso Tanguero de la década del '20". *RASAL*. Año III N° 3, 7-38. (Versión electrónica <http://www.edice.org/Documentos/SKaul.pdf>).
- Kaul de Marlangeon, S. ([1993]-1999) "Uso estratégico de la ironía". *Anales del Instituto de Lingüística. Vols. XVIII, XIX, XX y XXI*, Mendoza, Universidad Nacional de Cuyo, 141-150.

- Kaul de Marlangeon, S. (2005a) "Descortesía de fustigación por afiliación exacerbada o refractariedad", en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des) cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken, 299-318.
- Kaul de Marlangeon, S. (2005b) "Descortesía intragrupal-crónica en la interacción coloquial de clase media baja del español rioplatense". *Łódz Papers in Pragmatics* 1, 121-138. (Versión ampliada del artículo homónimo publicado en 2004 en las Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE en San José de Costa Rica).
- Kaul de Marlangeon, S. (2005c) "La descortesía en contextos institucionales y no institucionales", presentado en la la *9th International Pragmatics Conference*, organizada por la IPrA, Riva del Garda, Italia, entre el 1º y el 15 de julio de 2005.
- Kienpointner, M. (1997) "Varieties of rudeness: types and functions of impolite utterances". *Functions of Language*, 4/2, 251-287.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004) "Es universal la cortesía", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 39-53.
- Lavandera, B. (1988) "The Social Pragmatics of Politeness Forms", en: Ammon y Dittmar (eds.), *Sociolinguistics. An International Handbook of the Science of Language and Society*. Berlin y New York, 1196-1205.
- Leech, G. N. (1983) *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Mills, S. (2003) *Gender and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wierzbicka, A. (2003) *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*. Berlin-Nueva York: Mouton de Gruyter.
- Zimmermann, K. (2005) "Construcción de la identidad y anticortesía verbal. Estudio de conversaciones entre jóvenes masculinos", en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des) cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken, 245-271.

El antipiropo: el lado oculto de la cortesía verbal

IRANIA MALAVER

CARLA GONZÁLEZ

Universidad Central de Venezuela

0. Objetivos

En la comunidad caraqueña se da un fenómeno de índole cultural y socio-pragmático cuya caracterización nos proponemos en este estudio, a saber: la evaluación pública de la apariencia física femenina mediante dos manifestaciones verbales, el *piropo* (o P) y el *antipiropo* (AP), prácticas sociodiscursivas que se ubican en los extremos de un continuo de cortesía verbal que se construye en la interacción con base en un conjunto de estrategias que los interactuantes ponen en acción y que, en nuestra opinión, requieren ser conceptualizadas y estudiadas como un solo fenómeno de cortesía/descortesía verbal. Nuestro estudio tiene como objetivos describir el *piropo* y el *antipiropo* en el contexto sociocultural caraqueño con la finalidad de analizar estos actos verbales como manifestaciones corteses y descorteses.

El AP es una expresión verbal altisonante, callejera, producida por hombres, dirigida a mujeres, y suele referirse a partes del cuerpo físico femenino y al acto sexual, como se ve en (1).¹ El *antipiropo* contrasta con los *piropos*, expresiones como las ilustradas en (2), también emitidas exclusivamente por hombres:

(1)

a. Mami ¡qué cuca tan rica!

b. ¿Quién es tu ginecólogo para chuparle los guantes?

(2)

a. ¡Si así es el infierno que me lleven los demonios!

b. ¡Qué ángel tan bello!

El AP es una manifestación descortés pública. No puede considerársele un *insulto*, pues este último es una expresión verbal agresiva que resulta del enfrenta-

1. Todos los ejemplos del trabajo provienen del corpus de *piropos* y *antipiropos* obtenido de las entrevistas realizadas. Cada enunciado que se clasifica como un tipo de práctica discursiva u otro ha sido proveído por nuestros entrevistados y entrevistadas cuando les preguntamos: “¿conoces *piropos/antipiropos*?”, “¿los has dicho/oído?”, “¿nos puedes dar ejemplos?”.

miento físico y psicológico entre los interlocutores (Gómez Molina 2002); en el *antipiropo* no hay enfrentamiento de ningún tipo entre el emisor y la destinataria.

En lo que sigue exponemos la caracterización teórica de este fenómeno. Una de las manifestaciones más singulares de este fenómeno se ubica en el plano que analizamos, pero se relaciona con otras dimensiones, como las representaciones sociales y las valoraciones culturales.

1. Marco teórico

Nuestro marco teórico toma en cuenta los postulados generales de la teoría de la cortesía verbal de Brown y Levinson (1987), Haverkate (1994), así como también los aportes de Bravo (2002), Bolívar (2005), Cordisco (2003, 2005), Culpeper (1996) y Kaul de Marlangeon (2005). Para la caracterización del *piropo* tomamos los trabajos de Achugar (2002), Calvo Pérez (2005) y de Schreier (2005); también tomamos la investigación de Gómez Molina (2002) sobre el insulto.

El *piropo* y el *antipiropo* son actos de habla *expresivos*. Como lo señala Haverkate (1994:80), en este tipo de actos de habla: “el objeto ilocutivo (...) puede definirse como la expresión de un estado psicológico del hablante (...)”. Tanto en un caso (3a) como en otro (3b), el emisor manifiesta públicamente las emociones que le produce la apariencia física de una mujer:

(3)

a. ¡Cómo avanza la tecnología que hasta las flores caminan! (P)

b. ¡Si fueras mango, te chuparía hasta la pepa! (AP)

Con un *piropo*, el hombre expresa su reacción ante la belleza femenina (e intenta elogiarla); con el *antipiropo*, también muestra un estado de afectividad producido por el cuerpo de la mujer, pero, siguiendo a Haverkate (1994), es un estado psicológico negativo, pues produce un efecto descortés. Con base en la teoría de la cortesía verbal, ambas prácticas discursivas pueden considerarse *actos amenazadores de la imagen* (*face threatening act*) pues lesionan las imágenes, positiva y negativa, de los interlocutores, principalmente de la destinataria. El *antipiropo* es una agresión de la imagen positiva y negativa de la mujer. Tal condición es, a nuestro juicio, consecuencia directa de al menos dos de sus características esenciales: por un lado, su contenido sexual referente a temas tabúes y, por el otro, su carácter público, toda vez que se produce en la calle y, en muchas ocasiones, en grupo. La combinación de ambos factores convierte el *antipiropo* en una *manifestación grave* (siguiendo a Kaul de Marlangeon 2005:167) de descortesía verbal. El *piropo*, por su parte, puede ser considerado también un acto amenazador de la imagen positiva y negativa de aquella a quien se le dirige. No obstante, el emisor

pone en acción un conjunto de estrategias para mitigar los efectos, basadas principalmente en su contenido.

En su trabajo de (2005), Calvo Pérez señala un conjunto de características del *piropo* y que, en nuestra opinión, pueden aplicarse igualmente al *antipiropo*, a saber:

- i) son reflejo de la función lúdica del lenguaje.
- ii) están centrados en la voluntad del emisor.
- iii) no se producen como parte de un proceso de relación de intimidad.
- iv) no esperan respuestas.

El *piropo* y el *antipiropo* son juegos de palabras, combinaciones metafóricas, comparaciones, etc.; ambos fenómenos discursivos se producen porque el emisor así lo quiere (no hay factor externo que lo produzca ya que la apariencia física femenina es su pretexto obviamente). En cuanto contenido, el P y el AP comparan el cuerpo de la mujer con la comida, utensilios de cocina, carros o coches, animales; también se encuentra en ellos el tema religioso:

(4)

- a. ¡Estás como queso de dieta ricotta! (P)
- b. ¡Si como caminas cocinas me como hasta lo pegado! (P)
- c. ¡Tantas curvas y yo sin frenos! (P)
- d. La tienes como caparazón de Volkswagen (AP)
- e. ¡Estás como tabla de surf para montarte todo el día! (AP)
- f. ¡La tienes como una lancha volteada! (AP)

El *piropo*, además, tiene valor *per se*, no refleja un deseo de intimidad por parte de quien lo dice. Para el AP no cabe esperar que su realización promueva intimidad con la destinataria. En ambos casos, la destinataria no responde (Calvo Pérez 2005, Shreier, 2005), no se trata de un diálogo, son, puede decirse, solo su emisión. A pesar de que la no respuesta es lo más común ante el *piropo*, en su estudio Schreier (2005) afirma que es posible que se produzcan otros dos tipos de respuesta: *contrapiropo* y *agradecer*. La reacción protípica de la mujer se explica por las condiciones contextuales de emisión de ambas manifestaciones pues el hombre dice *piropos* y *antipiropos* en la calle donde, como señala Achugar (2002:176): “los participantes no se conocen y pueden permanecer anónimos, aunque por lo general los hablantes actúan para una audiencia de pares”. De esto se deriva una característica esencial del *piropo* y del *antipiropo*: se dan entre desconocidos o, más claro en nuestra opinión, expresa la evaluación absolutamente pública que un hombre anónimo hace del cuerpo de una mujer que observa en la calle. En este sentido hay que decir que el *piropo* se da en un tipo de sociedad donde dicha evaluación pública femenina se considera “tradicional”, culturalmente hablando, y sociedades de cortesía positiva, lo que no deja de ser una hipótesis, en

el sentido en que no hay predominancia del distanciamiento entre los interlocutores y la valoración del otro es fundamental; el P es un acto que compromete la imagen positiva y negativa de los participantes, si bien el hombre piropeador suele considerar que con sus expresiones refuerza la imagen de su destinataria y la propia, públicamente. Por ser un acto de habla que no requiere de la interacción verbal de la destinataria y por la amenaza a las imágenes de ésta, el P se encuentra en la frontera entre la cortesía y descortesía; su efecto y valor, cortés o descortés, están sujetos a la interpretación de la destinataria. Al respecto, Achugar (2002:177) señala que “la interpretación de la oyente representa el sitio donde se resuelve la propiedad o nivel de cortesía de la enunciación”. Por consiguiente, para que la realización del *piropo* como acto cortés tenga lugar, es necesario que los participantes compartan el mismo código sociocultural sobre contenido y roles. Una expresión como: *¡Qué está pasando en el cielo que los ángeles están bajando!* constituye una estrategia de cortesía positiva del emisor. Con este enunciado se compara a la destinataria con la imagen religiosa sagrada de “ángeles”, lo que enaltece así su imagen positiva y refuerza su autoestima, reconocida públicamente. Pero, a pesar de un contenido “agradable”, el *piropo* siempre será un acto amenazador de la imagen negativa de la destinataria (que se ve expuesta unilateralmente a escuchar un comentario de un desconocido sobre sí misma) y se halla en el límite de ser un cortés o descortés. Este límite es simbólico pues su naturaleza obliga a que sea interpretado en el marco de las coordenadas socioculturales y comunicativas particulares en las que se produce.

En el mismo contexto físico, irrumpe el *antipiropo* con una carga semántica ofensiva compleja (en muchos casos se refiere a temas escatológicos). En la calle y producido por un desconocido, su emisión conlleva mayor riesgo de perturbar la intimidad e individualidad de la destinataria por aludir a su sexualidad en público con palabras tabúes, como por ejemplo:

- (5)
 a. ¡esas *tetas* están para *chupártelas*!
 b. ¡quiero *pasarte la lengua*!

El *antipiropo* tiene como finalidad principal reforzar la imagen positiva del emisor ante un grupo, tal objetivo se obtiene gracias a su contenido, al tono con que se pronuncia y al hecho de que, tomando a la destinataria por sorpresa, se dice públicamente. Es una manifestación *intencionalista de descortesía*. El emisor, en un *rol ofensivo*, detenta el mayor grado de poder en la situación discursiva que se produce al evaluar la apariencia física de una mujer desconocida con palabras tabúes; la destinataria, en su *rol defensivo*, asume una estrategia basada en la auto-negación de la defensa: el silencio en la mayoría de los casos. La mujer no puede

responder al AP porque no hay interacción con el emisor (en grupo) y en la situación comunicativa que se configura cuando éste profiere el AP, la mujer no tiene posibilidad de responderle. La fugacidad de la emisión atribuye transitoriedad al rol de emisor de *antipiropos* (y *piropos* también).

Estos roles dicotómicos, que emergen en la dinámica discursiva misma (Hernández Flores 2003), de naturaleza sociocultural, parecen motivados principalmente por un entramado de relaciones de género en una sociedad que privilegia la condición masculina en los espacios sociales públicos y privados; estos roles, como dijimos arriba, deben tener correspondencia o lugar en las representaciones sociales del hombre y de la mujer en la comunidad caraqueña y, de igual manera, deben inscribirse en un sistema semiótico de cortesía-descortesía, lo que contribuirá a comprender de qué modo comportamientos descorteses forman parte de valores culturales más generales. Es por ello que un estudio como el presente debe sumarse a otros estudios sobre concepciones y comportamientos descorteses y corteses.

2. Marco metodológico

Para analizar, con un enfoque sociopragmático, el valor cortés y descortés del P y del AP es fundamental explicar los factores que integran el contexto sociocomunicativo de emisión, recepción y evaluación de ambos, a saber: a) la identidad social de los participantes (género, edad, nivel socioeducativo); b) la situación de habla; c) la interacción y las significaciones socioculturales que emergen en estos procesos.

Partimos de la noción de *contexto sociocultural* de Bravo (2002) para describir la actividad de imagen cortés y descortés que la comunidad sociocultural caraqueña evalúa respecto del P y AP. Caracas, en calidad de ciudad capital, concentra el porcentaje más alto de la población que se caracteriza por su heterogeneidad. El comportamiento comunicativo del caraqueño manifiesta una conciencia cultural y lingüística propia de pertenencia a dicho subsistema sociocultural. Nuestros entrevistados son contemporáneos y, en su mayoría, estudiantes de una misma universidad; esto los hace compartir experiencias sociales y culturales, es decir, tienen una identidad colectiva común que caracteriza las particularidades con que ellos definen su actividad comunicativa.

El corpus de estudio está compuesto por las respuestas obtenidas de 24 entrevistas estructuradas (cf. López Morales, 1994) con un cuestionario para el *piropo* y otro para el *antipiropo*. Los aspectos a indagar fueron los mismos en cada caso: i) Producción; ii) Recepción; iii) Evaluación. Este último aspecto no puede dejarse de lado para el análisis del fenómeno que estudiamos, pues es la evaluación de los actores y el conocimiento de las representaciones sociales lo que permite un acer-

camiento a las significaciones atribuidas al P y al AP. Respecto de la evaluación, Bolívar afirma: “La evaluación constituye un acto central en la vida humana y ella se manifiesta como la principal motivación para el cambio” (2005:139).

Se entrevistaron 12 hombres y 12 mujeres (tanto las mujeres como los hombres debían haber nacido en Caracas), de edades comprendidas entre los 18 y 30 años de edad, distribuidos de la siguiente manera: 8 entre 18 y 23 años y 16 entre 24 y 30 años. Los entrevistados se seleccionaron por su espontaneidad y disponibilidad. De los 24 hablantes, 16 son estudiantes de la Universidad Central de Venezuela (Caracas) y 8, trabajadores. Se obtuvo un listado de 65 *piropos* y 44 *antipiropos*.

Para el cuestionario, y posterior entrevista, redactamos una serie de preguntas sobre: i) las características físicas y educativas del emisor y la destinataria y; ii) la intención comunicativa del emisor; con estas preguntas pretendimos indagar sobre las representaciones sociales de los entrevistados: cómo son y cómo creen que son los piropadores, antipiropadores y las destinatarias.

Para la obtención de los datos cabe mencionar que empleamos, además, *la técnica de la observación participante*, pues las investigadoras han sido objeto de P y AP y su condición de destinatarias les permitió un acercamiento a los supuestos culturales de los informantes, basado en la experiencia de las investigadoras como miembros de la comunidad de estudio.² Para el proceso de producción se seleccionaron las preguntas que mostramos en el Cuadro siguiente:

Cuadro 1. Proceso de producción del P y AP

a. Características físicas b. Características sociales c. Intención comunicativa	Hombres	1. ¿de qué edad es la mujer a quien le dices <i>piropos/antipiropos</i> ? 2. ¿qué características físicas tiene la mujer a la que dices <i>piropos/antipiropos</i> ? 3. ¿por qué dices <i>piropos/antipiropos</i> ?
	Mujeres	1. ¿de qué edad es quien te dice <i>piropos/antipiropos</i> ? 2. ¿de qué nivel socioeducativo es quien te dice <i>piropos/antipiropos</i> ? 3. ¿por qué crees que te dicen <i>piropos/antipiropos</i> ?

2. Esta experiencia sirvió para reorientar las preguntas del cuestionario en los casos en que los informantes no respondían; también sirvió para el diseño y selección de las preguntas.

Como estrategia para conocer las creencias sobre estos comportamientos partiendo de las propias interpretaciones de los actores sociales, se hicieron las siguientes preguntas:

Cuadro 2. Proceso de evaluación del P y AP

H	i) ¿te parece MASCULINO decir <i>piropos/antipiropos</i> ? ii) ¿te parece RESPETUOSO decir <i>piropos/antipiropos</i> ?	i) ¿sientes que invades el espacio íntimo de la destinataria con tus <i>piropos/antipiropos</i> ?
M	i) ¿te gusta que te digan <i>piropos/antipiropos</i> ? ii) ¿eleva tu autoestima que te digan <i>piropos/antipiropos</i> ?	ii) ¿sientes que se invade tu espacio íntimo con los <i>piropos/antipiropos</i> ?

Estas preguntas nos permitieron identificar el nivel de cortesía y descortesía de ambas prácticas discursivas a partir de la perspectiva de evaluación personal de las entrevistadas y de los entrevistados.

3. Discusión de los resultados

3.1. Proceso de producción y recepción del P³

En cuanto a las características del emisor y de la destinataria, los hombres entrevistados perciben la edad de la destinataria cercana a la suya (lo que quiere decir que ellos piropean a mujeres de su misma edad). Es lo que nos dicen sus respuestas:

¿De qué edad es la mujer a quien le dices *piropos*?:

- mujeres mayores de 18 años (4)⁴
- mayores de 28 (2)
- entre 25 y 40 años (2)
- cualquier edad (4)

En el caso de las mujeres, la percepción de las encuestadas sobre la edad del emisor no guarda relación con la edad de ellas; por tanto, se observa que desde el

3. Para corroborar si la comunidad sociocultural analizada produce y recibe piropos, se les preguntó a los hombres: ¿dices *piropos*? y a las mujeres: ¿te han dicho *piropos*? Los hombres de nuestra muestra reconocieron ser emisores de *piropos* y las mujeres, de igual modo, ser destinatarias de los mismos.

4. Cantidad de respuestas por encuestados.

punto de vista de las mujeres no existe una identificación generacional entre ellas como destinatarias y los emisores. Sus respuestas fueron:

¿De qué edad es quien te dice *piropos*?

- *De 18 en adelante* (informante de 18 años)
- *Mayores de 18* (informante de 19 años)
- *Mayores de 20* (informante de 20 años)
- *De 28 en adelante* (informante de 28 años)
- *Entre 25 y 30 años* (informante de 27 años)

Sobre las *características físicas de la mujer piropeada*, más de la mitad de los hombres enfatiza en el aspecto psico-físico: “sensual”, “atractiva”, “bonita y elegante” y también mencionan el aspecto físico (“culonas” y “tetonas”):

- *Atractivas y bonitas* (hc20)⁵
- *Elegantes, bonitas e inteligentes* (hd23)
- *Cualquier característica* (hg26)

Con respecto al nivel socioeducativo, las mujeres (11) respondieron que el piropeador puede ser de cualquier nivel social y sólo una respondió que se trataba de personas de nivel social bajo. Como conclusiones preliminares tenemos: 1) no hay una edad reconocida como típica del emisor y de la destinataria del P; 2) el *piropo* se relaciona principalmente con la belleza femenina y 3) no hay relación entre un bajo nivel socioeducativo y la práctica de piropear.

En cuanto a la intención comunicativa, al preguntarle a los hombres “por qué decían *piropos*”, estos explicaron que en muchas ocasiones el hombre piropea a una mujer delante de otros hombres, reforzando su propia imagen (gracias al efecto que ellos creen que produce el *piropo* en la mujer y delante de sus pares). Los hombres consideran que halagan a la mujer y esto les sirve de justificación. Las respuestas fueron las que siguen a continuación:

- *Me gusta decirlo porque la mujer me llama la atención* (ha18)
- *Porque soy extrovertido y creo que la mujer se lo merece* (hc20)
- *Lo considero divertido* (hh26)
- *Porque es un instinto que tiene el hombre* (hi27)
- *Las mujeres se arreglan para ellas y también para los demás y el piropo es una manera de decirles que están bien* (hf25)
- *Porque a las mujeres les gusta escuchar cosas bonitas* (hg26)
- *Para agradar a la mujer* (hg26)

5. El código que se emplea aquí corresponde a la identificación del hablante. De izquierda a derecha, la primera letra indica el sexo (h = hombres m = mujeres), la segunda, el orden de las entrevistas (a, indica la primera entrevista y l, la última) y el número, la edad del hablante.

Ante la pregunta de *¿por qué crees que te dicen piropos?*, las mujeres afirmaron que el *piropo* se debe a sus atributos físicos y a la manera como están vestidas. Estas mujeres afirman que el P le permite al hombre mostrar su cualidad y creatividad. Algunas respuestas se enfocan en la voluntad del emisor como eje motivador del P y otras respuestas lo hacen en la destinataria:

- *Porque les gusta* (mc23)
- *Por galantería* (md23)
- *Por la necesidad de expresarse* (mb23)
- *Por ocurrentes* (ml27)
- *Porque soy bonita* (ma19)
- *Porque les parezco simpática* (mh24)
- *Por los accesorios que uso y por como estoy vestida* (mk27)
- *Porque les llamo la atención* (mj25)

2.2. Evaluación del P

En lo que atañe a la evaluación del *piropo*, tenemos que éste es interpretado como una actividad masculina de cortesía positiva y es evaluado como una estrategia dirigida a reforzar la imagen positiva del emisor y de la destinataria. Para los hombres, el *piropo* es un acto cortés sólo cuando es “de buen gusto”. Los comentarios fueron los siguientes:

CALIFICATIVO	COMENTARIOS
Respetuoso Agradable	- <i>Siempre que sea de buen gusto</i> (hc20) - <i>Depende del tipo de piropo</i> (hl30)
Masculino	- <i>Es lo normal de un hombre</i> (hh26) - <i>Porque forma parte de su personalidad</i> (hf25)

A la mayoría de las mujeres entrevistadas les “gusta” que le digan *piropos* y afirma que les eleva la autoestima:

- *Depende del tipo de piropo* (mb23)
- *Si son bonitos sí me gustan* (me24)
- *Cuando uno sale a la calle creyéndose una cucaracha, los piropos bonitos le elevan a uno la autoestima* (mh24)

Las percepciones de los encuestados muestran que el valor de cortesía del *piropo* viene dado por el contenido. La mayoría de las mujeres (11) no siente que el *piropo* invada su espacio íntimo y la mayoría de los hombres (10) no sienten que invaden el espacio íntimo de la mujer:

- *La idea es que uno como caballero se involucre con la mujer* (hc20)

- *Yo no lo siento, pero es posible que la mujer sí lo sienta* (hf25)

Schreier (2005) comenta que el *piropo* se parece a un cumplido sólo por su contenido poético y que por eso puede amortiguar la amenaza a la imagen negativa de la destinataria; sin embargo, para esta investigadora el contexto de enunciación siempre constituirá una amenaza a las imágenes de la misma. Compartimos este planteamiento, esto es, el *piropo* es un acto de descortesía pues, unilateralmente, obliga a su destinataria a aceptar su contenido y sus consecuencias: la evaluación de su apariencia física.

Achugar (2002) señala, como ya comentáramos, que el *piropo* generalmente sucede en la calle donde los participantes se desconocen y pueden permanecer anónimos. La anonimidad resulta también una estrategia de amortiguamiento del daño de la imagen positiva del emisor y de la imagen negativa de la destinataria.

3.3. Proceso de producción y recepción del AP⁶

Con respecto a la edad del emisor y de la destinataria, la mayoría de los hombres (8 de 12) especificó la edad de la mujer destinataria:

- *mujeres de 17 y 19 años en adelante* (2)

- *entre 25 y 30 años* (3)

- *mujeres de 27 años en adelante* (2)

- *entre 26 y 40 años* (1) *jóvenes* (1) *cualquier edad* (3)

La edad de algunos de los encuestados se relaciona con la edad que ellos perciben de la antipiropeada, con esto ellos se identifican con la destinataria:

- *De 19 en adelante* (ha18)

- *Jóvenes* (hf25)

- *Entre 25 y 30 años* (hi27)

- *De 27 en adelante* (hj29)

En el caso de las entrevistadas, la mayoría coincide en que los emisores son hombres mayores de 30 años:

- *entre 25 y 30 años* (1)

- *de 30 y 35 años en adelante* (4)

- *mayores de 40 años* (1)

- *grandes* (1)

- *cualquier edad* (4)

- *Los chamos no dicen ese tipo de piropos* (ml27)

6. Para corroborar si los entrevistados conocen los AP se les preguntó a los hombres: *¿dices antipiros?* y a las mujeres: *¿te han dicho antipiros?* Los hombres reconocieron ser emisores de *antipiros* y las mujeres, destinatarias de los mismos.

Sobre las *características físicas de la mujer antipiropeada*, la mayoría de los hombres (9) señaló características relacionadas con:

- a) el aspecto físico general:
 - sensuales
 - buenotas
 - pomposas
 - voluptuosas
- b) con algunas partes específicas del cuerpo femenino:
 - *Tetonas y culonas* (hh26)
 - *Senos grandes y nalgotas* (hf25)

En relación con el nivel socioeducativo, las mujeres (10) expresaron que reciben *antipiros* de hombres de cualquier nivel; otras dos respondieron que el nivel educativo del emisor, por lo general, es bajo:

- *Obreros, camioneros, chicheros, gerentes, enflusados, todos* (md23)
- *El nivel no tiene nada que ver* (mh24)
- *Cualquier tipo de hombre, así hayan estudiado o no* (mj25)
- *Desde el perrocalientero hasta un profesor* (mi24)

Como conclusiones preliminares sobre las características físicas y sociales del emisor y destinataria de los AP tenemos que:

- 1) no hay una edad reconocida como típica del emisor y de la destinataria;
- 2) el *antipiro* se relaciona principalmente con las características físicas de la mujer
- 3) no hay relación entre un bajo nivel socioeducativo y la práctica de *antipiropear*.

Las preguntas relacionadas con la intención comunicativa del AP y su evaluación como un acto de descortesía verbal positiva y negativa muestran que:

1) Los hombres reconocen que les “gusta” decir *antipiros* porque, primero, es importante para ellos ser reconocidos entre el grupo y, segundo, llamar la atención de la mujer. Estos aspectos se perciben en las respuestas a continuación:

- *Para que los panas se rían, porque me agrada echar broma* (hf25)
- *Me gusta porque disfruto el momento, porque la nota es joder entre los panas* (hg26)
- *Porque me gusta ver la expresión de la mujer* (ha18)
- *Porque ver el cuerpo de la mujer lo incentiva a uno a decir cosas picantes* (hh26)

2) La mayoría de los hombres (7 de 12) acepta que el *antipiropo* causa daños en la imagen de la destinataria y están conscientes de que la imagen de la mujer se ve amenazada. Esto se muestra en los comentarios masculinos:

- *Esas expresiones son pasadas, abusadoras* (hc20)
- *Porque son groseras, vulgares* (he24)
- *Porque a nadie le gustaría que le dijeran algo así* (hk29)
- *Porque son vulgares y falta de respeto* (hl30)

3) Algunos encuestados (5) consideran que el *antipiropo* refuerza la imagen femenina de la destinataria:

- *Porque sienten que están bien buenotas para que se lo digan* (hb19)
- *Porque algunas mujeres se llenan de vida y les subes el libido cuando se los dice* (hh26)
- *Se sienten bien cuando les dicen groserías* (hi27)

4) Los hombres entrevistados dicen *antipiropos* por satisfacción personal:

- *Me hace sentir bien* (hb19)
- *Para divertirme* (hg26)
- *Me hace sentir más hombre* (hl30)

5) Los hombres conciben el *antipiropo* como un juego para compartir en grupo y así debe ser entendido por la destinataria (como si se tratara de contar chistes entre amigos):

- *Para echar broma, cuando estoy con los panas me río mucho* (hc20)
- *Por chiste, para hacerme el gracioso* (hf25)
- *Es un juego* (hi27)

Este supuesto carácter lúdico del *antipiropo* y el que se realice en grupo son aspectos que hacen posible una interpretación de este fenómeno discursivo como “generacional”; a pesar de esto, el AP constituye un acto de descortesía pues como las respuestas femeninas nos muestran, éste pone de manifiesto la necesidad del hombre de reafirmar su sexualidad en público a expensas del daño, evidentemente público, en la imagen positiva y negativa de la destinataria. Las mujeres rechazan esta actitud, como lo entendemos de sus respuestas:

- *Porque no saben expresarse de manera adecuada hacia una mujer, ven a la mujer como un objeto sexual* (ma19)
- *Para molestar* (mc23)
- *Porque tienen algún problema sexual, no tienen una mujer que los satisfaga sexualmente* (me24)

Del conjunto de respuestas masculinas y de las explicaciones de los entrevistados se desprende que el *antipiropo* es un acto verbal invasor de la individualidad e intimidad de la destinataria.

Las entrevistadas, por su parte, comentaron sus respuestas a la pregunta sobre la ofensa del AP:

- *Estos sí me agreden fuertemente, irrumpen mi espacio (md23)*
- *Me siento humillada, ofendida, me faltan el respeto (me24)*
- *Son vulgares y por eso me ofenden y me siento agredida (mk27)*

Estas explicaciones muestran que las mujeres se sienten afectadas al recibir este tipo de expresiones que refieren sobre sí mismas de modo “vulgar”. Por su parte, no todos los hombres (5) consideran que invaden la individualidad de la mujer al decirles *antipiropos*, situación que reafirma la desconsideración por la imagen social de la destinataria. Se trata de un acto comunicativo cuya finalidad es denigrar la imagen de la mujer; el AP nace de una voluntad “intencionalmente amenazadora”, como bien lo señala Zimmermann para el caso de los insultos (con los que el AP guarda relación) y como dice este autor: “Este tipo de actos son teóricamente importantes porque nos demuestran que la cortesía no es una constante social sino una opción entre otras” (Zimmermann 2003: 49).

La mayoría de los hombres entrevistados consideró que es “agradable” decir *antipiropos*. De la misma manera, la mayoría reconoce que decir *antipiropos* no es respetuoso. Para las mujeres, el AP es un acto verbal invasor de su individualidad e intimidad:

- *Estos sí me agreden fuertemente, irrumpen mi espacio (md23)*
- *Me siento humillada, ofendida, me faltan el respeto (me24)*
- *Son vulgares y por eso me ofenden y me siento agredida (mk27)*

4. Consideraciones finales

Hemos analizado el P y el AP en sus contextos de producción, interpretación y evaluación, con base en los roles de emisor y destinataria, *ofensor-ofendida*, respectivamente, en el marco sociocultural caraqueño. A partir de este análisis, podemos exponer las siguientes consideraciones finales:

1) No hay un estereotipo físico-social del emisor del *piropo* y del *antipiropo*. Los emisores pueden ser hombres de cualquier edad y nivel educativo. Esto bien se explica porque en la comunidad sociocultural caraqueña decir *piropos* se ha convertido en una actividad “tradicional”. Asimismo, el AP se realiza en la geografía cultural estudiada, como lo hemos mostrado en este trabajo.

2) El aspecto físico de la mujer se presenta como la justificación para ambos actos discursivos; pero el *piropo* y el *antipiropo* están centrados en la voluntad del emisor quien obtiene el mayor beneficio de imagen, es decir, es el emisor quien, delante del grupo, refuerza su imagen positiva.

3) En el *piropo* y en el *antipiropo*, el hombre, como emisor, obtiene poder, un poder que se instaura en la dinámica discursiva misma, un poder anónimo y efímero que le otorga reconocimiento ante el grupo.

4) En el caso del AP, la necesidad y el deseo de reafirmar la imagen positiva ante el grupo sugieren que esta práctica constituye una construcción de la imagen social con base en el comportamiento descortés, lo que encuentra cierto grado de legitimización en los hábitos y/o creencias de la comunidad sociocultural; la destinataria no puede ni quiere asumir un *rol defensivo*, rol discursivo, sin duda alguna, pero que no escapa de una interpretación sociocultural general, relacionada con la representación social del rol femenino en nuestra sociedad.

5) El *antipiropo* es un acto descortés que devela por parte del emisor una *imagen de rol* (siguiendo a Cordisco 2003).

6) El *piropo* también es un acto descortés pues la mujer es obligada a aceptar lo que el hombre dice públicamente de ella.

7) El *piropo* es una invasión a la intimidad y una agresión a la imagen negativa de la destinataria atenuada por el contenido; el *antipiropo* es una invasión a la intimidad y una agresión a la imagen negativa de la destinataria exacerbada por su contenido.

El P y el AP son dimensiones de un trabajo de imagen social en el que la necesidad del reconocimiento del grupo constituye su principal motivación. Ambas prácticas discursivas se dan en el seno de una comunidad sociocultural que otorga ciertos valores culturales positivos a los emisores de *piropos*. En nuestra opinión, el P y el AP merecen un lugar en una tipología de actos descorteses como eventos que se producen con y sin atenuación, centrados en el deseo del emisor por construir su imagen social; se trataría de una imagen social en la que el supuesto valor positivo del P, valor cortés, y el valor negativo del AP, valor descortés, representan factores identitarios socioculturales. En el continuo cortés-descortés el P el AP ocupan lugares muy cercanos.

5. Referencias

- Álvarez, A. (2005) *Cortesía y descortesía. Teoría y praxis de un sistema de significación*. Mérida (Venezuela): Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad de Los Andes.
- Achugar, M. (2002) "Piropos: cambios en la valoración del grado de cortesía de una práctica discursiva", en: M. E. Placencia y D. Bravo (eds.), *Actos de habla y cortesía en español. LINCOS Studies in Pragmatics* 05.175-192.

- Bolívar, A. (2005) "La descortesía en la dinámica social y política", en: J. Murillo (ed.), *Actas del II Coloquio del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español. Perspectivas teóricas y metodológicas*. Libro-e.
- Bravo, D. (2002) "Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción", en: D. Bravo (ed.), *Actas del I Coloquio de EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo, libro-e.
- Brown, P. y Levinson, S. (1987) *Politeness: Some Universals of Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Calvo Pérez, J. (2005) "El piropo en la España de 2000 y las nuevas formas de cortesía." *Revista internacional de lingüística iberoamericana* 5. 31-47.
- Cordisco, A. (2005) "Subjetividad y conformación de interacciones descorteses", en: J. Murillo (ed.), *Actas del II Coloquio del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español. Perspectivas teóricas y metodológicas*, libro-e.
- Cordisco, A. (2003) "Hipótesis socioculturales en el estudio de la descortesía en diálogos de obras teatrales argentinas". *Actas del I Coloquio Argentino de la IADA*. www.edice.org
- Culpeper, J. (1996) "Towards an anatomy of impoliteness". *Journal of Pragmatics*, 25, 349-367.
- Gómez Molina, J. R. (2002) "El insulto en la interacción comunicativa. Estudio sociolingüístico". *Oralia* 5. 103-132.
- Hernández Flores, N. (2003) "Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción", en Diana Bravo (ed.) *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE 'La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes'*. Estocolmo: Programa EDICE, Universidad de Estocolmo, págs. 186-197.
- Haverkate, H. (1994) *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos.
- Kaul de Marlangeon, S. (2005) "Descortesía intragrupal-crónica en la interacción coloquial de clase media baja del español rioplatense", en: J. Murillo (ed.), *Actas del II Coloquio del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español. Perspectivas teóricas y metodológicas*. Libro-e.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004) "¿Es universal la cortesía?", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 39-53.
- López Morales, H. (1994) *Métodos de investigación lingüística*. Salamanca: Colegio de España.
- Schreier, J. (2005) "Quien fuera mecánico. Un estudio sociopragmático sobre la aceptación del piropo". *Revista internacional de lingüística iberoamericana* 5. 31-47.

Zimmermann, K. (2003) "Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español", en Diana Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE 'La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes'*. Estocolmo: Programa EDICE, Universidad de Estocolmo.

La seducción en la conversación

DIANA LUZ PESSOA DE BARROS (dianaluz@usp.br)

Universidad Presbiteriana Mackenzie

Universidad de São Paulo, Brasil

En esta exposición se examinan las estrategias discursivas que cada interlocutor utiliza para seducir al otro y llevarlo a creer en determinados valores y actuar de acuerdo a lo que se espera de él. Esas estrategias vienen siendo observadas en varios cuadros teóricos —pragmática, sociología y antropología de la comunicación, retórica, estilística, análisis de la conversación— como procedimientos de preservación de la imagen social, de atenuación, de cortesía o como figuras de lenguaje. En este trabajo se retomarán tales procedimientos desde el punto de vista de una teoría más general del discurso, la semiótica discursiva francesa, y tratados como procedimientos, entre otros, de construcción de los sentidos del texto y de las relaciones entre los sujetos. El interés de este cambio de foco se debe tanto al hecho de que los procedimientos de cortesía o de preservación de la imagen casi no han sido examinados desde la perspectiva general del discurso, como a que las teorías del discurso, y la semiótica discursiva en particular, no se han dedicado, con pocas excepciones, al análisis de los textos conversacionales.

Se analizaron seis diálogos entre dos informantes (D_2) del Proyecto de Estudio de la Norma Lingüística Urbana Culta de São Paulo (*Projeto NURC-SP*).¹

1. Material analizado:

Se analizaron aproximadamente 10 minutos (5 minutos del inicio y 5 de la mitad de la grabación, o sea, 60 minutos en total) de seis diálogos entre dos informantes (D_2) del Proyecto de Estudio de la Norma Lingüística Urbana Culta de São Paulo (*Projeto NURC-SP*), transcritos y publicados en Castilho, A. T. de e Preti, D. *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo. Vol. II – Diálogos entre dois informantes*. São Paulo, T. A. Queiroz, Editor/FAPESP, 1987:

INQ 343

Duración: 80 minutos

Tema: La ciudad, el comercio.

Locutor 1: Hombre, 26 años, soltero, ingeniero, paulistano, padres paulistanos, 1ª franja de edad (Inf. nº 442).

Locutor 2: Mujer, 25 años, soltera, psicóloga, paulistana, padres paulistanos, 1ª franja de edad (Inf. nº 441).

INQ 62

Duración: 87 minutos

Tema: Tiempo cronológico, instituciones, enseñanza, profesiones.

El estudio se organizó en tres partes: en la primera, se define la seducción en el marco de la semiótica discursiva; en la segunda, se analizan los procedimientos de seducción en los diálogos del *Projeto NURC-SP*; en la tercera, en cada una de las encuestas se consideran el movimiento general de la seducción y su relación con las demás estrategias conversacionales.

1. Cortesía² y seducción: algunas reflexiones

Para la semiótica, toda comunicación es una forma de manipulación: el destinatador le propone al destinatario un contrato, un acuerdo, con el objetivo de llevarlo a creer en ciertos valores y a hacer algo, según esos valores. De ese modo, la comunicación es también una forma de interacción entre los sujetos destinatador y destinatario que involucra a ambos. Para llevar al destinatario a creer y a hacer lo que se espera de él, el destinatador realiza no sólo el hacer emisivo de la comunicación, sino sobre todo un hacer persuasivo. Ese hacer persuasivo tiene dos fines:

Locutor 1: Hombre, 26 años, soltero, vendedor, paulistano, padres paulistanos, 1ª franja de edad. (Inf. nº 70)

Locutor 2: Hombre, 26 años, soltero, estadístico, paulistano, padres paulistanos, 1ª franja de edad. (Inf. nº 69)

INQ 255

Duración: 82 minutos

Tema: Transportes y viajes, cine, televisión, radio y teatro, los medios de comunicación y difusión, la ciudad y el comercio.

Locutor 1: Hombre, 37 años, casado, profesor, paulistano, padres paulistanos, 2ª franja de edad (Inf. nº 303).

Locutor 2: Hombre, 40 años, casado, abogado y profesor, paulistano, padres cariocas. 2ª franja de edad (Inf. nº 304).

INQ 360

Duración: 66 minutos

Tema: Tiempo cronológico, profesiones y oficios.

Locutor 1: Mujer, 37 años, casada, pedagoga, paulistana, padres paulistas, 2ª franja de edad (Inf. nº 473).

Locutor 2: Mujer, 36 años, casada, abogada, paulistana, padres paulistas, 2ª franja de edad (Inf. nº 472).

INQ 396

Duración: 75 minutos

Tema: Vestuario y diversiones

Locutor 1: Hombre, 81 años, viudo, dentista, natural de Jundiaí – SP (vino para São Paulo a los 3 años), padre paulista, madre paulistana, 3ª franja de edad (Inf. nº 502).

Locutor 2: Mujer, 85 años, viuda, profesora, natural de Sorocaba – SP (vino para São Paulo a los 5 años), padre paulista y madre paulistana, 3ª franja de edad (Inf. nº 503).

2. N. de la T.: En portugués, el concepto de *politeness* de Brown y Levinson se traduce ya por *cortesía* (cortesía) ya por *polidez* (pulidez) o por ambas a la vez. En este artículo, a pedido de la autora, mantuvimos ambas palabras.

convencer al destinatario de que él, el destinador, es confiable, o sea, de que va a cumplir su parte del acuerdo y de que los valores que pone en juego y ofrece en el contrato le interesan al destinatario, son valores compartidos. El destinatario, por su turno, también ejerce dos haceres: el hacer receptivo de la comunicación y el hacer interpretativo, en que juzga la confiabilidad del destinador y el interés de los valores en juego. Los distintos procedimientos de persuasión definen cuatro grandes tipos de manipulación, no siempre claramente separados en los textos:

- tentación: en el que se presentan valores que el destinador juzga que el destinatario desea;
- intimidación: en el que se presentan valores que el destinador cree que el destinatario teme y quiere evitar;
- provocación: en el que se presentan imágenes negativas del destinatario y de su competencia, y que el destinador cree que el destinatario quiera apartar;
- y, finalmente, seducción: en el que se presentan imágenes positivas del destinatario y de su competencia, las cuales el destinador considera que el destinatario quiera confirmar y mantener.³

Se examinan, en este trabajo, las estrategias que los interlocutores de los diálogos usan para seducir, o sea, cuáles son los procedimientos que construyen imágenes positivas del otro y de su competencia y que ese otro busca confirmar y mantener, tornando así exitosa la comunicación y estableciendo vínculos interaccionales más fuertes.

En los demás cuadros teóricos en los que, con otros nombres y alcance, se examinan las estrategias de seducción (Sociología de la Comunicación, Análisis de la Conversación, Retórica, Estilística, etc), los procedimientos de cortesía son los más estudiados y la cortesía es, desde esas perspectivas, necesaria a la vida en sociedad, en la que tanto la individualidad del sujeto como el contrato social de comunicación establecido corren riesgos. La cortesía contribuye así para la preservación de la vida en sociedad.

La cortesía (en portugués, pulidez) y la seducción ocupan campos semánticos diferentes, según las definiciones de los marcos en que se insertan o aún las caracterizaciones de los diccionarios. Sin embargo, existe una notoria intersección entre ambos campos semánticos.

La pulidez y la cortesía forman parte del campo semántico de la gentileza, de la delicadeza y, sobre todo, de los buenos modales, de la civilidad y la urbanidad. Por tanto están vinculadas con las reglas sociales que determinan las relaciones de

3. Álvarez y Espar (2002) también consideran la cortesía en una forma de seducción: *En el caso de la cortesía se trata de la modalidad de manipulación por seducción* que se fundamenta en un acuerdo previo entre interlocutores y en la circulación de opiniones y juicios positivos sobre las capacidades de ambas partes.

comunicación e interacción entre sujetos y que las califican de exitosas o fallidas. Presuponen, por lo tanto, un aprendizaje de los comportamientos socialmente establecidos.

La seducción, por su vez, se inserta en el mismo campo semántico de la pulidez y la cortesía, o sea, de las reglas socialmente establecidas. Sin embargo, pertenece también a otro campo semántico, más afectivo, y del encantamiento, de la fascinación, del deseo, de la atracción.

En ambos campos están presentes rasgos sensoriales: en el de la pulidez, los rasgos táctiles y visuales, del liso y brillante; en el de la seducción, un conjunto de rasgos de las diversas órdenes sensoriales (visión, olfato, gusto, tacto, audición).

Por lo tanto, se puede concluir que, al considerar los procedimientos de pulidez y cortesía como estrategias de seducción, tales procedimientos son ampliados, pues las estrategias de seducción, además de que incluyen las estrategias racionales (y sociales) de civilidad y de buenos modales y las sensoriales de buen toque y visión, dan cuenta también de otras órdenes sensoriales y, sobre todo, de interacciones afectivas o emocionales.

Al interpretar ciertos procedimientos como estrategias de pulidez, se está diciendo que el destinatario (al igual que el destinador) es llevado sobre todo a deber hacer algo, conforme las reglas y obligaciones sociales. Al considerar esos procedimientos como estrategias de seducción, se entiende que el destinatario es llevado a deber hacer, debido a las obligaciones sociales, pero también a querer-hacer, por fascinación, atracción y deslumbramiento pasionales. Así se explica el carácter ritualizado, normatizado y simbólico de las comunicaciones pulidas o corteses, agregándose, en los diálogos seductores, estrategias más libres, innovadoras y creativas.

2. Análisis de los diálogos

Los procedimientos de seducción en los diálogos examinados pertenecen a dos grandes tipos: de intensificación y de atenuación, o sea, procedimientos que determinan la comunicación por la “intensión” o por la “extensión” (Fontanille e Zilberberg, 2001). Se usa la intensificación, sobre todo, para acentuar la imagen positiva del destinatario. La atenuación se emplea para amenizar afirmaciones, críticas, discordancias del destinador, al construir con esas estrategias una imagen más negativa del destinador y, por contraposición, una imagen positiva del destinatario. Tanto la intensificación como la atenuación pueden ocurrir en los diálogos en forma explícita o implícita: en el primer caso, el destinador presenta claramente una imagen positiva del destinatario a ser seducido o una imagen negativa de él, el destinador, para que se construya, por oposición, una imagen positiva del destinatario; en el segundo caso, el destinador usa estrategias diversas

(impersonalidad, alejamiento, aproximación, etc) para presentar, de modo implícito, una imagen positiva del destinatario o negativa de sí mismo. Veamos cómo ocurrieron los cuatro tipos de estrategias en el material analizado.

2.1. Procedimientos de intensificación por construcción explícita de la imagen positiva del destinatario

No hubo muchos casos de construcción explícita de la imagen positiva del destinatario en el material examinado, muy probablemente por el tipo de diálogo establecido (en presencia del encuestador). En los pocos casos encontrados, se utilizaron tres estrategias principales: elogiar claramente el destinatario; apoyarlo o ponerse de acuerdo con él; pedir su opinión. En el primer caso, se elogian tanto los dichos del interlocutor como sus acciones y actitudes anteriores al diálogo establecido (el destinatario tiene una familia grande, luchó heroicamente, escribió cosas interesantes). Las intensificaciones, mediante el elogio, de las imágenes positivas del destinatario emplean, en general, elementos afectivos y sensoriales, además de los éticos (*salientou bem, ótimas apresentações, uma delícia, gostaria, tempos heróicos da luta, escreveu coisa muito interessante*):

- 1) L₁ (...) se pretende ou se faz do rádio um veículo **como o R. salientou muito bem** ... de aculturação e de elevação do padrão cultural ... ele acaba sendo extremamente válido desejável ... inclusive o rádio ... oferece sobre todas as vantagens ... **que o R. citou uma outra ... e que deixou também entrever assim nas entrelinhas do que disse** ... o rádio não prende o indivíduo a UM determinado horário (...) (INQ 255, p. 117, L 737-745).
- 2) Doc. muito bem ... acho que nós ... já tivemos ótimas ... apresentações obre parte do... do rádio... televisão ... nós queríamos modificar um pouquinho agora ... a área (...) (INQ 255, p. 117, L 763-765).
- 3) L₂ (...) realmente deve ser uma delícia ter uma família gran/ bem grande com bastante gente... eu sou filha única... ah tendo um irmão de treze anos... mas gostaria deMAIS de ter tido... mais irmãos (...) (INQ 360, p. 137, L 63-66).
- 4) L₁ **agora voCÊ ... foi dos tempos heróicos ... da mencionada luta** (INQ 333, p. 234, L 22-23).
- 5) L₂ **H. você escreveu qualquer coisa muito interessante sobre a a Marília Medalha** e eu perdi essa sua::... o que foi que você disse sobre Marília Medalha o () me disse que era... que estava muito interessante este seu::... esta sua crônica (INQ 333, p. 247, L 534-538).

En el segundo caso, para ponerse de acuerdo con el destinatario, e indicar que comparten creencias, conocimientos y valores, el destinador usa las estrategias de

decírselo claramente (6, 7 y 8), de mostrar que el destinatario sabe de lo que él, el destinador, habla (9, 10 y 11) o de llamar al destinatario de *colega, amigo, etc* (12):

- 6) L₂ ... é ... a minha posição coincide também com a do C. de maneira que nós temos também mais um ponto em comum ... porque realmente eu não só me utilizo pouco (INQ 255, p. 118, L 802-804).
- 7) L₂ ... fora isso eu tenho tido alguns problemas assim de ... de realmente ... ahn dificuldade em algumas ligações ... **e isso que o C. disse também é verdade ...** quer dizer ... nem sempre é uma coisa agradável a ... a busca de um contato por telefone né? com frequência não se consegue (INQ 255, p. 120, L 880-884).
- 8) (...) não tem aquele rosto sua::do assim:: e agora não eu estou estou sempre correndo estou sempre falando tudo depressa porque não dá tempo...
- L1 , ... **se impôs**
 [
L2 se a gente for parar...
- L1 **essa atitude sua...** (INQ 360, p. 136, L 127-132).
- 9) L₂ (...) profissionalmente não há ... problema é:: **sabe que eu** (...) (INQ 62, p. 61, L 20).
- 10) L₁ **mas éh você vê o fato né?** ... realmente foram acabando (...) (INQ 62, p. 62, L 67).
- 11) L₁ **olha I. ... eu ... como você sabe ...** u::ma pessoa um diretor lá da Folha ... certa feita (...) (INQ 333, p. 234, L 3).
- 12) L₁ **certo ... exato ... bom colega você:: ... sabe que dentro da** (...) (INQ 62, p. 61, L 8).

Finalmente, en el tercero, pedirle al destinatario su opinión es uno de los modos de decir que ésta interesa y, por lo tanto, de hacer una imagen positiva del destinatario y de sus ideas:

- 13) L₂ **o que você acha disso?**
L₁ o que eu acho disso é que... (...) (INQ 343, p. 20, L 125).
- 14) L₂ **mas o que você ia falar de compra?** (INQ, 343, p. 33, L 635).
- 15) L₁ tempo mais agradável mais ameno ... **e na sua como é que:: tá?** (INQ 62, p. 61, L 18).
- 16) L₁ a gente fica até mais alegre ... **você não acha?** (INQ 62, p. 62, L 30).
- 17) L₂ **agora você não sei você tem carro não sei qual é o seu problema se você sente essas dificuldades que eu sinto você só deve sentir no trânsito ... e que que que você acha?** (INQ 62, p. 62, L 39-41).
- 18) L₁ (...) **o R. não sei se... viaja bastante ou igual proporção ...** (INQ 255, p. 100, L 16-17).
- 19) L₁ (...) **o R. deve ter andado de ônibus por aí bastante também ... de navio não sei ...** (INQ 255, p. 103, L 157-159).

- 20) L₁ (...) mas é esta a minha impressão **não sei como é que o R. ... telefona?** (INQ 255, p. 120, L 870-871).
- 21) L₁ (...) agora os ou/ o Juca de Oliveira ele fala feito um caipira do interior do Estado... **você reparou?** é uma pronúncia absolutamente caipira ... (INQ 333, p. 238, L 160-163).

2.2. Procedimientos de intensificación por construcción implícita de la imagen positiva del destinatario

Se examinaron en este ítem sólo algunos empleos de las personas del discurso, de las estrategias de repetición, de paráfrasis y de complementación, y los usos frecuentes de elementos fácticos y de preguntas pospuestas. Con esas estrategias, el destinador muestra que se aproxima al destinatario, que se interesa por lo que él dijo y que está de acuerdo con él, que quiere mantener contacto. Esa aproximación no puede, sin embargo, llegar a una excesiva intimidad, que amenace la imagen del otro, que invada su privacidad o que lo haga perder su individualidad.

El uso más frecuente de las personas del discurso para producir el efecto de aproximación al destinatario y de comprometimiento con él es el de *você*, en lugar de la tercera persona indeterminada, de empleo muy común en el habla:

- 22) L1 né?... também... você... sabe você estar equilibrado antes:... enquanto indivíduo para poder enxergar... (INQ 343, p. 32, L 612-613).
- 23) L1 (eu queria) equivalente... certo? você você vai num:... fazer compra... tem deve ter alguma função aí sei lá ... acho que você só comprar coisa e não... não fizer mais nada
- L2 está se comunicando quando **você** compra né?
- [
- L1 acho que é **você** vai... fala... faz uma fofoquinha... ou vai com fulano... né? () cerimônia
- [
- L2 uhn uhn mas fora isso eu acho que são duas coisas diferentes uma é o valor co/ o:... o valor comunicatório que vo/ que existe quando **você**... compra alguma coisa **você** está trocando dinheiro por uma coisa que outra pessoa te dá ... **vocês** estão num acordo né?... estão se relacionando agora outra coisa é o valor simbólico que têm as coisas que você compra... eu acho que tudo o que **você** tem:: de material tem um valor simbólico... sabe? **você** usar um:: pulôver de:...argentino de :... éh:: cashmere... o fato de **você** estar usando já está dizendo para as outras pessoas que **você** tem um determinado nível social:: esse

isqueiro eh:: sabe... esses móveis essa casa... é mágico né?... que nem:: numa tribo o cara sabe que usa... caça tanto:: ou usa::... sei lá ... colar de dente de não sei o quê... também tem um certo valor todo mundo olha ele meio assim... se bem que aí acho que é **mais:: mais espontâneo porque é mais primitivo né? (...)** (INQ 343, p. 34, L 706-730).

Las estrategias de repetición, paráfrasis o de complementación del habla del otro (y, a veces, inclusive las de corrección), como retoman lo que el interlocutor dijo, indican el interés del destinador por el destinatario y la aproximación racional, sensorial y afectiva entre ellos. En suma, se construye una imagen positiva del destinatario por el cual el destinador muestra un gran interés:

- 24) L2 no programa dele ...
L1 **no programa dele** (INQ 333, p. 235, L 46-47)
- 25) L2 e ... mas eu noto que agora ... sobretudo na nossa família que nós temos muita preocupação ... da da linguagem simples e da linguagem::... correta
[
L1 **exata**
L2 **é ... exata** ... nós ficamos um pouco chocados com o esse e o erre exagerados dos cariocas (INQ 333, p. 235, L 51-56).
- 26) L1 (...) porque esse filme ... aliás vi dois filmes ... nacionais ((batidas de hora de relógio))
L2 **Rainha Diaba**
L1 é A Rainha DiAba (...) (INQ 333, p. 249, L 630-634).
- 27) L1 as moças ()... mas::... vocês::...
[
L2 **vocês andavam... de fraque pra ir ao cinema** ((riu))
L1 é nós homens:: eu gostava muito **de andar de:: usar fraque...** eu acho que constantemente...
[
L2 ao cinema no largo do Arouche... **vocês iam de fraque...**
L1 geralmente eu gostava muito de fraque (...)
(INQ 396, p. 180, L 25-32).
- 28) L2 veio pedir...para ela::...se ela podia ceder a casa... para ele fazer éh dormitório...
[
L1 **(dormitório)**
L2 **então fez o colégio de::le::...e::pôs uma porta...**
[
L1 ele tinha()

- L2 **ele tinha o colégio...**
 [
 L1 () **...tinha o colégio ali na rua do Arouche...** que
 dava fundos
 [
 L2 **na rua do (Arouche)...**
 L1 **para a casa da vovó...**
 L2 **e vovó morava no(largo)...** (INQ 396, p. 208, L
 1105-1115)
 29) L1 e está COmo assessor DO Secretário... na suce/nos
 sucessivos governos ele (se) continuou
 [
 L2 continuou
 L1 **como assessor**
 [
 L2 ahn
 L1 **do Secretário**
 L2 **do Secretário**
 [
 L1 **da Justiça**
 L2 do Secretário da Justiça (INQ 360, p. 157, L 840-848).

Los recursos fácticos —*uhn, uhn; é; éh; sei; certo*— son estrategias, como las anteriores, de aproximación entre destinador y destinatario. La diferencia es que, mientras que la repetición, la paráfrasis y la complementación del habla marcan la aproximación tanto física y psicológica, como de los contenidos en debate, los recursos fácticos apuntan sobre todo al contacto en la comunicación. Es verdad que, por esa vía, marcan también, en forma indirecta, la concordancia con lo que se está diciendo:

- 30) L2 (...) em cinqüenta e quatro era menor que o Rio...
 L1 **uhn uhn...** (INQ 343, p. 20, L 111-113).
 31) L1 e a do marido... eram doze agora são onze...
 L2 **ahn ahn**
 [
 L1 quer dizer somos de famílias GRANdes e:... então ach/ acho que::
 ... dado esse fator nos acostumamos a:: muita gente
 L2 **ahn ahn** (INQ 360, p. 136, L 23-28).
 32) L1 na minha casa também porque... saem... ahn::cinco... comigo
 de manhã
 L2 **ahn**
 L1 ...às sete horas...
 L2 **ahn**

- L1 para irem para a escola
 L2 **uhn uhn** (INQ 360, p. 139, L 141-147)
- 33) L2 (...) erres ... esse era o teste ...
 L1 **é** ...
 L2 para saber se ele tinha ... ah:: ... boa dicção para falar em rádio ... não é? ... então ele caprichava ... é isso que o Chico Anísio está ... ah ah ah ... caçoando...
- L1 **é** (INQ 333, p. 235, L 40-45)
- 34) L1 geralmente eu gostava muito de fraque e usava fraque e chapéu::coco...
 L2 **éh éh...** (INQ 396, p. 180, L 32-34)

Se incluye en este ítem el uso muy frecuente de preguntas pospuestas como *né? certo? sabe? entende?*, que buscan la participación del destinatario, al mismo tiempo que atenúan el carácter impositivo de lo que dice el destinador. Las preguntas finales forman parte en un modo más débil de las estrategias de seducción por intensificación de la imagen positiva del otro, ya que que son también estrategias de seducción por atenuación o tienen otros fines en el diálogo:

- 35) L₁ (...) tudo acinzentado **né?**
 L₁ uhn:: poluição **né?**
 L₁ ruas mais ou menos sujas... (...) e toda segunda à noite eu passo ali do lado da faculdade **certo?**
 L₂ quando você vai pra:: para a Aliança **né?** (INQ 343, p. 17-18, L 24-30).
- 36) L2 para mim:: não há problema **entende?** (...) (INQ 62, p. 61, L 19).

En síntesis, las estrategias de construcción implícita de la imagen positiva del destinatario, producen, en general, los efectos de sentido de aproximación y de concordancia entre el destinador y éste.

2.3. Procedimientos de atenuación por construcción explícita de la imagen negativa del destinador y, por oposición, de la imagen positiva del destinatario

El destinador usa la estrategia de presentarse con una imagen negativa para seducir al destinatario, al resaltar, por oposición a sus propios “defectos”, las cualidades del otro. En los diálogos examinados, se usa esta estrategia pocas veces de forma explícita, pero con mucha frecuencia de modo implícito. La imagen negativa del destinador es, en general, construida con la modalidad del saber, o sea, se presenta al destinador como un sujeto que no sabe, en oposición al destinatario que sabe, que está provisto del saber. El destinador “ignorante” busca, de esa manera, la “sabiduría” del destinatario:

- 37) L1 (...) não dá ... a lei teria que ser... éh:: retroativa **sei lá** (...)
(INQ 343, p. 19, L 95).
- 38) L1 (...) importa riqueza essas coisas né? riqueza vai para o Rio **sei lá** (...)
(INQ 343, p. 20, L 123)
- 39) L2 ahn ahn... **não sei acho que eu também não entendo** (INQ 343,
p. 32, L 608).
- 40) L1 (...) a/ aumentar o preço externo então tem que aumentar o
preço interno **não sei o quê?**... (INQ 343, p. 32, L 620-621).
- 41) L2 (...) **transformando numa empresa ... ahn ... parece que hoje é**
uma sociedade até de economia mista eu **não sei** o ...
[
L1 **é**
L2 uma empresa ... **eu não sei exatamente qual é a estrutura jurídica**
mas o fato é que houve uma reformulação nos sistemas de correios...
e:: ... nessa reformulação ... a minha impressão é de que houve uma
melhora ... até mesmo essas críticas de terceiros que a gente sempre
ouvira dizer que a carta não chega e tal ... hoje em dia parece que chega
... ((risos)) pelo menos é a minha impressão né? (INQ 255, p. 118-
119, L 809-819)
- 42) L1 e não vem para a capital... não é? aqui adverso o clima para eles...
tendo essa impressão **não sei como leiga**... mas
[
L2 realmente:: ele diz que encontra mais di/ ... MUIta (...)
(INQ 360, p. 160, L 961-964).

2.4. Procedimientos de atenuación por construcción implícita de la imagen negativa del destinador y, por oposición, de la positiva del destinatario

Son muchas las estrategias implícitas de atenuación para la construcción de la imagen negativa del destinador como contrapunto a la imagen positiva del destinatario. Las estrategias usadas con más frecuencia en los diálogos examinados son:

- la atenuación de peticiones o mandatos, con el uso de los verbos *gostar*, *poder* y *querer*, en general en el condicional, seguido de un verbo en el imperfecto del subjuntivo o con el empleo de la forma de tratamiento *o senhor* (tercera persona en lugar de la segunda) y del pronombre *nós*, en lugar de *eu*, o aún con el empleo de *por favor*:

- 43) Doc. **gostaríamos** que vocês falassem (INQ 343, p. 17, L 1).
- 44) Doc. bom o:: vocês **poderiam** no caso falar então de início para nós né?
... se o CLIma de São Paulo ... que é um clima assim um pouco ...
((risos)) confuso ((risos)) ...afeta por exemplo a vida de um dos
dois ... então vocês conversando **gostaria** que vocês falassem (...)
(INQ 62, p. 61, L 1-5).

- 45) Doc. **com respeito ... ao telefone como eu digo eu gostaria** que o senhor colocasse o significado (...) (INQ 255, p. 120, L 896-897).
- 46) Doc. (...) **falando um pouco sobre comunicação e difusão ... então nós gostaríamos** que o professor C. falasse sobre o problema do correio ... (INQ 255, p. 117, L 766-768).
- 47) Doc. (Olha gente) **eu queria** que vocês comenta::sem... como (...) (INQ 396, p. 179, L 1).
- 48) Doc. **a senhora...** procurou dar espaço de tempo entre um e O Utro... (INQ 360, p. 136, L 2-3).
- 49) Doc. (isso)... **faz favor** (...) (INQ 360, p. 136, L 7).

- la atenuación de las afirmaciones impositivas o de las discordancias y de las polémicas, con los distintos modalizadores de duda o incertidumbre (*parece, acho, que eu saiba não, talvez, assim*, etc) o con los tiempos verbales del condicional o del subjuntivo (*poderia, seria, se tivesse, venha a preferir*):

- 50) L2 **mas isso acho** que não tem né? em::... lugar nenhum da cidade a não ser **talvez... assim**
[
me parece que...
L2 bairro em termos de de visão::
L1 **me parece que** está ahn:: envelhecida a cidade né?...
(INQ 343, p. 18, L 37-41).
- 51) L1 **éh poderia ser** ... mas eu realmente não trabalho com (...)
(INQ 62, p. 62, L 42).
- 52) L2 **acho que** seria o ideal isso ... **se a gente tivesse** condição (...)
(INQ 62, p. 64, L 139).
- 53) L2 **o que você acha** disso?
L1 o que eu **acho** disso é que não tem controle
L2 não mas assim a tua reação assim
[
L1 **acho** que eu ...acredito
L2 emocional a coisa qual que seria?
L1 éh::... tristeza **acho** (nunca) ((risos))... sei lá
L2 éh:: eu **acho** normal não sei eu vejo muito assim essa
[
L1 eu **acho** que... que não... (INQ 343, p. 20, L 125-133).
- 54) L1 **agora... eu acho que::...** eu... **espero não::** ter problema com elas porque... nós mantemos assim um diálogo bem aberto sabe?
(INQ 360, p. 137, L 51-53).

- la atenuación de afirmaciones polémicas o políticamente incorrectas por el empleo de otra voz, que el locutor cita y que habla por él:

- 55) L (...) uns tempos atrás eu me lembro que:: ... **Isso conTAdo certo ? por por meus pais ... contado por meus pais eh::** (INQ 62, p. 62, L 60-61).
- 56) L1 é seria o progresso que está chegando né? **dizem que é o progresso ... dizem né?** sei lá
[
L2 **dizem ... né?** (é o) progresso (...) (INQ 62, p. 63, L 70-73).
- 57) L (...) **uma pessoa me contou** a respeito de de clima ... e realmente pelo fato de de haver assim uma proximidade perto do da linha do Equador ... **diz que no Ceará é coisa maravilhosa né?** ... além do clima ser:: gosTOso né? ... (INQ 62, p. 64, L 121-124).
- 58) L2 (...) às vezes no Rio de Janeiro você ouve aí anteontem eu estava lendo trinta e dois graus ... que beleza ... (eu) não vejo ...
L1 e o clima inclusive influencia na própria:: imigração desse () nessa época de de julho né? ...
[
L2 você não vê o ... o:: povo sai de São Paulo **todo mundo diz** que o povo carioca é mais alegre mais aberto que o pau/ do que o paulista ... de fato É mesmo você vê (...) (INQ 62, p. 64, L 142-149).
- 59) L2 **então a Tatá estava contando** outro dia né?que:: depois das seis horas da noite você andar na cidade e o jeito dela “só tem preto... só tem preto e bicha” né? e:::... (INQ 343, p. 18, L 51-53).
- 60) L2 (existe)... troca
[
L1 **outro dia aí então o (Fábio) contando umas histórias de um::... de um de um boy barato aí né?...** carro envenenadíssimo... então temos que quando o cara vai acelerar assim::... ele aGArra a direção assim:: pisa no acelerador::... e faz um movimento assim como estivesse caval/ cavalgando INQ 343, p. 33, L 663-668).

Con esos tres bloques de estrategias de atenuación se amortiguan o debilitan las peticiones y mandatos, las afirmaciones más impositivas o las políticamente incorrectas, y los diálogos polémicos. Se construye, así, por oposición a un destinatario “atenuado”, un destinatario más fuerte y respetado, y también más seducido por las estrategias del otro.

3. La seducción en los diálogos

El examen de los diálogos mostró que aun los más “flojos” interaccionalmente, como lo son los del Proyecto NURC, hacen uso bastante acentuado de las estrategias de seducción y que, para ello, es más fácil para el destinador construir una imagen positiva clara de su destinatario y una imagen negativa implícita de sí mismo. Es decir: las intensificaciones son, en general, explícitas y las atenuaciones

implícitas. Entre otros resultados, se observa que las estrategias de seducción se combinan en bloques, que existe un camino emprendido por la seducción y que los diálogos más polémicos utilizan más estrategias de atenuación (para el buen funcionamiento social), y que los más débiles y cooperativos utilizan más procedimientos de intensificación (para mantener la interacción), etc. En las encuestas examinadas se pudo percibir ese juego de estrategias discursivas: por ejemplo, en la encuesta 343, de la primera franja de edad, en que los interlocutores son un hombre y una mujer que se relacionan en forma más polémica, debido a diversos otros procedimientos (negociación lexical, de temas y de figuras), predominaron estrategias de atenuación (de dos tipos principalmente: atenuaciones explícitas en que se construye la imagen de un destinatario “ignorante”, en contrapunto a un destinatario “sábio”, y atenuaciones por cita de otras voces, que atenúan afirmaciones polémicas o políticamente incorrectas), necesarias para dar al diálogo extensión y buen funcionamiento social; en la encuesta 62, también de la primera franja de edad, los interlocutores, hombres, tratan de mostrarse, mediante recursos diversos, más cooperativos y necesitan, por lo tanto, de estrategias de intensificación para mantener la interacción y la comunicación, tal como ocurrió en el texto, en que hubo más estrategias de intensificación explícita, principalmente de manifestación clara de que se está de acuerdo con el otro y de que se quiere su opinión, e implícita, con el uso de *você* por tercera persona indeterminada y de preguntas pospuestas; en la encuesta 255, de la segunda franja de edad y en que los interlocutores son también hombres, cada locutor toma una dirección, lo que hace necesario el empleo de estrategias explícitas de intensificación (la imagen positiva explícita del destinatario fue construida con las tres estrategias señaladas: presentar claramente la imagen positiva del destinatario, ponerse de acuerdo con él y pedir su opinión y, en la atenuación, predominaron los mandatos y peticiones atenuados), para intentar establecer lazos entre locutores que no interactúan en la organización general de la conversación; en la encuesta 360, también de la segunda franja de edad y en que los interlocutores son mujeres, se emplearon principalmente estrategias de intensificación, explícitas e implícitas, para la construcción de la imagen positiva del destinatario (exposición clara de la imagen positiva del destinatario, repetición, paráfrasis y muchos elementos fácticos), pues el diálogo es marcadamente cooperativo y las estrategias de intensificación garantizan una relación más fuerte entre los interlocutores; en la encuesta 396, de la tercera franja de edad y en que los interlocutores son un hombre y una mujer, más que una interacción cooperativa, se tiene una relación de identificación entre los locutores, que se mezclan y confunden y, por consiguiente, se dieron sobre todo procedimientos de construcción implícita de la imagen positiva del destinatario, con el empleo de repeticiones, paráfrasis y elementos fácticos que producen los efectos

de aproximación por contacto comunicativo y por complementación de asuntos; en la encuesta 333, de la 3ª franja de edad, en la que los interlocutores son mujeres, y que se presenta como un diálogo ya marcadamente cooperativo, ya acentuadamente polémico, los procedimientos de seducción no están concentrados en un único tipo: hay intensificación explícita, con la construcción de la imagen positiva del destinatario, hay intensificación implícita por el empleo de repeticiones, paráfrasis, complementación y elementos fácticos, hay atenuación implícita de peticiones o mandatos, de afirmaciones impositivas y de discordancias.

Los juegos de intensificación y atenuación equilibran los diálogos que de esa manera encuentran su lugar en la vida en sociedad, al mismo tiempo que crean los desequilibrios renovadores de la vida social y de las relaciones entre los sujetos.⁴

4. Referencias

- Álvarez, Alexandra e Espar, Teresa (2002) “Cortesía y poder: un acercamiento socio-semiótico”. *Lengua y Habla*, 7, 11-36.
- Bakhtin, Mikhail (1981) *Le principe dialogique*. Paris: Seuil.
- Barros, Diana Luz Pessoa de (2000) “Entre a fala e a escrita: algumas reflexões sobre as posições intermediárias”, en: D. Preti (ed.). *Fala e escrita em questão*. São Paulo: Humanitas, 57-77.
- _____, (2001) “Enunciação e língua falada”, en: H. Urbano, A. R. Dias, M. Q. Leite, L. A. Silva, P. T. Galembeck (eds.), *Dino Preti e seus temas: Oralidade, Literatura, Mídia e Ensino*. São Paulo: Cortez, p. 51-61.
- _____, (2002) “Interação em anúncios publicitários”, en: D. Preti (ed.). *Interação na fala e na escrita*. São Paulo: Humanitas, 17-44.
- _____, (2003) “Negociação de temas e figuras na conversação”, en: D. Preti (ed.). *Léxico na língua oral e na escrita*. São Paulo: Humanitas, 119-138.
- _____, (2004) “Semiótica e interação”. *Perfiles semióticos I – 1*: 119-135.
- Bourdieu, Pierre (1979) *La distinction. Critique sociale da jugement*. Paris: Minuit.
- Brown, Penelope e Levinson, Stephen C (1987) *Politeness: some universals in language use*. 2ª ed. Cambridge: Cambridge University Press.
- Campos, Norma Discini de (2001) *Estilo e semiótica*. Tese de doutoramento, FFLCH-USP.
- Castilho, Ataliba Teixeira de e Preto, Dino (eds.) (1987) *A cidade de São Paulo*. Vol. II – *Diálogos entre dois informantes*. São Paulo: T. A. Queiroz/FAPESP.
- Fiorin, José Luiz (1988) *Linguagem e ideologia*. São Paulo: Ática (Série Princípios, 137).
- _____, (1996) *As astúcias da enunciação*. São Paulo: Ática

4. Artículo traducido por Ana Lúcia Trevisan Pelegrino y Magali Pedro.

- Fontanille, Jacques e Zilberberg, Claude (2001) *Tensão e significação*. São Paulo: Discurso Editorial/Humanitas (1988).
- Goffman, Erving (1981) *Forms of talk*. Filadélfia: University of Pennsylvania Press.
- _____, (1973) *La mise en scène de la vie quotidienne*. Les relations en public. Paris: Minuit (original americano de 1971).
- _____, (1970) *Ritual de la interacción*. Buenos Aires: Editorial Tiempo Contemporáneo S. R. L. (1967).
- Greimas, Algirdas Julien e Courtés, Joseph (s/d) *Dicionário de semiótica*. São Paulo: Cultrix.
- Marcuschi, Luiz Antonio (1986) *Análise da Conversação*. São Paulo, Ática (Série Princípios).
- Rosa, Margaret (1992) *Marcadores de atenuação*. São Paulo: Contexto.

Lo cortés no quita lo directo: la petición y la ironía en *El habla de Monterrey*

LIDIA RODRÍGUEZ ALFANO (lidiardza@yahoo.com.mx)

M^a. EUGENIA FLORES TREVIÑO (maru efflores@yahoo.com.mx)

Universidad Autónoma de Nuevo León

ELENA JIMÉNEZ MARTÍN (eljimene@itesm.mx)

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México

1. Introducción

Mucho se ha hablado de las diferencias entre la cortesía de los hablantes del español en la península ibérica y en Hispanoamérica, y para fundamentarlas se han empezado a describir las estrategias en el uso mexicano del español. Con todo, solamente se han estudiado algunas variaciones de la adopción del habla indirecta relacionadas con el cuidado de la imagen que proyecta el emisor. Falta profundizar en el funcionamiento discursivo de esta estrategia que va más allá de dicho cuidado y de sus variaciones en el contexto situacional. Con el propósito de contribuir en esa profundización, en la presente ponencia consideramos como indicadores de la cortesía otros procedimientos discursivos, y no sólo los que, siguiendo modelos de la pragmalingüística, se han identificado como característicos de algunos intercambios comunicativos dados en situaciones concretas. Analizamos el intercambio dialógico que tiene lugar entre los dos interlocutores de entrevistas sociolingüísticas grabadas en Monterrey, México, y, partiendo de la descripción de las estrategias de la cortesía ya conocidas —fórmulas de saludo, muestras de cortesía positiva y negativa y empleo del habla indirecta—, concebimos como indicadores del habla cortés otras estrategias: a) el empleo de ciertos pronombres personales y de algunos indicadores de la modalización no asumida descritos en los estudios de la argumentación en lógica natural,¹ y b) la atenuación de la ironía mediante recursos como los cambios en la entonación, la intersección de expresiones populares que los hablantes usan para validar su postura y formas de cortesía de sociedad —por ejemplo, la perífrasis, el énfasis y el eufemismo— y de otros recursos retóricos a las que los hablantes acuden al ironizar, tales como el

1. Indicadores discursivos estudiados por Rodríguez Alfano 2004^a y 2004^b, con base en la escuela de Neuchâtel, especialmente en Grize, *De la logique à l'argumentation* (*passim*).

simulacro, la risa cortés y la autoironía.² El presupuesto básico es que estos indicadores de cortesía, mediante los cuales el hablante prefiere eludir temas escabrosos o poner distancia entre sí mismo y lo que enuncia, manifiestan un propósito persuasivo-argumentativo adicional por parte del emisor.

El universo de estudio está conformado por una selección de 95 fragmentos de entrevistas de *El habla de Monterrey*, investigación sociolingüística que se inició en 1985, y cuenta con el corpus digitalizado más extenso para estudios del español.³ Los fragmentos estudiados son: para el estudio de la cortesía en el acto de petición, los 95 considerados en los estudios de la argumentación⁴ publicados en Rodríguez Alfano (2004a y 2004b),⁵ y tres fragmentos de las entrevistas realizadas en 2006 dentro de la segunda etapa de *El habla de Monterrey*;⁶ y para el estudio de

2. Indicadores discursivos de la ironía descritos desde el punto de vista de la retórica por Flores Treviño 2006.

3. El corpus total comprende 600 entrevistas de una hora promedio de duración, y tiene representatividad sociológica (basada en censos de 1970 y 1980), pero no sociolingüística, pues no hay variaciones en el habla del área metropolitana de esta ciudad del noreste de México que justifiquen un corpus tan extenso —la transliteración comprende aproximadamente 24,000 páginas en Word. Con todo, esta amplitud nos ha permitido realizar estudios contrastivos sobre el habla de entrevistados que se agrupan según las siete variantes consideradas en la muestra total: género, edad, nivel de escolaridad, ingreso personal y familiar, colonia de residencia, migración (originarios o no de Monterrey), y ocupación. Mayor información en www.filosofia.uanl.mx/investigaciones.

4. Los temas de conversación y los materiales buscados en ellos en el corpus original de *El habla de Monterrey* (grabado entre 1985-1986) son: el tema de “fiestas que celebran” y “comidas que se preparan en esas fiestas” y también “las comidas preferidas” por el informante y su familia, con el propósito de obtener muestras de la variedad léxica que se suponía muy amplia en el nombre dado a los productos alimentarios en esta zona del país, así como la obtención de una receta de cocina que sirviera como material para el estudio de la descripción de procesos; el tema de “el trabajo, su ocupación”, con objeto de obtener una descripción del lugar donde éste se realiza y la narración de una anécdota; y el tema de “la crisis” —es decir, la situación que se vivía en ese momento en México y en particular en Monterrey— a fin de solicitar a los informantes una opinión sobre la actuación de empresarios y gobernantes así como de “la gente” en esa situación y, con esos datos, estudiar la argumentación.

5. Estos fragmentos fueron tomados de 60 entrevistas de la muestra original (1985-86) en que los informantes argumentan sobre “la crisis”, y cuyos resultados se explican a la luz de la teoría sobre la cortesía.

6. Esta segunda etapa de *El habla de Monterrey* corresponde a su incorporación al PRESEEA (Proyecto de Estudios del Español de España y América), dirigido por Francisco Moreno desde la Universidad de Alcalá, y ha planteado nuevos retos: grabación de otras 208 entrevistas que, en la medida de lo posible, se harán a las mismas personas que se entrevistó hace 20 o 21 años, y también a otros informantes. El objetivo será doble en esta segunda etapa: realizar estudios diacrónicos al contrastar el habla del mismo sujeto 20 años después; y sincrónico, al contrastar el corpus de *El habla de Monterrey* (2007-2007) y el habla de otras ciudades donde la lengua oficial es el español.

la cortesía en el acto de ironizar, se utilizan 32 fragmentos de sendas entrevistas de la muestra original 1985-1986.

Mediante el análisis de este universo de estudio, nos proponemos describir los distintos indicadores de cortesía empleados e identificar las normas socioculturales subyacentes; y para conseguir este objetivo central, nos planteamos las siguientes preguntas de investigación: a) ¿qué tipo de estrategias de la cortesía se manifiestan en el discurso de estas entrevistas sociolingüísticas al realizar los actos de “requerir información o la realización de una acción” y de “ironizar algo o a alguien”?; y b) ¿qué normas socioculturales subyacen en esas prácticas de cortesía?

Entre los antecedentes del presente estudio, se cuenta con la revisión del estado de la cuestión en los estudios de la cortesía en México, realizada por Elena Jiménez para su investigación doctoral, y que comprende:

a) Estudios de la cortesía en el español de México realizados por Koike (1994) y Félix-Brasdefer (2004), quien analiza especialmente los actos de habla de petición en el dialecto mexicano, y les da una caracterización diferente a la descrita en el español de España y de otros países como EEUU. No obstante, es necesario enfatizar que estos dos autores describen las estrategias en referencia a la cortesía en el dialecto del centro del país, y no a los usos regionales en México.

b) Los estudios aplicados al corpus de El habla de Monterrey acerca de la argumentación sobre “la crisis de Rodríguez Alfano (2004^a y 2004^b), donde trabaja la argumentación con base en propuestas de la nueva retórica planteadas por Perelman y Olbrecht-Tyteca (1969), de Ducrot y Anscombe (1983) sobre la retórica integrada a la lengua, y de la Escuela de Neuchâtel sobre la argumentación en la lógica natural; y un artículo que, sobre la co-construcción de la noción “crisis” en el diálogo de la entrevista, fue publicado por Rodríguez Alfano y Durboraw (2003), donde aplican planteamientos de Halliday (1978) y Linell (1998) acerca de la interacción en el diálogo cara a cara. Revisamos sus resultados de estos trabajos en la presente ponencia a la luz de la teoría sobre cortesía.

c) La tesis doctoral de Flores Treviño sobre macro-acto de ironizar, replanteamiento de resultados sobre la simulación y otras estrategias de la atenuación de la ironía en el habla de Monterrey a fin de ilustrar cómo el discurso oblicuo guarda las conveniencias de la cortesía.

Los planteamientos teóricos básicos incluyen los siguientes autores y sus respectivas categorías y definiciones:

- En referencia a la cortesía, aplicamos las concepciones que, en los planteamientos iniciales de Brown y Levinson (1987) distinguen la cortesía positiva de la cortesía negativa en relación con el cuidado de la imagen;

sin embargo, no admitimos su propuesta relativa a la universalidad de los actos de cortesía, más bien nos apoyamos en diversas propuestas de Bravo y Briz (2004), cuando en referencia al discurso de la cortesía en español puntualizan las diferencias culturales, y ponemos especial atención en Civ'Jan (1979), quien describe el sentido social de la cortesía y los sistemas de etiqueta, que difieren de una cultura a otra.

- En lo que respecta a los actos de habla y los macro-actos discursivos, adoptamos la propuesta de van Dijk (1989 y 1997), quien, desde la perspectiva de la pragmática, propone la categoría de macro-acto de discurso como conformado por una serie de actos de habla elocutivos. De acuerdo con este planteamiento, los actos de petición y de ironizar son macro-actos que comprenden actos de habla como el acto de solicitar información y el acto de simular, respectivamente, siempre en relación con el contexto.

- Para la caracterización de la conversación coloquial, nos basamos en planteamientos de Briz Gómez (1998) sobre los registros orales, los tipos de discurso que derivan de esa categorización y, especialmente, sobre las estrategias de apoyo a lo dicho por el interlocutor.

- En el estudio particular del acto de petición, retomamos propuestas de Faerch y Kasper (1989) y su revisión por Félix-Brasdefer (2003), y lo definimos como uno de los actos de cortesía negativa porque supone la amenaza a la imagen del emisor, en cuanto invade la privacidad del interlocutor; por tanto, en el estudio de la petición centramos el interés en las estrategias necesarias para contrarrestar esa amenaza a la imagen, sobre todo, en Albelda (2004) sobre estrategias de atenuación y estrategias valorizantes; además, nos apoyamos en Blum-Kulka (1989) y su revisión por Félix-Brasdefer (2005) en lo que se refiere al habla indirecta, característica de las prácticas de cortesía mexicanas.

- Sobre la ironía, articulamos propuestas de Hutcheon (1992) y su estudio pragmático de la ironía, donde la entiende en su trascendencia del nivel de "tropo retórico"; Ballart (1994), quien la concibe como una figuración, más que un tropo; Ballart (1994) y Baudrillard (1981), sobre el simulacro y la simulación en la ironía; Eco (1992) sobre la ironía intertextual; y Kerbrat-Orecchioni (1993), sobre los aspectos axiológicos en la decodificación de la ironía. Además, como en el acto de petición, en el acto de ironizar algo o a alguien, retomamos lo relativo a las estrategias que emplea el emisor con el fin de aminorar la amenaza a la imagen que proyecta, tales como estrategias de atenuación y de mitigación del sarcasmo mediante el simulacro, por ejemplo.

2. Manifestaciones de la cortesía en actos de petición

En los actos de petición realizados en el universo de estudio, identificamos prácticas de cortesía en el discurso de ambos interlocutores. Analizamos las estrategias de cortesía que se muestran en la solicitud inicial para la realización de la entrevista, y en la que el entrevistador pide al informante la adopción de un punto de vista al opinar sobre el tema que se le propone. En ambos casos la petición se constituye en un acto de cortesía mitigada o atenuada, lo cual se evidencia en los siguientes ejemplos, donde la entrevistadora utiliza no sólo las convenciones de la cortesía mexicana (saludo, agradecimiento, petición del “favor” en frases interrogativas (*¿Me permite grabar...? ¿Me puede decir su nombre?*), sino también frases introductorias (*no sé si nos recuerda*) y explicativas (*es más que nada sobre... se trata principalmente de saber...*) sobre los contenidos y propósitos de la entrevista, en su intento de animar al informante a participar en una nueva entrevista, después de la realizada 20 años antes:

- [1] E: **Buenos días / No sé si nos recuerda / es acerca de la entrevista**
 I: *Pase*
 E: *Sí gracias Buenos días / Sí eh es más que nada sobre de las costumbres que tienen aquí en Monterrey*
- [2] **Pues muchas gracias por la oportunidad señora / ¿Me permite grabar esta / esta entrevista? / ¡Ay, Dios! Mire (...)** **se trata principalmente de saber este cómo piensa la gente / que han cambiado las cosas porque este entre- / este tipo de entrevistas se hicieron ha- / hace ya mucho tiempo / en mil novecientos ochenta y seis** *¿Okay?*
- [3] **¿Me puede decir por favor su nombre?**

La cortesía en la petición de la opinión del informante también contiene una serie de estrategias significativas: en lugar de emitir su petición en forma de orden o mandato (*dígame qué opina usted de...*) o el planteamiento de una pregunta directa (*qué opinas de..., según tu opinión, ¿cómo se explica que...?*), los entrevistadores emplean fórmulas de cortesía planteadas en frases interrogativas: *¿sería tan amable de decirme lo que usted piensa sobre...?*, o introduciendo el habla indirecta al construir la pregunta con el verbo modal “poder”, conjugado muchas veces en pospretérito: *¿Me puede decir cómo se preparan los buñuelos?*, *¿Nos podría comentar acerca de...?*, *¿Me podría platicar cómo festejan la navidad en su familia?*

Asimismo, los entrevistadores, todos ellos estudiantes universitarios, suavizan su continua petición de información al introducir otro tipo de estrategias de cortesía, tales como:

- **Estrategias valorizantes: de halago** (*qué bonito, qué rico, qué padre, qué contenta se ha de sentir usted porque va a ayudar a la gente, ay carísimos, fíjese nada más, ay pobres*) y **de apoyo a lo dicho por el interlocutor** (Briz

Gómez 1998): (*fíjese qué bonito, fíjese que sí, sí pos sí, ¡ándale! ¡ándele!, ¡a poco!?, y ¡ni modo!, ¿y siempre no?, ¡no te lo creo!, stá bien, ¿ah sí?, ¡ah sí!, ¿no? ¿de veras?, ¡qué barbaridad!, ¡claro que sí!, ¡claro que no!, ¿qué le parece, sí así es...).*)

- Introducción de **preguntas de retroalimentación** (*¿verdad? ¿vedá? ¿vdá?, ¿sí?, ¿no?, ¿o no?, ¿apoco no?, ¿eh?, ¿qué le parece, eh?, ¿m?, ¿qué te diré?, ¿tú qué crees?, ¿me entiende?, ¿qué más?*)

- Uso de **evasivas o habla indirecta para negarse a hablar de lo que se le pide** o al abordar un tema tabú (política, religión, sexo).

Al tiempo que el informante expone la opinión, y realizar, por tanto, el acto perlocutivo de “ofrecer la información” que el entrevistador le ha pedido,” introduce en su discurso otros indicadores que Rodríguez Alfano (2004) analizó desde otras perspectivas teórico-metodológicas, pero en el presente trabajo consideramos como marcadores de cortesía. Los siguientes dos tipos en que hemos clasificado estos indicadores tienen en común la disminución de la autoridad en la respuesta, de modo que la participación del entrevistado en el diálogo es considerada como más cortés, según las normas de uso regional:

- Uso pronominal de auto-referencia. El pronombre personal que el hablante emplea para referirse a sí mismo funciona como indicador de cortesía en cuanto, según una norma mexicana, a fin de ser cortés, debe modalizar su discurso de modo que no se imponga la presencia de su yo; esto es que, como una manera de disminuir su autoridad y dar un tono de cordialidad al trato, ha de opinar preferentemente desde la perspectiva grupal (desde el *nosotros*, por ejemplo). A partir de los pronombres personales que los entrevistados emiten al opinar sobre “la crisis”, y para fines de la presente investigación, hemos establecido un continuum que va del menor al mayor grado de cortesía según el pronombre personal de auto-referencia:

- 1) *yo*, **menos cortés** en la cultura mexicana, en cuanto maximiza la importancia del emisor y, por tanto, minimiza la apelación al interlocutor;

- 2) *nosotros/tú/usted/uno* inclusivos, que hacen al interlocutor cómplice de lo dicho;

- 3) *nosotros* de modestia o *nosotros/uno/tú/usted* exclusivos, que no hacen al interlocutor cómplice; y

- 4) *uno* exclusivo (“yo como representante del grupo al que pertenezco” (punto de vista **más modesto**, en cuanto es genérico, disuelve el *yo* descortés).

- Uso de las preguntas retóricas. La introducción de preguntas que el mismo emisor responde enseguida o que deja sin responder a fin de que su interlocutor reflexione sobre lo que escucha se constituye en estrategia de cortesía toda vez que permite al interlocutor participar en el proceso de co-construcción de la opinión, en lugar de responder con afirmaciones categóricas.

En los ejemplos que siguen puede apreciarse el funcionamiento de estos indicadores en la participación cortés de los entrevistados:

- [4] [...] *está como ahora de / cuando hubo lo / terremoto de México / pues / ¿a poco no? / como... / muchos / muchos países / cooperaron bastante ¿vedá? / bastante / porque se veía / qu'en el periódico / ¡unas... / cifras enormes! / de dinero / ¡dólares! / y la fregada / ¿y apoco con todo eso que mandaron / de tantas partes / apoco no podían reponer todo lo que se cayó / todo lo que... / el daño que se hizo? ¿vedá? / ahora / mucha gente todavía stá viviendo... / o sea en... / en / tiendas de campaña / están viviendo así a la intemperie ¿vedá? / (...) muchos cheques / que se... / que se los daban así al... / al presidente ¿vedá? / a Miguel de la Madrid / le daban los / cheques ahí / los recibía él / todos esos cheques / ¿irían a parar / a... / los... / damnificados? ¿vedá? / ¿a los que los ocupaban? / pos no no / no **podemos** decir que sí ¿vedá? / porque **no nos consta** / (Entrevista #268)*
- [5] [...] *y entons **te empiezas** a dar cuenta y **dices tú** / ¡ay Dios mano! / **te duele** un chorro el pagarle a un doctor por cinco minutos que **te mire** / ¿verdá? / y este... / y luego / el ir a un restaurant / pos ¿cuántas veces no **salías del colegio** y **te ibas** / o una torta...? / sí no / sencillamente / locos / tán locos / ¿cómo es posible que no vean / este / cómo **stamos?** / cosas d'ésas ¿verdá? / [...] (Entrevista #679)*
- [6] *Pues / pues **no stá uno** conforme nunca pero pos / ¿qué gana con no estar conforme? / conforme nomás el / lo / los que pueden / **uno no remedia** nada con no estar / de acuerdo / no hay más que / **limitarse** para poder alcanzar [...] (Entrevista #373).*

En [4], la entrevistada apoya su opinión sobre la actuación de los gobernantes durante el periodo posterior al gran terremoto en la ciudad de México, con preguntas retóricas que plantea a partir de un adverbio de duda *apoco* (que sustituye a “acaso”), o bien con verbo en pospretérito que también indica duda (*¿irían...?*). Estas preguntas implican una respuesta negativa pero la entrevistada las deja sin contestar hasta que plantea la final (precedida por una pregunta de retroalimentación: *¿vedá?*), y entonces hace explícita la negación desde la perspectiva de un *nosotros* de modestia (no podemos, no nos consta). En [5], la opinión personal sobre “la crisis” es expuesta desde la perspectiva de un tú exclusivo (en cuanto no incluye en su referencia al interlocutor) y desde ese punto de vista la entrevistada introduce preguntas retóricas que invitan a su interlocutor a participar en la co-construcción de lo expuesto; y en [6], el pronombre personal de auto-referencia

es el *uno* genérico, mediante el cual el emisor se autonombra representante del grupo al que pertenece.

La introducción de preguntas retóricas, de alta frecuencia en el universo de estudio de Rodríguez Alfano (2004), y que con base en la Escuela de Neuchâtel ella describe como procedimiento argumentativo, puede entenderse como indicador de cortesía en cuanto ofrece al interlocutor la oportunidad de participar en la co-construcción del mensaje. Asimismo, consideramos como otro indicador de cortesía, evidente en la participación de los entrevistados de ese estudio, es el uso del habla indirecta para negarse a dar la opinión que se pide. Este último rasgo ha sido definido como indicador de cortesía en Latinoamérica por Koike (1994), García (1992) y Félix-Brasdefer (2003 y 2004). Véanse los siguientes ejemplos:

- [7] I: [...] *me dijeron "oiga / este / qué opina usted / del sindicato / la Central" / qu'esto / y no... / **más o menos** / ¿los defiende? / "no... / **más o menos**" / léjje / (Risas) / (Entrevista #495)*
- [8] E: *Oiga / qué alarmante esa noticia de los misiles / que les lanzaron / ¿quién? / a ver / creo que Siria contra Estados Unidos / o Estados Unidos contra Siria / ¿cómo fue?*
 I: *Sí / así fue*
 E: *¿Ah sí? / ¿la leyó usted?*
 I: *Sí / la estaba leyend'orita*
 E: *¿Ándele! / ¿qué's lo que dice?*
 I: *O sea / que... / Rusia / apoya a... / Siria / a Libia / tá bien / que se venga la guerra*
 E: *¿No le parece a usted muy alarmante?*
 I: *No..*
 E: *¿No? / ¿usted qué cree que pasaría si se viniera la guerra?*
 I: *Pos nada*
 E: *¿No? / oiga a lo mejor nos iba bien / ¿no? / ¿no le parece? (Risa)*
 I: *Digo / o sea no... / da igual / o sea si...*
 E: *¿Por qué?*
 I: *Pos a un / pos por ejemplo nosotros dependemos d'Estados Unidos ¿no?*
 E: *Que se entretenga allá*
 I: *Sí / que s'entretenga allá Risas*
 E: *Está feo ¿verdad?*
 I: *Pos sí... / pero / eso no*
 E: *No le interesa / ¿como qué l'interesa?*
 I: *Pos no... / nomás / vivir mi vida*
 E: *¿Ah! ¿sí? / ¿cómo?*
 I: *Es que orita / no sé... / estoy confuso*
 E: *¿Por qué?*
 I: *Pos / tengo muchas / orita estoy pensando mucho / muchas cosas / o sea / de que*

¿qué vo'a hacer el día de mañana? / nomás

E: *Nomás / (Risa)*

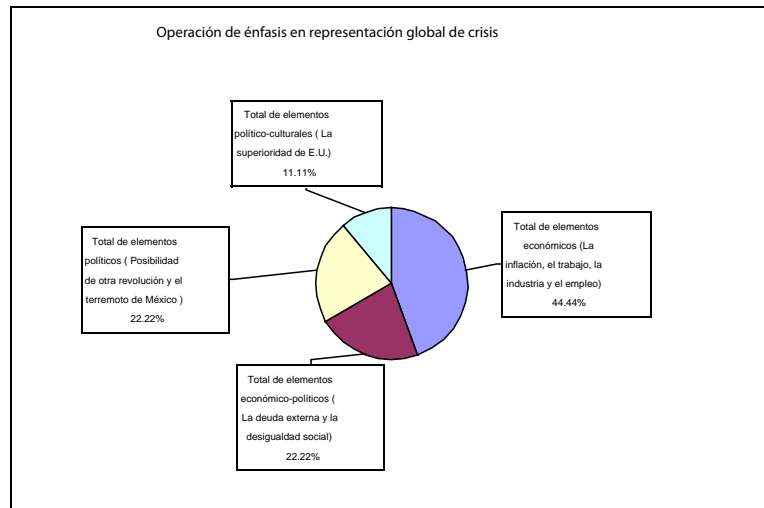
I: *Bueno por lo pronto tiene vacaciones / y se va' ir al rancho / ¿verdad? Sí...*

E: *Y lueo después / tiene su trabajo seguro / ¿o no es seguro? Sí / es seguro / [...]*

(Entrevista #254)

En [7], el entrevistado evade una respuesta directa acerca de lo que opina sobre la actuación de los sindicatos que en el México de 1985 se denominaban “charros” en referencia a que servían más bien, como los charros del folklore, para lucirse en eventos importantes, pero no para la función que se supone han de cumplir tales organismos ante las empresas privadas: la defensa de los trabajadores. Dado que no puede saber cuál es la postura política de quien lo abordara en esa ocasión, prefiere contestar con ambigüedades diciendo que al sindicato lo defiende *más o menos*. Asimismo, el entrevistado de [8] se niega a opinar en contra de Estados Unidos, al considerarlo un tema escabroso, dada la relación de México con el vecino país. En ambos casos, el empleo del habla indirecta puede considerarse marca de cortesía en cuanto los emisores cumplen la regla de “evitar temas de política”, a fin de no incomodar a un interlocutor a quien se acaba de conocer. Con todo, este tipo de omisiones temáticas constituye uno de los procedimientos de exclusión externa propuestos por Foucault como manifestaciones del control de la producción y circulación de los discursos en sociedades represivas. A este respecto pueden consultarse los resultados de Rodríguez Alfano (2004b) que se exponen a continuación:

Gráfica Núm. 1. Ubicación de “la crisis en un ámbito de la experiencia”



Resulta de interés que la mayoría de los entrevistados (el 66.66%) representaba “la crisis” solamente como problema económico o bien incluía en su esquematización discursiva aspectos económicos;⁷ y aún más relevante es el hecho de que ninguno de los entrevistados ubicara la crisis como manifestación de una falla en el sistema económico capitalista. Este dato fue interpretado por Rodríguez Alfano (2004) con base en Foucault (1987) en el sentido de que esa omisión parece relacionarse con el control discursivo que se ejercía en la sociedad mexicana de 1985-86 —año en que se realizaron las entrevistas. Pero en la presente revisión de estos resultados consideramos, de acuerdo con Félix-Brasdefer (2005), que tal omisión de referencias directas a un tema pudiera manifestar el cuidado de la imagen de alguno de los dos participantes en el diálogo de la entrevista, de modo que puede interpretarse también como una manifestación de las prácticas de la cortesía mexicana.⁸

Por otra parte, Rodríguez Alfano y Durboraw (2003) estudiaron la co-construcción de la noción “crisis”, y algunos de los resultados pueden entenderse también como indicadores de la cortesía, en cuanto son estrategias para establecer la simetría y considerar la presencia del interlocutor, de modo que marcan la tendencia hacia el consenso y el acuerdo en el diálogo. Entre esas estrategias, destacamos:

Muestras de asentimiento, dado que según reglas no escritas (y tal vez no descritas aún), en México es más cortés mostrar el acuerdo que disentir en una opinión: *ajá, mjj, de acuerdo, exactamente, así es, exacto*; ejemplo:

- [9] E: *Es decir/ ustedes no no más venden / por decir algo / a grandes empresas / sino que también abarcan / pequeñas empresas*
 I: *Así es / nosotros abarcamos / desde una empresa / grande / vamos a decir Vitro / hasta un depósito / o una dulcería*

Respuesta en eco: manifestación de la función fática que consiste en la repetición de palabras o frases, para completar las frases del otro, como adivinándolas, de modo que refuerza la cooperación en el diálogo, lo cual es ya una forma de cortesía:

7. Esto es en cuanto un 22.22% definía las manifestaciones principales de la crisis en el México de 1985-1986 en torno a la deuda externa de nuestro país y la permanencia de la desigualdad socio-económica, en ese momento histórico.

8. Esto es, en cuanto, entre los resultados encontrados por Félix-Brasdefer (2005) se incluye que los actos de habla de cortesía o descortesía en el español de México están formados por una serie relativamente larga de turnos que utilizan estrategias atenuantes, condicionantes internos y externos y expresiones de gratitud que rigen de manera relativamente estricta los patrones de cortesía de un intercambio comunicativo, todo lo cual aparece reflejado en el habla indirecta.

[10] I: [...] *o sea que ya sería un ochenta por ciento en contra del gobierno / pienso yo / ¿verdad? / entoes / no que / precisamente que sea favorable de la Revolución o no / sino que / que..*

E: *Va' llegar*

I: *Va' llegar / si sigue la situación / hundiéndose / a través de los años*

Modalidad no asumida:⁹ expresiones no asertivas, de duda, inseguridad, o de simple creencia (*creo que, quizás, tal vez, a lo mejor, se me hace que, supongo que...*), estrategia que apoya la fluidez del diálogo (Barnes y Todd 1995), ejemplo:

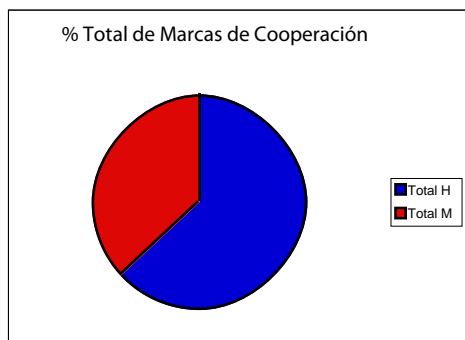
[11] I: [...] *en lugar de vender / aproximadamente / pos un / de doscientos / doscientos-pares que / más o menos creo yo que sea el promedio anual / pos o'hay que vender trescientos / para que más o menos / salga* (Entrevista #655)

Colaboración en la realización de operaciones semántico-cognitivas, que en la Escuela de Neuchâtel son descritas como propias de la macro-operación argumentativa de la lógica natural (que es la propia del discurso):¹⁰ **la ubicación/reubicación** del objeto ("la crisis") al situar ese tema en un área del conocimiento que puede ser la economía, la política, la moral..., o bien en un nivel de amplitud de la referencia (en el ámbito de la vida personal-familiar, nacional, mundial...); **especificación** de los elementos constitutivos de ese objeto en situaciones concretas que ilustran lo dicho por el entrevistador en forma general, en el turno anterior; **ampliación** de datos para ofrecer una mayor información en el sentido ya planteado; **inferencia** de nexos causales a partir de las alusiones o afirmaciones expuestas por el otro; **síntesis** de lo afirmado por el interlocutor en el turno anterior.

En la cuantificación de los datos, los resultados muestran la tendencia de los entrevistados a establecer un diálogo amistoso en todas esas estrategias que, a la vez, se pueden considerar marcas de cortesía, con mayor razón en cuanto los datos numéricos no muestran la diferencia de género, esto es, la introducción de esas estrategias en el discurso de hombres (H) versus Mujeres (M), como, de acuerdo con Tannen (1990), esperaban encontrar Rodríguez Alfano y Durboraw (2003). Véase la gráfica que sigue:

9. Rodríguez Alfano (2004b).

10. Grize, 1982: 197-206.

Gráfica Núm. 2. Estrategias de colaboración en el diálogo en relación con el género

3. Manifestaciones de la cortesía en el acto de ironizar

Flores Treviño (2006), en su tesis doctoral analizó el macroacto (van Dijk 1989, 1997) de ironizar (Ballart, 1991) a partir de la propuesta de Baudrillard (1981), quien considera el proceso del simulacro como un desarrollo de ficción que los hablantes emplean para enmascarar apenas la ironía y no atentar contra las normas de cortesía de la comunicación. Los resultados que se relacionan con este desarrollo comprenden datos de interés respecto a:

- los recursos retóricos (macro-nivel discursivo) que se constituyen en estrategias de atenuación del acto de ironizar con fines de cortesía;
- los transferencia de la función afirmativa en interrogativa (introducción de preguntas retóricas);
- la perífrasis *versus* uso de la franqueza para ironizar;
- la evasión de la opinión propia (mediante una inocencia fingida para evidenciar la falsedad de la ironía ante el receptor);
- la atenuación de la postura del hablante (giro discursivo insólito que disminuya la tensión causada por una ironía agresiva); y
- la transgresión del *ductus* natural del discurso e integración de un constructo semántico paralelo, a fin de mitigar el sentido irónico negativo.

De los resultados generales de esa investigación, para fines de la presente investigación, hemos revisado los indicadores verbales de la atenuación de la ironía en los que la cortesía es más evidente, y que comprenden:

- el simulacro irónico,
- cambios en la entonación,
- juegos semánticos (sustitución de referentes y sentidos por otros que disimulan la intención irónica), e
- introducción de la autoironía, la risa cortés, y los eufemismos.

3.1. El simulacro como estrategia de la cortesía en el acto de ironizar

En el corpus analizado, la ironía y el simulacro se combinan para encubrir las motivaciones del emisor, quien cuida la proyección de su imagen ante un interlocutor que apenas acaba de conocer. El procedimiento así descrito se recupera por considerarlo útil para ilustrar cómo se construye la simulación de un referente en el discurso, ya que, en el examen de las entrevistas, hemos encontrado que los entrevistados hacen simulacros sobre su realidad cotidiana, y —tal como señala Baudrillard (1981)— la alteran, la encubren y la desvinculan de sus lazos originales según su conveniencia, en este caso, el guardar las formas convencionales de la cortesía en el diálogo.

Para ilustrar el proceso, incluimos el fragmento de una conversación en que el entrevistador interroga a la informante sobre su opinión acerca de las causas que originan “la situación actual del país”, y a partir de la respuesta se entabla el siguiente diálogo:

[12] I: [...] que **tenemos que pasar por todas esas / cosas / lo que todo / lo que se está viendo ¿verdá? / está escrito en la Biblia(...)** Como... / **terremotos / pestes / este... / guerras / todo eso ¿verdá? / hasta / para la venida de Cristo!**

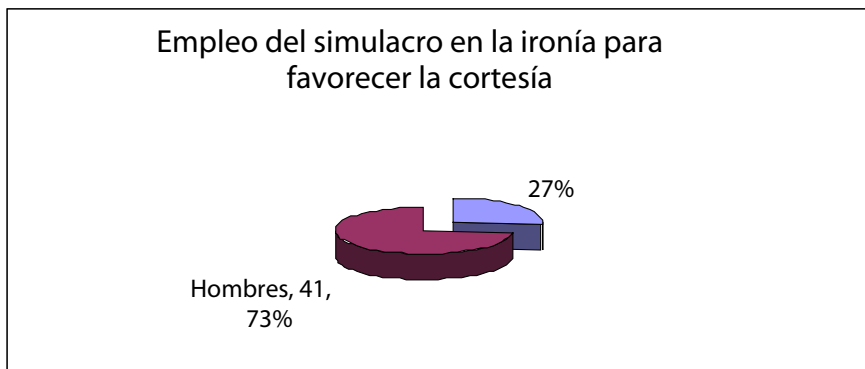
E: **¡Ah! / ¿tiene que venir Cristo?**

I: **Bueno / lo dice la Biblia / (Risa)** (Entrevista 168)

La participación dialógica en el fragmento seleccionado se constituye en un simulacro: la informante respalda su postura mediante un argumento de autoridad, el discurso bíblico; enseguida, el entrevistador disimula su oposición a tal argumento mediante una pregunta retórica que suaviza la ironía; y, en manifestación de cortesía, la informante se distancia a través de una risa breve que simula concordia y, a la vez, atenúa la fuerza con que reafirma su argumentación anterior (*está escrito/lo dice la Biblia*). Como se advierte, en la co-construcción dialógica, ambos interlocutores emplean tácticas que favorecen la moderación que, de acuerdo con las reglas de cortesía, debe existir en esta clase de registro discursivo, la entrevista.

Al revisar el empleo del simulacro en la ironía en relación con el género, encontramos que en la muestra revisada para el presente estudio fueron los hombres quienes más acudieron a esta estrategia para suavizar la ironía, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica Núm. 3. Empleo del simulacro en la ironía para favorecer la cortesía



Una interpretación de este dato pudiera fundamentar una inferencia en torno a que, dado que los hombres tienen una mayor conciencia de estar siendo irónicos cuando expresan sus comentarios, acuden con mayor frecuencia a atenuar el mensaje a través de la simulación.

3.2. Entonación y juegos semánticos en la ironización cortés

Es valiosa la propuesta de Eco (1992) sobre la ironía intertextual, en cuanto ofrece la oportunidad de demostrar que un texto puede darse no sólo en dos, sino incluso en cuatro niveles de lectura distintos: *literal*, *moral*, *alegórico* y *anagógico* (Eco 1992: 92). Identificamos esos niveles en el fragmento que sigue:

- [13] I: *Yo lo que le protesto a ella / de que son her- / eso sí lo critico / pa'que vea / son hermanos / y salen... / gorditas /*
 E: (Risa)
 I: *Eso es lo que yo le critico a ella /*
 E: *¡Ah! no me digas*
 I: *¿Eh? / y son hermanos / de lo ajeno... / ¿eh? / porque como le acabo de decir yo / en l'arca abiert' hasta el más justo peca /*
 E: (Risa) (Entrevista 161).

Algunas observaciones al respecto nos hacen comprobar que los hablantes acuden al sentido alegórico o metafórico de la expresión que, así construida, suaviza la agresión al evitar la expresión directa que implica la ironización de algo o alguien y, de este modo, favorece la cortesía.

3.3. Eufemismo como estrategia de la cortesía en el acto de ironizar

Siguiendo a Eco (1992), resulta que la figura aquí estudiada, favorece el mecanismo dialógico, la dinámica de la comunicación, en cuanto persigue la persua-

sión. Por ende, es posible que se esté ante una ironía, cada vez que se presenta un contraste de estilo; es decir, cada vez que un personaje un locutor utiliza cierto estilo y de pronto cambia de forma tan radical su discurso, al grado de que fractura la línea narrativa. Encontramos este procedimiento en una entrevista en la cual, la informante, una ex-empleada doméstica, narra cómo su patrona la acusa de robo, la despide y le quema su ropa con ácido, y enseguida cuenta al entrevistador lo que ella y una amiga —quien también trabajó en ese lugar— comentaron luego:

[14] I: [...] *toda la / todavía las ven con necesidad / dijo / y mira lo que hizo / y entò'es le dije yo / ¡ay! no se apure Doña Chole le digo / al cabo le digo / ella si se muere le'igo va'ir al meritito infierno / y entonces dice / pero mira es una injusticia / le'igo / ¡no / no li hace! le'igo / después buscamos trabajo / y le'igo [...] / sí / y este / y cada que nos acordamos / la veo retirada / pero cada vez que nos acordamos / nos da tanta risa / le'igo bueno ¿ya se moriría la señora? (Risa) ya'staba grande! (Entrevista 105)*

En este caso la ironía dirigida a la ex-patrona se acompaña con el sarcasmo, pero eufemísticamente se encubre bajo una interrogación en apariencia inocente; de este modo, el acto ilocutivo de desear la muerte de la persona aludida —al expresarse en forma indirecta— se constituye en un acto de cortesía.¹¹

3.4 Otras estrategias de la cortesía en el acto de ironizar

En nuestra revisión del trabajo realizado por Flores Treviño (2006), hemos identificado entre otras estrategias que ilustramos enseguida mediante ejemplos:

Autoironía (el cuidado de la imagen)

[15] E: *¿Y va'l cine? /*

I: *Pos voy al cine porque ahí trabajo / si no/ pus usté s'imagina.../ (Entrevista 131).*

Risa cortés en la co-construcción de la ironía:

[12] I: *Pos no hay / pos no / pos sí / está duro / po'allá tam'ién / pero pos ya / como allá / como había animales ¿vedá? / pos / mataron ¿vedá? / y aquí no / aquí ne'sita uno comra'los*

E: *Aquí ni a... / a menos que matemos al perro / ¿no? (Risas)*

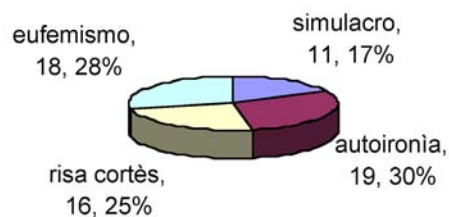
I: *Ni perro tenemos / (risas) / ni perro tenemos / (Risas) Entrevista #168)*

11. En la región noreste del país, la cortesía obliga a expresar deseos de buena salud a una persona ausente o bien emplear fórmulas de origen religioso, como “que en paz descance,” si ya falleció. En cambio en el fragmento elegido la locutora disimula apenas su intención (aunque dejando marcas para que sea descifrada) de desear la muerte a la ex-patrona.

En la siguiente gráfica ilustramos la cuantificación de los usos de las estrategias que hemos descrito en nuestro estudio de la atenuación del acto de ironizar con fines de cortesía.

Gráfica Núm. 4. Estrategias de la cortesía en la ironía

Estrategias de la cortesía en la ironía



4. Conclusiones

Después de analizar las estrategias de la cortesía en los actos de petición y de ironizar, encontramos que en la entrevista sociolingüística no se realizan actos de amenaza a la imagen del hablante ni de amenaza intensificada, por lo que concordamos con Briz Gómez (1998) en que el marco de interacción en este registro es distinto al del habla espontánea.

La petición en las entrevistas estudiadas incluye fórmulas convencionales de cortesía, dentro de las cuales algunas son más elaboradas e indirectas, y fórmulas no convencionales, donde añadimos, además de las ya tan conocidas estrategias de cortesía positiva o negativa, otras menos evidentes como son el uso pronominal de auto-referencia, el uso de preguntas retóricas, o el uso de estrategias de cooperación en el diálogo, hasta ahora consideradas solo como marcadores argumentativos.

En cuanto a las estrategias valorizantes, encontramos una alta incidencia de indicadores de la colaboración dialógica, que incluyen halagos y respuestas mínimas que apoyan lo dicho por el interlocutor.

Dentro de las estrategias mitigadoras se cuentan el habla indirecta o la evasión del tema-tabú como una estrategia para suavizar el efecto adverso de la negación en el acto de petición, y para evitar la confrontación y, así, salvar la imagen del interlocutor en el acto de ironizar.

Además, hemos identificado algunos marcadores argumentativos como la selección pronominal y el empleo de preguntas retóricas que pueden considerarse parte de los actos de habla complejos como los describe Félix-Brasdefer (2005).

El análisis de la atenuación de la ironía con fines de cortesía muestra que la introducción en el discurso de la risa y/o de autoironías (como un acto de dirigir hacia sí mismo —en lugar de hacia el objeto o sujeto real— la ridiculización irónica) constituyen estrategias de cortesía en cuanto disminuyen el efecto negativo de la ironía, proceso que sirve al emisor para proteger su imagen ante un interlocutor que acaba de conocer; aunque también pueden considerarse como formas de cortesía encaminadas a afianzar la solidaridad entre los interlocutores.

Encontramos que los entrevistados hacen simulacros sobre su realidad cotidiana, y —tal como señala Baudrillard (1981)— la alteran, la encubren y la desvinculan de sus lazos originales según su conveniencia, en este caso, de **guardar las formas convencionales de la cortesía** en el diálogo.

Algunas normas socioculturales subyacentes en esas prácticas de cortesía se manifiestan en que los actos de habla estudiados, que se catalogan como “de cortesía negativa”, son más bien actos de habla complejos y propios de cada cultura que suponen un proceso de negociación entre los interlocutores hasta llegar a un acuerdo lingüístico y en las cuales inciden variables como la edad, el grado de escolaridad, la relación poder-ideología-discurso, la clase social y el género de los participantes en este tipo de intercambio comunicativo.

Para interpretar los datos nos adherimos a propuestas de la semiótica de la cultura, planteada por Iuri Lotman (1964) y la postura adoptada por Civ'Jan (1979) en cuanto al sentido práctico de la cortesía, que consiste en determinar la posición del individuo respecto a los restantes miembros de la sociedad.

Con todo, falta mucho por hacer en el estudio de la cortesía mexicana. Entre los pocos trabajos que anteceden a nuestro estudio, los de Félix-Brasdefer (2002,2003, 2004,2005) y Koike (1994) están realizados desde Estados Unidos; Koike describe estrategias del sur del país, cuyos hablantes del español son expertos en el habla indirecta y practican la cortesía con mucho más cuidado de la imagen de lo que resulta en *El habla de Monterrey*; el corpus de esta última investigación(para mí no queda claro cuál investigación) lo ha estado revisando Félix-Brasdefer pero no sobre cortesía. En nuestro estudio, vemos la necesidad de estudiar la cortesía en los rasgos propios del noreste de México, pues los intercambios comunicativos de *El habla de Monterrey* muestran un uso de la cortesía que no coincide del todo con las del resto del país, los regiomontanos suelen representarse a sí mismos como “directos”, “francos”, a diferencia de sus compatriotas defechos y de otras regiones del sur del país. Esto se debe, entre otras causas, probablemente a la cercanía con Estados Unidos, cultura mucho más directa. Además hay que considerar otras variables situacionales que, influidas por los conceptos de distancia/solidaridad, pueden ofrecer resultados muy relevantes para el propósito de evaluar de una manera más afinada y concreta la cortesía en un contexto específico.

5. Referencias bibliográficas

- Albelda Marco, M. (2004) "Cortesía en diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Madrid: Ariel.
- Ballart, Pere (1994) *Eironeia. La figuración irónica en el discurso literario moderno*. Barcelona: Quaderns Crema.
- Barnes, D. y Todd, F. (1995) *Communication and learning revisited: Making meaning through talk*. Portsmouth, NH: Boynton/Cook-Heinemann.
- Baudrillard, J. (1981) "La précession des simulacres". *Simulacres et simulation*, París: Éditions Galilée, 9-68.
- Blum-Kulka, S. (1989) "Playing it safe: The role of conventionality in directness. Cross-cultural pragmatics", en: S. Blum-Kulka, J. House y G. Kasper (eds.), *Requests and apologies*. Norwood: Ablex Publishing, 37-70.
- Bravo, D. y Briz, A. (eds.) (2004) *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Madrid: Ariel.
- Briz Gómez, A. (1998) *El español coloquial. Esbozo de pragma-gramática*. Barcelona: Ariel.
- Briz Gómez, A. y el grupo Val Es.Co (1995) "La conversación coloquial: materiales para su estudio". *Anejo XVI de Cuadernos de Filología*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Brown, P. y Levinson S. (1987) *Politeness: Some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CIV' Jan, T.V. (1979) "La semiótica del comportamiento humano en situaciones dadas (principio y fin de la ceremonia, fórmulas de cortesía)". *Semiótica de la cultura. Jurij M. Lotman y Escuela de Tartu*. Madrid: Cátedra, 173-194.
- Ducrot, O. y Anscombre, J.C. (1983) *L'argumentation dans la langue*. Bruxelles : Pierre Mardeaga.
- Eco, U. (1992) *Los límites de la interpretación*. México: Lumen.
- Faerch, C. y Kasper, G. (1989) "Internal and external modification in interlanguage request realization", en: S. Blum-Kulka, J. House y G. Kasper (eds), *Cross cultural pragmatics. Request and apologies*. Norwood, NJ., 221-247.
- Félix-Brasdefer, C. (2002) *Refusals in Spanish and English: A cross-cultural study of politeness strategies among speakers of Mexican Spanish, American English, and American learners of Spanish as a foreign language*. Unpublished doctoral dissertation, University of Minnesota, Minnesota.
- Félix-Brasdefer, C. (2003a) "Validity in data collection methods in pragmatics research", en: P. Kempchinsky y C. E. Piñeros (eds.), *Theory, practice, and acquisition*. Papers from the 6th Hispanic Linguistics Symposium and the 5th

- Conference on the Acquisition of Spanish and Portuguese. Somerville, MA: Cascadilla Press, . 239-257.
- Félix-Brasdefer, C. (2004a) "La mitigación en el discurso oral de mexicanos y aprendices de español como lengua extranjera", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática socio-cultural: Estudios sobre el discurso en cortesía en español*. Madrid: Ariel, 285-299.
- Félix-Brasdefer, C. (2003b). "Declining an invitation: A Cross-Cultural Study of Pragmatic Strategies in Latin American Spanish and American English". *Multilingua*, 22(3): 225-255.
- Félix-Brasdefer, C. (2004b) "Interlanguage Refusals: Linguistic Politeness and Length of Residence in the Target Community". *Language Learning*, 54(4), 587-653.
- Félix-Brasdefer, C. (2005) "Indirectness and politeness in mexican requests", en: D. Eddington (ed.), *Selected Proceedings of the 7th Hispanic Linguistics Symposium*. Somerville, MA: Cascadilla Proceedings Project, 66-78.
- Flores Treviño, M. E. (2006) "Función poética del lenguaje: La ironía en El habla de Monterrey (1985-1986)". Tesis doctoral inédita, presentada en la Universidad de Zacatecas.
- Foucault, M. (1987) *El orden del discurso*, versión española de Alberto González Troyano, Barcelona, Clotet-Tusquets, 3ª. edición.
- García, C. (1992) "Refusing an invitation: A case study of Peruvian style". *Hispanic Linguistics*, 5(1-2), 207-243.
- Grize, J. B. (1982) *De la logique á l'argumentation*. Genève: Libraire Droz.
- Grize, J. B. (1982) *De la logique á l'argumentatio.*, Genève: Libraire Droz.
- Halliday, M. A. K. (1978) *Language as Social Semiotics. The Social Interpretation of Language and Meaning*. Great Britain: Edward Arnold Publishers
- Hutcheon, L. (1992) "Ironía, Sátira, Parodia. Una aproximación pragmática a la ironía", en: Florencia, María Christen *et alia* (eds.), *De la ironía a lo grotesco (en algunos textos literarios hispanoamerica-nos)*, Trad. Pilar Hernández Cobos. México: Universidad Autónoma Metropolitana, 173-193.
- Kerbrath-Orecchioni, C. (1993) "La ironía como tropo", en: Florencia, María Christen *et alia* (eds.), *De la ironía a lo grotesco (en algunos textos literarios hispanoamericanos)*, Trad. Pilar Hernández Cobos. México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Koike, D. (1994) "Negation in Spanish and English suggestions and requests: Mitigating effects?". *Journal of Pragmatics*, 21.513-526.
- Linell, P. (1998) *Approaching dialogue: Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Co., 1998.

“So schön finde ich den gar nicht”

La cortesía verbal en los cumplidos y en las respuestas a los cumplidos en español y en alemán

KATHRIN SIEBOLD

Universidad Pablo de Olavide, España

1. Introducción

El objetivo principal de nuestro estudio consiste en aportar una contribución a los estudios empíricos contrastivos que analizan la realización de distintos actos de habla en varias lenguas. Este campo de investigación, aunque está muy desarrollado en otras lenguas, no ha alcanzado el mismo interés y difusión en relación al español (cf. Placencia y Bravo 2002: 3), y no tenemos constancia de ningún trabajo empírico sobre actos de habla en español y en alemán.

Contrastaremos la realización lingüística de los actos de habla *hacer un cumplido* y *responder a un cumplido* en español y en alemán para exponer cuáles son y cómo funcionan los principales recursos lingüísticos que usan los hablantes de estas lenguas en dichos actos de habla. La pregunta central que planteamos en este análisis contrastivo es: ¿Existen diferencias culturales entre el español y el alemán en lo que a la importancia de la cortesía positiva y negativa se refiere?, y ¿cómo se plasman estas diferencias en las estructuras y en las estrategias comunicativas empleadas en los actos de habla en cuestión?

Para constituir nuestro corpus de textos hemos optado por el método del juego de rol abierto, ya que facilita la creación de un mismo contexto situativo, tanto para los españoles como para los alemanes, y permite así el análisis de unos datos totalmente comparables. Además, queríamos que la producción de los textos fuera oral y se acercara lo máximo posible a una producción de lenguaje oral auténtico, que les permitiera a los interactantes constituir su propio discurso y desarrollar una variedad más amplia de estrategias comunicativas que aquéllas obtenidas mediante el método del cuestionario para complementar el discurso.

Hemos elegido tres situaciones comunicativas¹ de la vida cotidiana que evocan la realización de un cumplido y, si procede, la respuesta al mismo. Estas situaciones fueron interpretadas por 18 hablantes nativos de español peninsular y 20 ha-

1. Situación 1: A. Vd. Llega a su puesto de trabajo por la mañana. B. Por la mañana su compañero/a entra por la puerta. Lleva un jersey muy bonito y Vd. se lo dice.

blantes nativos de alemán de Alemania,² en distintas constelaciones 8 veces cada una, obteniendo un número total de 24 conversaciones.

2. Los Cumplidos

Empleando la terminología del análisis de conversaciones, los cumplidos y las respuestas a los cumplidos forman una pareja adyacente (*adjacency pair*) (cf. Levinson 2000: 330). Es decir, que la realización del segundo acto de habla, la respuesta al cumplido, depende directamente del acto de habla que le precede, el cumplido.

A pesar de esta característica, los dos actos de habla no han sido investigados con la misma frecuencia. Podemos afirmar, pues, que las respuestas a los cumplidos han gozado de mucha atención por parte de los investigadores y que existen numerosos estudios que han analizado de manera contrastiva su realización lingüística (cf. capítulo 3.).

La mayoría de los trabajos sobre los cumplidos, en cambio, se ha realizado desde un enfoque unicultural, describiendo, por ejemplo, el uso rutinario de este acto de habla en la sociedad norteamericana (cf. Manes y Wolfson 1981), o las preferencias de género en relación a la expresión de cumplidos en Nueva Zelanda (cf. Holmes 1988). Otros investigadores han estudiado la preferencia de los temas (*topics*) que son objeto del cumplido en determinadas sociedades. En este contexto, Cheng (2003: 25) constata que “in Western cultures, compliment topics are often related to personal appearance, ability, performance and possessions”. Así, mediante el empleo de los cumplidos, se reflejan determinados valores culturales.

En otros trabajos, relacionados con la cortesía verbal, se muestra que también existe un uso estratégico de los cumplidos. Esto sucede, por ejemplo, cuando se emplean junto a otros actos de habla que amenazan la imagen social del interlocutor, con el fin de mitigar el impacto de los mismos. Haverkate (1994) pone el

Situación 2: A. Vd. está en la cola de la caja esperando. Delante de Vd. va una madre/un padre con sus dos hijos. Los niños son muy lindos y Vd. se lo dice a la madre/al padre. B. Vd. está haciendo la compra con sus dos hijos. Ahora mismo está con ellos esperando en la cola de la caja.

Situación 3: A. En la calle Vd. se encuentra con una profesora/un profesor suyo/a del instituto que no ha visto desde que iba al instituto. El/ella tiene muy buen aspecto. Vd. le saluda y se lo dice. B. Vd. es profesor/a de instituto jubilado/a. En la calle, se encuentra con una antigua alumna/o.

2. Hay que mencionar que todos los participantes alemanes viven en Hessen, y todos los participantes españoles en Sevilla o en Madrid. Por esta razón, y también debido al pequeño tamaño del corpus, queremos recalcar que los resultados de nuestro análisis no permiten extraer afirmaciones generalizadas sobre los estilos comunicativos de una lengua y cultura enteras, pero sí indicios claros de sus características.

siguiente ejemplo para ilustrar este empleo estratégico del cumplido, caracterizándolo como “poderoso instrumento persuasivo” (Haverkate 1994: 89).

Ah, veo que te has cortado el pelo. Estás muy guapa así.
A propósito, ¿tienes tiempo para cuidar del bebé esta noche?
(Haverkate 1994: 88).

Respecto a los temas preferidos de los cumplidos, tenemos que constatar que, dado el método de obtención de datos, nuestro corpus no permite extraer conclusiones acerca de preferencias en este sentido. Como hemos explicado antes, en nuestro estudio, el contexto situativo de los juegos de rol está fijado de antemano para todos los sujetos, de manera que las tendencias culturales hacia temas determinados no se reflejan en nuestros datos. Tampoco nos es posible analizar el empleo estratégico de los cumplidos junto a otros actos de habla, ya que en nuestras situaciones comunicativas los informantes siempre los producen en su función primaria (véase el apartado 2.1.).

Ahora bien, como hemos mencionado antes, dichos fenómenos, que no podemos tener en cuenta, han sido objeto de estudio en trabajos uniculturales sobre los cumplidos. Nuestro enfoque intercultural, en cambio, contribuye a llenar la laguna que existe en relación al acto de habla de los cumplidos en el campo de la pragmática contrastiva. El estudio contrastivo, que presentaremos en los siguientes apartados, permite analizar las similitudes y diferencias culturales en la realización lingüística de los cumplidos en español y en alemán, el grado de intensidad y sus indicadores, así como el uso más o menos rutinario de dicho acto de habla en ambas culturas.

El *tertium comparationis* que hemos establecido para llevar a cabo el análisis contrastivo de los cumplidos, se presentará en el apartado 2.2., después de una breve introducción general del acto de habla en el siguiente apartado 2.1.

2.1. El acto de habla “hacer un cumplido”

El cumplido es un acto de habla cortés para estimular la imagen social positiva del interlocutor, derivado de un objetivo social general que consiste en crear o mantener un ambiente de amabilidad (cf. Haverkate 1994: 88), o como señala Holmes (1988: 459), “the most obvious functions compliments serve is to oil the social wheels.” Al expresar un cumplido atendemos a las necesidades e intereses del interlocutor, manifestando aprecio y creando una relación de solidaridad entre los interactantes. El cumplido no suele conllevar consecuencias negativas para el oyente, sino que es un vehículo de expresión convencional de cortesía positiva que, como explica Chen (1993: 57), “addresses the positive face needs of the complimentee”.

De todos modos, la expresión de un cumplido también puede significar una amenaza para la imagen social negativa del interlocutor, ya que éste puede interpretar el cumplido como un deseo por parte del hablante de poseer el objeto del cumplido. Así explican Brown y Levinson (1987 [1978]: 66) que los cumplidos pueden “predicate some desire of S toward H or H’s goods, giving H reason to think that he may have to take action to protect the object of S’s desire, or give it to S.”

El afán de realizar cumplidos se manifiesta de modo más o menos marcado en las distintas culturas, dependiendo de la importancia que se dé a estimular y reforzar la imagen social positiva del interlocutor. Por consiguiente, también están sujetas a variaciones culturales las estructuras sintácticas y léxicas que se usan para conseguir la función comunicativa del cumplido. Su fuerza ilocutiva se puede enfatizar más o menos según la modificación interna que desee realizar el hablante.

¿Con qué grado de intensidad se expresan los cumplidos en español y en alemán? ¿Cuáles son los intensificadores internos preferidos en ambas culturas?

Pasaremos a analizar estas cuestiones en el apartado 2.3., después de presentar brevemente el *tertium comparationis*, que sirve como base para el estudio.

2.2. Alertadores y acto nuclear del cumplido

Estudiaremos los cumplidos distinguiendo entre los alertadores y el acto nuclear. Dentro de los alertadores, cuya función principal es la de atraer la atención del interlocutor, analizaremos el empleo del nombre de pila y del apelativo amistoso, que son los únicos alertadores que figuran en los cumplidos de nuestro corpus.

En relación al acto nuclear del cumplido, nos centraremos sobre todo en los distintos mecanismos de modificación interna que emplean los sujetos españoles y alemanes para suavizar o incrementar la fuerza ilocutiva, es decir, los mitigadores e intensificadores morfosintácticos y léxicos. Podemos afirmar ya, que en nuestros datos no aparecen mitigadores de ningún tipo, ya que ni los informantes españoles ni los alemanes atenúan la fuerza ilocutiva de sus cumplidos.

Por lo que a los intensificadores se refiere, los hablantes pueden enfatizar o reforzar los cumplidos a través de elecciones morfosintácticas o léxicas. Hemos clasificado los intensificadores morfosintácticos de la siguiente manera:

1. Oración exclamativa con sintaxis marcada: Intensificación por medio de estructuras sintácticas típicamente exclamativas, como son las introducidas por “palabras-cu”, como *qué, cuál, cómo y cuánto*, o por “artículos exclamativos”, como *el, la, lo*, en español (cf. Alonso-Cortés 1999: 3996), así como las introducidas por “W-Wörter”, como *wie, welch, was für*, por *dass* o por el verbo definido en posición inicial, en alemán (Sitta 1998: 616).

Ej.: ¡Qué bien te veo!

Ej.: Sind die goldig!

2. Superlativo: Intensificación del adjetivo con el sufijo *-ísimo/a*.

Ej.: ¡Está guapísima!

En el caso de los intensificadores léxicos, diferenciamos entre los siguientes:

3. Adverbios de grado: Intensificación mediante la cuantificación de un adjetivo, de otro adverbio o de un verbo (cf. Sitta 1998: 669).

Ej.: Du hast ein ganz tolles Kleid an!

Ej.: Te queda muy bien.

4. Partículas modales: Intensificación del enunciado al indicar la actitud del hablante. Sitta (1998: 671) señala que, “der Sprecher kann mit Modalpartikeln seinen eigenen Aussagen eine bestimmte (subjektive) Tönung geben, er kann (...) Zustimmung, Ablehnung, Einschränkung, Erstaunen, Interesse anzeigen.“

Ej.: Das ist aber ein schöner Pullover!

5. Interjecciones: Intensificación del enunciado manifestando afectación por parte del hablante, como puede ser asombro, sorpresa, admiración, alegría, etc. (cf. Alonso-Cortés 1999: 4029). La interjección suele aparecer acompañando una oración exclamativa en posición inicial.

Ej.: ¡Ay, qué gracioso es!

Ej.: Oh oh, das ist aber ein schöner Pullover!

6. Marcadores interpersonales: Intensificación por medio de palabras que refuerzan la relación personal entre los interlocutores.

Ej.: Es un muñeco, ¿eh?

2.3. Análisis contrastivo

2.3.1. Alertadores

En primer lugar, podemos constatar que los alertadores, que acompañan a los cumplidos, no desempeñan un papel muy importante. En nuestro corpus se han registrado porcentajes muy reducidos de cumplidos precedidos por un alertador, un 5% en español y un 4% en alemán.

La baja presencia de los alertadores, a nuestro parecer, tiene dos explicaciones. Por un lado, la mayoría de los cumplidos no se realiza al principio de la conversación. Por consiguiente, el hablante ya cuenta con la atención del oyente y puede prescindir de un alertador. Por otro lado, si tenemos en cuenta el empleo de los alertadores como estrategia compensatoria (expresar cortesía positiva para compensar un FTA), podemos observar que en los cumplidos no hace falta este recurso. Pues, la función principal del cumplido ya consiste en la expresión de cortesía positiva hacia el interlocutor, haciendo innecesario el uso de otros medios para reforzar la imagen social positiva del oyente.

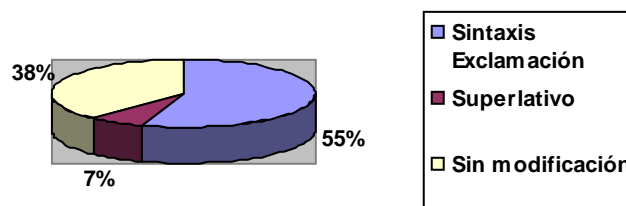
2.3.2. Modificadores morfosintácticos

Como hemos mencionado antes, los hablantes de nuestro estudio no recurren a mecanismos sintácticos mitigadores, sino que modifican la fuerza ilocutiva de los cumplidos únicamente para incrementarla.

Ahora bien, esta intensificación morfosintáctica muestra diferencias importantes entre el español y el alemán. Mientras que casi dos tercios de los sujetos españoles aumentan la fuerza ilocutiva de los cumplidos mediante intensificadores morfosintácticos, los informantes alemanes no los emplean apenas.

Diagrama 1. Modificación morfosintáctica de los cumplidos españoles

Modificación morfo-sintáctica en español



Como se desprende del diagrama 1, la intensificación sintáctica preferida por los españoles, y que se emplea en más de la mitad (55%) de los casos, consiste en el uso de una oración exclamativa con estructura prototípica. Dentro de las estructuras sintácticas que ofrece la lengua española para realizar exclamaciones,³ en nuestros datos sólo aparece la oración exclamativa introducida por la “palabras-cu” *qué*. El siguiente ejemplo 1 ilustra claramente la predominancia de esta forma sintáctica en los cumplidos españoles.

(1) EXCLAMACIONES CON “QUÉ”

A: hola julia

B: hombre alicia

A: ***¡qué barbaridad! ¡qué guapa vienes!***

B: gracias

A: ***¡qué jersey más bonito!***

B: muchas gracias

3. Alonso-Cortés (1999: 3993-4050) enumera numerosos recursos sintácticos para expresar oraciones exclamativas, entre ellos figuran las “palabras-cu” (p.ej. ¡qué tristeza!, ¡cómo está de alto tu hijo!), el “artículo exclamativo” (p.ej. ¡el ruido que hace!) o el “sí exclamativo” (¡si me acordaré yo!).

A: todos los días vienes con algo nuevo hija
 B: ¿sí no?
 A: ¡*qué barbaridad!*
 B: bueno qué vamos a hacerle, pero he estado sacando del armario...
 A: pues hija precioso ¿eh?
 B: muchas gracias

Dentro de la categoría morfosintáctica, otro recurso lingüístico de intensificación en español es la formación del grado superlativo añadiendo el sufijo *-ísimo* a la raíz del adjetivo, que sirve para caracterizar el objeto del cumplido.

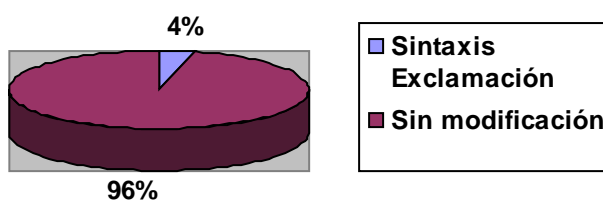
Los superlativos no se emplean con mucha frecuencia (7%), y no aparecen en ningún caso dentro de las oraciones exclamativas prototípicas, sino en estructuras enunciativas. Por lo tanto, los sujetos españoles de nuestro estudio, no emplean dos tipos de modificación morfosintáctica de manera paralela.

En los datos alemanes, llama la atención, que los sujetos alemanes se inclinan mucho menos que los españoles a modificar la estructura sintáctica o morfológica de sus cumplidos.

Al igual que el español, el idioma alemán también dispone de varias formas sintácticas, características para las oraciones exclamativas.⁴ De todos modos, los alemanes no optan apenas por su empleo a la hora de realizar un cumplido.

Diagrama 2. Modificación morfosintáctica de los cumplidos alemanes

Modificación morfo-sintáctica en alemán



4. En la gramática de Duden, se detallan varias estructuras sintácticas disponibles en alemán para realizar oraciones exclamativas, como p.ej. oraciones introducidas por *dass* (Dass du so einen hübschen Ring hast!) por un "W-Wort" (Was diese Frau nicht alles erlebt hat!, Wie gern wäre ich mit ihr befreundet gewesen!) o por un verbo definido (Hast du aber einen schönen Ring!) (cf. Sitta 1998: 616).

Como vemos en el diagrama 2, tan sólo un 4% de los cumplidos alemanes aparece con la sintaxis prototípica para las oraciones exclamativas, mientras que la gran mayoría mantiene la estructura sintáctica de una oración enunciativa.

La intensificación morfosintáctica, tan frecuente en los cumplidos españoles como ausente en los alemanes, les otorga un alto grado de expresividad y de afectación. Sostenemos que este incremento de la fuerza ilocutiva de los cumplidos españoles se puede deber a la importancia que da la cultura española a la cortesía positiva y al refuerzo de la imagen social positiva a través de la expresión de aprecio.

2.3.3. Modificadores léxicos

Como hemos explicado en el apartado anterior, los alemanes tienden a mantener las estructuras sintácticas de la oración enunciativa para la realización de sus cumplidos, mientras que los españoles prefieren expresarlos con una estructura sintáctica marcada.

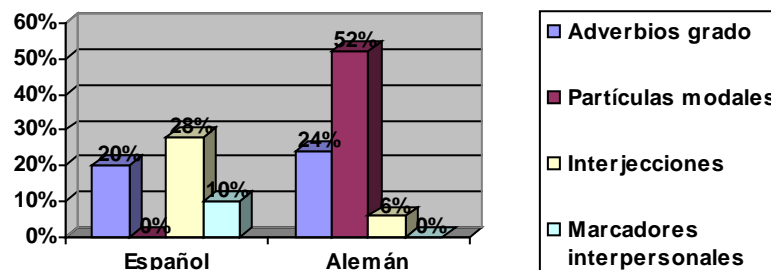
Por lo que a la modificación léxica se refiere, tanto los hablantes del español como los del alemán, emplean distintos mecanismos para aumentar la intensidad de sus cumplidos a través de elecciones léxicas. Hemos observado, sin embargo, que el análisis cuantitativo y cualitativo de su uso muestra divergencias considerables entre ambas lenguas.

Respecto a la frecuencia total de intensificadores léxicos, podemos afirmar que los informantes alemanes utilizan modificadores léxicos en la gran mayoría de sus cumplidos (78%), frente al uso español que se reduce a la mitad de los cumplidos (51%).

Pasaremos a analizar los distintos modificadores por separado para darnos cuenta, dónde residen las diferencias léxicas más llamativas.

Diagrama 3. Modificación léxica de los cumplidos en español y en alemán

Modificación léxica en español y en alemán



Como ilustra el diagrama 3, el porcentaje de utilización de un adverbio de grado en los cumplidos es muy parecido en ambas lenguas (20% en español, 24% en alemán), aunque con una gama léxica más amplia en alemán. Mientras que en español el único adverbio de grado que aparece es *muy*, en alemán se registra un empleo repetido de *echt*, *ganz*, *gar (nicht)*, *sehr*, *so*, *total*, *unheimlich*, *überhaupt (nicht)*, *wirklich*. Creemos que estas diferencias relacionadas con la variedad léxica, no sólo se fundamentan en las características determinadas de cada sistema de lenguaje, sino que también son consecuencia de un uso más rutinario y convencionalizado de los cumplidos en la cultura española (véase el siguiente apartado 2.3.4.).

Por lo que concierne a las partículas modales, que modifican el enunciado en la medida que reflejan una determinada actitud por parte del hablante respecto a lo que expresa, sí que nos encontramos con un fenómeno característico de la lengua alemana que en la mayoría de los casos no posee una equivalencia léxica concreta en español (cf. Castell 2002: 414). De ahí, que en el corpus español no se han encontrado partículas modales. En alemán, por el contrario, más de la mitad del los cumplidos (52%) contiene alguna partícula modal intensificadora. Las dos partículas modales que más se utilizan en nuestras situaciones comunicativas son *aber* y *ja*, que suelen expresar asombro o sorpresa por parte del hablante.

El siguiente ejemplo 2 muestra cómo se aumenta la intensidad del cumplido mediante los adverbios de grado *echt* y *total* y la partícula modal *ja*.

(2) ADVERBIO DE GRADO Y PARTÍCULA MODAL

G: guten morgen ali

A: morgen=

G: =ich wollte die unterlagen bringen

A: mensch, du hast **ja** einen schönen pullover an, der ist **ja** schön

G: ja ehrlich? gefällt er dir?

A: ja zeig mal, mensch, der ist **ja echt** schön, der steht dir auch **total** super

G: super, den hab ich bei wenz gekauft. soll ich dir mal einen katalog mitbringen?

A: ja mach mal der ist **echt** schön

(...)

Respecto a los otros recursos léxicos intensificadores, las interjecciones y los marcadores interpersonales, podemos afirmar que su uso es más elevado en español que en alemán. Casi un tercio de los cumplidos españoles (28%) viene acompañado por una interjección, que le otorga un carácter fuertemente emotivo, siendo el porcentaje en alemán mucho más reducido (6%). En el ejemplo 3 podemos observar, cómo el uso de la interjección *oy* incrementa el grado de expresividad del cumplido y manifiesta una gran afectación por parte del hablante, en este caso de asombro y de admiración.

(3) INTERJECCIÓN Y MARCADOR INTERPERSONAL

A: hola chiquitito, ¡qué guapo es! **oy** ¡qué guapo! ¿qué
 J: [es mi niño] [sí:]
 A: tiempo tiene?
 J: tres meses pero está [espabilado ¿verdad?]
 A: [**oy oy oy**] [¡qué espabilado!]
 J: sí es muy espabilado
 A: **oy oy oy** es un muñeco ¿**eh?**
 (...)

El mismo ejemplo 3 también ilustra el empleo español del marcador interpersonal *eh*, que se ha registrado en un 10 % de los cumplidos españoles, siendo ausente su uso en alemán.

La función pragmática de la partícula *eh* es claramente interpersonal y socializadora. Como bien explica García Vizcaíno (2005: 92), este apéndice modalizador comprobativo no se usa únicamente para comprobar la corroboración del interlocutor, sino que sirve también de refuerzo expresivo para intensificar el acto ilocutivo al que acompaña. Su empleo representa uno de los mecanismos típicos de la cortesía positiva, ya que sirve para establecer un terreno común y para buscar acuerdo con el interlocutor (cf. Brown y Levinson [1978] 1987: 101ss.).

2.3.4. *Uso rutinario del cumplido*

Según un estudio de Wolfson (1983: 85), la estructura sintáctica de los cumplidos en inglés se caracteriza por estar altamente convencionalizada. Wolfson explica que más del 80% de los cumplidos realizados en su corpus aparecen en una de las tres formas siguientes:

1. NP is/looks (really) ADJ
2. I (really) like/love NP
3. PRO is (really) (a) ADJ NP

En su análisis de los actos de habla del español, Haverkate (1994: 89) traduce dichas estructuras al español por

1. me gusta X
2. X tiene buen aspecto

y las aplica a los cumplidos españoles. A estos esquemas les añade por una lado la oración exclamativa marcada por una forma de presente de subjuntivo (p.ej. ¡viva la gracia!), típica del piropo, y por otro lado otras expresiones exclamativas (p.ej. ¡un coche nuevo!) que, según él, son realizaciones indirectas del esquema *me gusta x* (Haverkate 1994: 90).

Sin embargo, en la investigación presente se ha podido demostrar que las preferencias por determinadas fórmulas lingüísticas de los cumplidos divergen

considerablemente según el idioma. Pasamos, pues, a mostrar los patrones básicos, sintácticos y léxicos, de los cumplidos en español y en alemán, para analizar su grado de convencionalización.

Los esquemas léxico-sintácticos de los cumplidos españoles se caracterizan por estar fuertemente ritualizados y convencionalizados, independientemente de las situaciones comunicativas en las que se expresan. No obstante, no se pueden englobar en los esquemas encontrados por Wolfson (1983).

Como hemos explicado en el apartado anterior, la forma más empleada del español, y que aparece en el 55% de los cumplidos, es la oración exclamativa introducida por *qué*. Dentro de este grupo, dos tercios se realizan según el siguiente esquema léxico-sintáctico, que presentamos con algunos ejemplos de nuestro corpus:

1. qué ADJ/ADV (verbo)

Ej.: qué mono
 qué gracioso es
 qué guapa vienes
 qué bien vistes

El otro tercio de los cumplidos introducidos por *qué* aparece en la siguiente forma:

2. qué SUS más ADJ (verbo)

Ej: qué jersey más bonito
 qué jersey más bonito tienes
 qué cara más linda tiene

Otro grupo importante, que constituye el 19% de los cumplidos españoles, se realiza según el siguiente patrón léxico-sintáctico:

3. es/está (muy) ADJ/ADV

Ej: es muy bonito
 es precioso
 está estupendo
 está estupendamente

Cabe destacar, que cerca de tres cuartos de todos los cumplidos en español (74%) aparecen con uno de estos tres esquemas que acabamos de presentar. Así pues, la realización lingüística del acto de habla de los cumplidos en español se nos presenta de forma altamente estandarizada y convencionalizada, por lo que podemos deducir que su uso en la cultura española es muy rutinario.

En alemán, en cambio, nos encontramos con una variedad más amplia de esquemas léxico-sintácticos, lo cual hace suponer que el intercambio de cumplidos en la cultura alemana no forma tanta parte de la rutina comunicativa como en la española.

Como hemos podido observar en el apartado anterior, la modificación interna de los cumplidos alemanes se realiza en la gran mayoría de los casos a través de opciones léxicas, manteniendo la estructura sintáctica de una oración enunciativa.

El único esquema léxico-sintáctico que aparece en todos los contextos situativos, y que constituye el 32% de los cumplidos alemanes, es el siguiente:

1. SUS ist/sind (MOD) (GRAD) ADJ (SUS)

Ej: der ist super
 das ist aber ein schöner Pullover
 die sind ja süß
 das ist ja ganz goldig
 die sind doch so lieb

Las otras formas repetidas dependen en mayor grado de la situación comunicativa, en la que se producen. Así, en los cumplidos relacionados con el aspecto físico, predominan las formas que contienen el verbo *aussehen*, y cuando hay relación con una prenda de vestir, se emplean estructuras con los verbos *stehen* o *anhaben*.

2. SUS stehen (MOD) (GRAD) ADV

Ej: der steht dir aber gut
 der steht dir ganz toll

3. SUS anhaben (MOD) (GRAD) ADJ SUS

Ej: du hast ja einen schönen Pullover an
 du hast ein ganz tolles Kleid an

4. SUS aussehen (MOD) (GRAD) ADV

Ej: du siehst aber gut aus
 der sieht ganz toll aus
 sie sehen ja fantastisch aus

Sin embargo, estos cuatro esquemas sólo cubren el 58% de los cumplidos alemanes, quedando un porcentaje importante de estructuras variadas (42%), que no se pueden englobar en ninguna de estas categorías.

En este sentido cabe mencionar también que, dentro de los esquemas más frecuentes en ambas lenguas, la gama léxica es más amplia en alemán que en español. En el corpus alemán se usan un total de 18 adjetivos/adverbios distintos para caracterizar los objetos de los cumplidos, a saber: *toll*, *wunderbar*, *super*, *schön*, *gut*, *klasse*, *traumhaft*, *wunderschön*, *süß*, *niedlich*, *goldig*, *reizend*, *entzückend*, *lieb*, *enorm*, *prächtig*, *fantastisch*, *schick*, aparte de los adverbios de grado *echt*, *ganz*, *gar* (*nicht*), *sehr*, *so*, *total*, *unheimlich*, *überhaupt* (*nicht*), *wirklich*. En los cumplidos del corpus español, en cambio, aparecen 8 adjetivos/adverbios calificativos en total: *joven*, *guapo/guapísimo*, *estupendo/estupendamente*, *bonito*, *lindollindísimo*, *gracioso*, *mono*, *precioso*, y sólo un único adverbio de grado, *muy*.

El uso de una gama léxica más amplia en los cumplidos alemanes puede ser resultado, según nuestro punto de vista, de un empleo menos ritualizado del cumplido.

2.4. Conclusiones

Resumiendo los resultados del anterior análisis, podemos afirmar que la gran mayoría de los cumplidos españoles y alemanes se caracteriza por contener intensificadores morfosintácticos o léxicos.

Los hablantes del español se decantan por emplear estructuras morfosintácticas claramente marcadas, como las oraciones exclamativas con *qué* o el superlativo, que le otorgan un alto grado de expresividad y una gran profundidad de emoción al cumplido. Del mismo modo, emplean las interjecciones como intensificadores léxicos, que incrementan la fuerza expresiva de este acto de habla en la medida que reflejan una fuerte implicación afectiva del hablante. También utilizan con frecuencia el recurso intensificador de los marcadores interpersonales y refuerzan así la función socializadora de los cumplidos.

Si nos acordamos de las explicaciones de Brown y Levinson (Brown y Levinson [1978] 1987: 104), que califican el aprecio expresado por el interlocutor a través de un cumplido como elemento constitutivo de la cortesía positiva, llegamos a la conclusión de que el alto grado de expresividad del cumplido español se fundamenta en la gran valoración de la imagen social positiva en la cultura española.

En la misma línea se puede explicar la presencia de tan pocos esquemas léxico-sintácticos que utilizan los hablantes españoles para expresar sus cumplidos. Parece ser, que los españoles, debido al gran significado de la cortesía positiva, están acostumbrados a intercambiar cumplidos y a usarlos de manera muy rutinaria. Este hecho se confirma en un estudio sobre las respuestas a los cumplidos en español y en inglés, llevado a cabo por Lorenzo-Dus (2001: 115). La autora llega a la misma conclusión cuando afirma que la consecuencia de la orientación de la cultura española hacia la cortesía positiva „is a less restricted exchange of tokens of mutual appreciation“.

La mayoría de los cumplidos alemanes, en cambio, se expresa de un modo menos marcado sintácticamente, y aparece en forma de oración enunciativa. La falta de intensificación sintáctica causa la impresión de que este acto de habla se realiza de manera menos expresiva y emotiva en alemán que en español. Si nos imagináramos los cumplidos alemanes con la sintaxis modificada (p.ej.: *Wie gut dir dieser Pullover steht! Dass Sie so gut aussehen! Ist das Kleid schön!*), seguramente nos soñarían algo exagerados y artificiales. No obstante, tal enfatización y exageración a la hora de expresar aprecio por el interlocutor representa un recurso característico de la cortesía positiva. Como señalan Brown y Levinson ([1978] 1987: 104) sobre

la realización de los cumplidos: „this is often done with exaggerated intonation, stress, and other aspects of prosodics“. El tono más neutro y la ausencia de intensificadores morfosintácticos en alemán, pues, pueden ser consecuencia de una menor valoración de la cortesía positiva en la cultura alemana.

De todos modos, hemos observado que los hablantes alemanes también aumentan la fuerza ilocutiva de sus cumplidos mediante el uso de intensificadores léxicos, sobre todo con el empleo de las partículas modales, fenómeno tan característico del idioma alemán, y con la utilización de adverbios de grado. Sin embargo, según nuestra percepción (que habría que contrastar con la de otros hablantes), la modificación de los cumplidos alemanes es menos intensa.

Por último, cabe destacar también que, tanto los esquemas léxico-sintácticos de los cumplidos alemanes, como la gama léxica de los adjetivos y adverbios empleados, son muy variados. Este hecho nos lleva a concluir que los hablantes alemanes no están tan habituados al frecuente intercambio de cumplidos. De ahí, que no disponen ad hoc de tantas formas convencionalizadas, y recurren a una mayor variedad de estructuras.

3. Las respuestas al cumplido

Como hemos mencionado anteriormente, el acto de habla *responder a un cumplido* ha sido objeto de numerosos análisis lingüísticos,⁵ ya que su realización se suele considerar altamente delicada (Haverkate 1994: 92).

Para analizar las respuestas a los cumplidos de nuestros informantes españoles y alemanes, empleamos el mismo *tertium comparationis* que Chen (1993) en su estudio contrastivo de las respuestas a cumplidos en inglés y en chino, pues su clasificación de las respuestas en cuatro estrategias básicas ha resultado muy válida para nuestro análisis. Describiremos dicha clasificación con más detalle en el apartado 3.2., después de una breve introducción de las características generales de este acto de habla en el apartado 3.1.

3.1. El acto de habla “responder a un cumplido”

La respuesta a un cumplido presenta un dilema para el hablante, puesto que tiene que acordar dos principios conversacionales diametralmente opuestos, como son los principios de no contradecir al interlocutor y al mismo tiempo

5. Véanse por ejemplo los trabajos contrastivos de Nixdorf (2001) sobre respuestas a cumplidos en inglés, ruso y alemán; de Lorenzo-Dus (2001) que contrasta las respuestas a los cumplidos del español peninsular con las del inglés británico; de Chen (1993) sobre el chino y el inglés; de Valdés y Pino (1981) sobre el español mexicano y el inglés norteamericano.

evitar el autoelogio. En términos de Leech (1983), el cumplimiento de la máxima de acuerdo implica el incumplimiento de la máxima de modestia.

Por un lado, el rechazo de un cumplido implica el riesgo de amenazar la imagen social positiva del interlocutor al expresar desacuerdo con él, al mismo tiempo que puede dañar la propia imagen social positiva del hablante al negar el aprecio expresado. Por otro lado, la aceptación de un cumplido conlleva el riesgo de que el hablante parezca engreído y autocomplaciente.

Existen diversas estrategias comunicativas que muestran varias posibilidades de solucionar este conflicto en el que se ve involucrado un interlocutor ante la recepción de un cumplido. La preferencia cultural por una u otra estrategia de respuesta a un cumplido es condicionada por la orientación cultural hacia los valores de la cortesía positiva o negativa, de manera que las respuestas típicas en determinadas culturas sirven como un “mirror of cultural values” (Manes y Wolfson 1981: 96).

3.2. Clasificación de estrategias de respuestas

En su estudio contrastivo sobre las respuestas a los cumplidos en inglés norteamericano y en chino, Chen (1993: 53) propone una clasificación de cuatro estrategias básicas de respuestas, que se sitúan entre los dos extremos de aceptar plenamente un cumplido o rechazarlo rotundamente. Estas estrategias básicas se subdividen a su vez, obteniendo un total de once estrategias de respuestas a cumplidos.

Como hemos explicado anteriormente, la clasificación de Chen nos sirve de base para el análisis contrastivo que presentamos a continuación. Sin embargo, hemos tenido que ampliar dicha clasificación añadiendo la estrategia de *no reaccionar*, como una estrategia más dentro de la categoría de *desviar el cumplido*. Este hecho se debe al elevado número de respuestas de cumplidos realizadas mediante esta estrategia en nuestro corpus.

Con esta pequeña ampliación, la clasificación de estrategias queda como sigue:

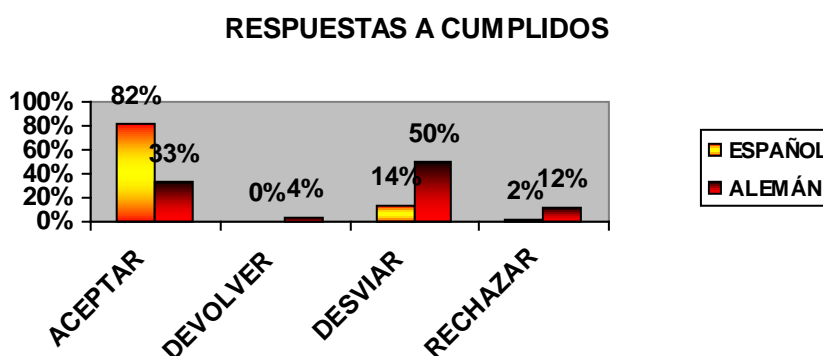
1. Estrategia 1: Aceptar
 - a) agradecer
 - b) estar de acuerdo
 - c) expresar alegría
 - d) bromear
2. Estrategia 2: Devolver
 - a) devolver el cumplido
 - b) ofrecer el objeto del cumplido
 - c) animar

- 3. Estrategia 3: Desviar
 - a) explicar
 - b) dudar
 - c) no reaccionar
 - 4. Estrategia 4: Rechazar
 - a) rechazar el cumplido
 - b) expresar vergüenza
- (cf. Chen 1993: 53)

3.3. Análisis contrastivo

En el análisis contrastivo hemos apreciado divergencias considerables entre la cultura española y la alemana a la hora de elegir las distintas estrategias de respuestas.

Diagrama 4. Estrategias de respuestas a cumplidos en español y en alemán



Como ilustra el diagrama 4, la aceptación del cumplido es la estrategia preferida en las respuestas españolas (82%), mientras que tan sólo un tercio de las respuestas alemanas se realiza a través de una aceptación. La mayoría de los alemanes opta por desviar el cumplido (50%), en contraste con los españoles (14%).

Entre las reacciones no preferidas en ambas culturas destacan la devolución del cumplido (0% en las respuestas españolas, 4% en las alemanas), así como su rechazo (2% y 12%, respectivamente).

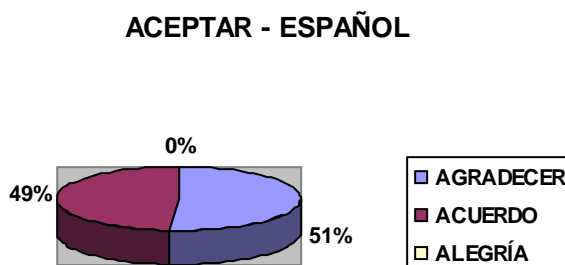
En los siguientes apartados, se analizará de manera más detallada el empleo de las subestrategias de cada categoría por ambos grupos de sujetos.

3.3.1. *Aceptar el cumplido*

Aparte de la diferencia porcentual de las respuestas que expresan una aceptación del cumplido (82% de las respuestas españolas, 33% de las alemanas), llaman la atención las variaciones culturales en el empleo de las subestrategias que sirven para realizar dicha aceptación.

Como hemos expuesto en la clasificación anterior, un cumplido se puede aceptar por medio de la expresión de agradecimiento, de acuerdo o de alegría.

Diagrama 5. Estrategias de aceptación del cumplido en español



Como vemos en el diagrama 5, de estas opciones, la de aceptar el cumplido dando las gracias es la elegida con mayor frecuencia entre las respuestas españolas (51%), seguida directamente por la estrategia de expresar acuerdo (49%). El ejemplo 4 ilustra el empleo de estas reacciones de aceptación por parte de los españoles, y demuestra al mismo tiempo que el cumplido y su respuesta se integran de manera fluida en el transcurso discursivo. Esta aparente familiaridad con situaciones comunicativas en las que se expresan cumplidos, se puede deber a que la costumbre de intercambiar aprecio mutuo está muy arraigada en la cultura española, dada la importancia que tiene la cortesía positiva.

(4) AGRADDECIMIENTO Y ACUERDO

B: señorita ana, ¿se acuerda usted de mí?

A: ay hijo, espera. espera que me ponga las gafas porque ahora mismo (-)

B: yo he sido alumno de usted en el colegio ¿se acuerda?

A: [oy oy oy] [oy oy]

A: oy filomeno oy filomeno oy filomeno [hijo]

B: [¿cómo] se acuerda usted de mi nombre, ¿eh?

A: claro porque era el único filomeno que había en la clase, chico, ¿cómo está?

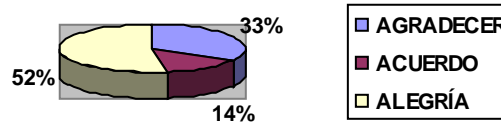
B: muy bien pero a la que veo muy bien es a usted

A: *sí hijo no está mal*
 B: por usted no pasa el tiempo, la veo muy joven
 A: *ay muchas gracias, muchas gracias*
 A: qué buen alumno era, qué buen curso
 B: no no es que usted era muy buena profesora
 A: *ay muchas gracias, ¿has terminado la carrera?*
 (...)

En contraste con los datos españoles, las respuestas alemanas que expresan una aceptación del cumplido tan sólo se elevan a un tercio de todas las respuestas. Con respecto a las subestrategias preferidas de esta categoría cabe destacar que no prevalecen ni el agradecimiento (33%) ni el acuerdo (14%), sino, como vemos en el diagrama 6 y demostramos en el ejemplo 5, la estrategia más empleada es la expresión de alegría (52%) por el hecho de que al interlocutor le guste el objeto al que hace referencia el cumplido.

Diagrama 6. Estrategias de aceptación del cumplido en alemán

ACEPTAR - ALEMÁN (33%)



(5) ALEGRÍA

A: guten morgen
 B: oh oh, das ist aber ein schöner pullover
 A: den hab ich mir neu gekauft [der war zwar nicht ganz]
 B: [wo hast du ihn denn]
 A: den gabs da bei C&A, der war zwar nicht ganz billig aber (-) den musste ich einfach mitnehmen
 B: sieht klasse aus, sieht ganz toll aus
 A: *das ist schön, dass er dir gefällt, danke*

El raro empleo de aceptaciones en las respuestas alemanas, en comparación con las españolas, se puede explicar con la menor valoración que se le otorga a la cortesía positiva en la cultura alemana. Por consiguiente, los alemanes están menos familiarizados con el intercambio de cumplidos para reforzar la imagen

social positiva del oyente, y la aceptación natural del cumplido no ocurre con tanta facilidad como en la cultura española.

La tendencia alemana hacia la subestrategia de expresar alegría a la hora de aceptar un cumplido, se puede deber, como pensamos, a la autoorientación que manifiestan los alemanes en general, como lo explica también House (2005). Según ella, entre los patrones básicos de comunicación que muestran los alemanes, destacan el hecho de ser “self-referenced and content-oriented” (House 2005: 22). Por lo tanto, una referencia a su propia emoción puede resultar una reacción cómoda para ellos.

3.3.2. Devolver el cumplido

La devolución del cumplido es la reacción menos empleada por ambos grupos de sujetos. En las conversaciones españolas, sólo en un caso se devuelve el cumplido, y en las alemanas sólo en contadas ocasiones (4%). El raro uso de esta estrategia por parte de los españoles se puede deber, como creemos, al hecho de que están más acostumbrados al empleo de los mecanismos de la cortesía positiva, siendo uno de ellos el intercambio de cumplidos. Así, cuando se les hace un cumplido lo aceptan con facilidad, como hemos observado en el apartado anterior, y no sienten la presión de tener que “pagar una deuda” con su interlocutor y de tener que devolverle el cumplido.

Hay que destacar también que las situaciones comunicativas del presente corpus (cumplidos sobre un jersey, sobre unos niños y sobre el aspecto físico de una persona mayor) no todas se prestan de la misma manera a una devolución del cumplido. El cumplido sobre los niños, por ejemplo, sólo se podría devolver en un contexto determinado, en el que ambos interlocutores fueran acompañados por niños. Habría que investigar si en un corpus más amplio de cumplidos y respuestas a cumplidos esta categoría estaría más representada.

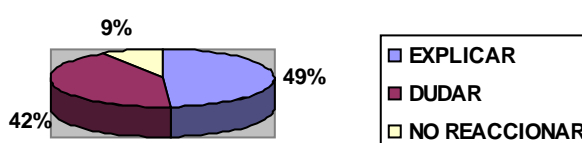
3.3.3. Desviar el cumplido

La estrategia de desviar el cumplido, dirigiendo la atención del oyente hacia explicaciones sobre el objeto del cumplido para esquivar una respuesta directa, es la opción más elegida (50% de todas las respuestas) por los alemanes, mientras que se emplea en muy pocas conversaciones españolas (14%). Sostenemos que la elevada tendencia alemana por desviar los cumplidos se puede explicar en la misma línea que el reducido porcentaje de aceptación de los mismos en el apartado 3.3.1. Parece ser que la práctica de reforzar la imagen social positiva del oyente por medio de un cumplido está menos extendida en la cultura alemana que en la española, ya que se valora menos la cortesía positiva que la negativa. Creemos

que este hecho puede crear situaciones incómodas, incluso violentas para los alemanes que no están tan acostumbrados al intercambio frecuente y natural de cumplidos.

Diagrama 7. Estrategias de desviación del cumplido en alemán

DESVIAR - ALEMÁN (50%)



El diagrama 7 demuestra las distintas subestrategias empleadas por los sujetos alemanes dentro de esta categoría. Del diagrama se desprende que las dos subestrategias de desviación más usadas por los alemanes son, por un lado, la subestrategia de explicar (49%) determinadas características del objeto del cumplido y, por otro lado, la subestrategia de expresar dudas (42%) sobre el objeto elogiado.

En este sentido, el ejemplo 6 refleja una contestación típica de nuestro corpus alemán, en la que aparece una combinación de las dos subestrategias de desviación del cumplido, la de explicar (se explica el origen del jersey), y la de dudar (se duda de la belleza del jersey aludido).

(6) EXPLICAR Y DUDAR

A: hallo guten morgen

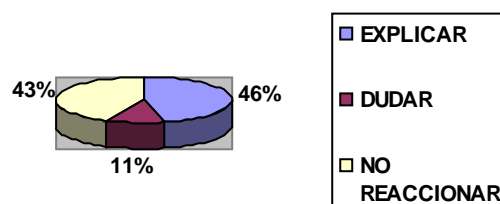
B: morgen

A: mensch, du hast aber einen tollen pullover an, wo hast du denn den her?

B: *findest du? na ja gott, ach, den hat mir meine frau gekauft. so schön finde ich den gar nicht*

A: die hat einen guten geschmack deine frau, muss ich doch mal fragen wo sie den her hat

En cuanto a las pocas respuestas españolas de este grupo (14%), hay que indicar que las más frecuentes también son las explicaciones sobre el objeto del cumplido (46%).

Diagrama 8. Estrategias de desviación del cumplido en español**DESVIAR - ESPAÑOL (14%)**

Ahora bien, como ilustra el diagrama 8, en contraste con las reacciones alemanas, la expresión de dudas sobre el objeto del cumplido es poco frecuente entre los españoles y sólo se da en un 11% de las respuestas de este grupo. Una explicación posible puede ser que dudar de lo que acaba de afirmar el interlocutor que ha expresado el cumplido se considera un comportamiento descortés en la cultura española. Esto se debe a que daña la imagen social positiva del interlocutor al expresar desacuerdo con él, aunque sólo sea parcial.

Otro hallazgo importante dentro de este grupo son las respuestas que no reaccionan al cumplido sino siguen el hilo de la conversación sin más. Un porcentaje considerable de un 43% de los sujetos españoles de nuestro estudio opta por esta estrategia al recibir un cumplido. El ejemplo 7 demuestra que el interlocutor B recibe varios cumplidos a lo largo de la conversación como *qué bien está, qué bien la veo, ¿eh?*, pero sigue la conversación con naturalidad sin tener en cuenta los cumplidos recibidos.

(7) SIN REACCIONAR

B: doña alicia, ¿doña alicia? ¿se acuerda usted de mí?

A: [¿sí?]

B: soy José Luis González, soy alumno suyo [de (-)]

A: [ay] [del] colegio

B: sí de tercero

A: [ay hijo oy oy oy]

(se besan)

A: ay que mayor está

B: **me alegro de verla, qué bien está**

A: **¿qué es de tu vida?**

B: bien, nada, me casé estoy trabajando en una empresa

A: [¿sí?]

B: y nada muy bien **pero qué bien la veo, ¿eh?**

- A: [ay]
 A: **oy, cómo me he alegrado, hombre, que me haya reconocido**
 B: la voy a reconocer en cualquier sitio
 A: [me alegro de verte]
 B: [me alegro de verla]
 A: adiós
 B: hasta luego

Este comportamiento comunicativo se puede explicar con el hecho de que el intercambio mutuo de aprecio está muy difundido en la cultura española, como afirma también Lorenzo-Dus (2001: 115) en su estudio sobre las respuestas a cumplidos en inglés y en español. Es probable que por este motivo algunos informantes españoles de nuestro corpus no sientan la necesidad de reaccionar de manera explícita a un cumplido que se les hace.

3.3.4. Rechazar el cumplido

En lo que concierne a los rechazos de los cumplidos, son respuestas poco usuales en ambas culturas, ya que se consideran demasiado descorteses al expresar un desacuerdo absoluto con la persona que acaba de hacerlo. Vemos, sin embargo, que esta estrategia está menos restringida entre las respuestas alemanas (12%) que entre las españolas (2%). Como demuestra el ejemplo 8, el interlocutor que ha recibido un cumplido lo rechaza abiertamente, amenazando la imagen social positiva del oyente con esta contradicción. Al mismo tiempo tampoco le importa dañar su propia imagen social positiva, ya que admite que algo “suyo” no es digno de ser elogiado. De este modo, se confirma otra vez que la cortesía positiva desempeña un papel menos importante en la cultura alemana.

- (8) RECHAZAR
 G: na ihr zwei RUHIG.
 H: ach sind das sü:ße zwei, wie alt sind die denn? sind ihre enkelchen, ne?
 G: ja, ich ich weiß nicht genau, wie alt, so fünf und sechs jahre oder fünf und viereinhalb so ungefähr
 H: ach sind die goldig
 G: **ach, find ich nicht, gucken se mal an hier, dass die immer grabschen,** immer nach der schokolade und so
 H: ja das machen diese supermärkte immer so - immer in kinderhöhe
 (...)

3.4. Conclusiones

En resumen, podemos sostener con Lorenzo-Dus (2001: 109) que “the main feature of spanish politeness is the primacy assigned to positive politeness devices”. Así pues, tanto los cumplidos como las respuestas a los mismos se realizan con más atención a la cortesía positiva en la cultura española que en la alemana.

Como hemos podido observar en el apartado anterior, los cumplidos españoles no sólo se caracterizan por un mayor grado de expresividad, estimulando así de manera muy expresiva la imagen social positiva del oyente, sino también por su fluidez y naturalidad con la que se integran en el desarrollo discursivo.

Esta tendencia hacia la cortesía positiva también la podemos observar en las respuestas, sobre todo en el alto porcentaje (82%) de aceptaciones de los cumplidos por parte de los españoles. En este sentido, Bravo (1999: 168) afirma:

El hablante español confirma sus cualidades positivas y la imagen que tiene de sí mismo mediante las manifestaciones de aprecio de los otros. La falta de reconocimiento, confirmación o aceptación de la “personalidad social ideal” con la que el interlocutor se siente comprometido puede desalentar el trato interpersonal.

Así pues, a través de la realización de las respuestas al cumplido, se manifiesta una orientación clara de la cultura española por los valores de la cortesía positiva, en la cual prevalecen la importancia de crear y mantener un ambiente de amabilidad y de atender a las necesidades e intereses del interlocutor.

Por el contrario, también en este acto de habla se pone de manifiesto que en la cultura alemana la cortesía positiva parece estar menos arraigada que en la española. Sobre todo las estrategias de respuestas preferidas por los sujetos alemanes manifiestan divergencias considerables con las españolas. La mayoría de los sujetos alemanes opta por la estrategia de desviar el cumplido (50%), bien dirigiendo la atención del interlocutor hacia explicaciones sobre el origen o sobre la compra del objeto del cumplido, bien dudando de las calidades del mismo. Por consiguiente, en las respuestas alemanas se admite antes un desacuerdo (parcial) con el interlocutor y una posible amenaza de su imagen social positiva que la posibilidad de la aceptación del cumplido y del autoelogio.

Para futuras investigaciones en este campo, podría ser interesante analizar los cumplidos y sus respuestas en más situaciones comunicativas, ya que seguramente habría variaciones en el empleo de las distintas estrategias según el contexto social.

4. Referencias

- Alonso Cortés, Á. (1999) “La oración exclamativa”, en: *Gramática descriptiva de la lengua española*, dirigida por Ignacio Bosque y Violeta Delmonte. Madrid.
- Blum-Kulka, S. (1987) “Indirectness and politeness: same or different?”. *Journal of Pragmatics* 11, 145-160.
- Bravo, D. (1999) „Imagen positiva vs. imagen negativa: pragmática socio-cultural y componentes de face”. *ORALIA* 2, 155-184.
- Brown, P. y S. Levinson ([1978]1987) *Politeness: Some universals in Language usage*. Cambridge.
- Castell, Andreu (2002): *Gramática de la lengua alemana*. Madrid.
- Chen, R. (1993) “Responding to compliments. A contrastive study of politeness strategies between American English and Chinese speakers”. *Journal of Pragmatics* 20, 49-75.
- Cheng, W. (2003): *Intercultural Conversation*. Amsterdam.
- García Vizcaíno, M. J. (2005) “El uso de los apéndices modalizadores ¿no? y ¿eh? en español peninsular”, en: Sayahi, L. y M. Westmoreland (eds.), *Selected Proceedings of the Second Workshop on Spanish Sociolinguistics*. Somerville, 89-101.
- Haverkate, H. (1994) *La cortesía verbal. estudio pragmalingüístico*. Madrid.
- Haverkate, H. (2004) “El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española”, en: Bravo, D. y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, 55-67.
- Haverkate, H. et al. (eds.) (1999) *La pragmática lingüística del español: recientes desarrollos*. Amsterdam.
- Holmes, J. (1988) “Paying Compliments: A sex preferential politeness strategy”. *Journal of Pragmatics* 12, 445-465.
- House, J. (2005) „Politeness in Germany?“, en: Hickey, L. (ed.), *Politeness in Europe*. Clevedon.
- Leech, G. (1983) *Principles of Pragmatics*. Londres.
- Levinson, S. (2000) *Pragmatik*. Tübingen.
- Lorenzo-Dus, N. (2001) “Compliment responses among British and Spanish university students: A contrastive study”. *Journal of Pragmatics* 33, 107-127.
- Manes, J. y N. Wolfson (1981) “The compliment formula”, en: Coulmas, F. (ed.), *Conversational Routine*. La Haya, 115-132.
- Nixdorf, N. (2001) *Höflichkeit im Englischen, Deutschen, Russischen. Ein interkultureller Vergleich am Beispiel von Ablehnungen und Komplimenterwiderungen*. Marburgo.

- Placencia, M. E. y D. Bravo (eds.) (2002) *Actos de habla y cortesía en español*. Munich.
- Sitta, H. (1998) "Der Satz", en: *Duden, Grammatik der deutschen Gegenwartssprache*. Mannheim.
- Valdés, G. y C. Pino (1981) "Muy a tus órdenes: compliment responses among Mexican-American bilinguals". *Language in Society* 10, 53-72.
- Wolfson, N. (1983) "An empirical based study of complimenting in American English", en: Wolfson, N. y E. Judd (eds.), *Sociolinguistics and Second Language Acquisition*. Rowley, 82-95.

La cortesía bien entendida empieza por uno mismo

Estudio de la (des)cortesía en el ámbito de la psicoterapia cognitiva

A. EMMA SOPEÑA BALORDI
Universitat de València, España

*“Somos lo que pensamos.
Todo lo que somos surge de nuestros pensamientos.
Con nuestros pensamientos, hacemos nuestro mundo”*
Buda

A David

1. Introducción

El lenguaje nos permite representarnos la realidad, proporcionarle significado y actuar conforme a esa representación. La utilización de una palabra u otra dentro de una construcción sintáctica no es mera casualidad. Cada palabra lleva en sí misma una carga de connotaciones de las que es imposible escapar. No es lo mismo decir *testarudo* que *obstinado*, *tozudo*, *terco*, o incluso *cabezota*. Vocablos sinónimos con connotaciones que les confieren diferentes representaciones de ese rasgo de carácter. Obviamente, esas connotaciones pueden sufrir variaciones en virtud del contexto en que se produzcan. Estos matices pueden ser, en ocasiones, tan importantes que cambian completamente el significado de las mismas palabras. Dentro de una frase, no sólo la elección de una palabra u otra traiciona la intención de nuestro pensamiento, sino que la misma organización sintáctica aporta información sobre la intención del enunciador.

Inevitablemente, ordenamos nuestros pensamientos de acuerdo con la importancia que les otorgamos. Cuando (nos) relatamos un hecho destacamos siempre aquello que más nos impactó, y las elecciones, las priorizaciones están en estrecho contacto con nuestra manera particular de ver las cosas, con nuestra propia construcción mental de la realidad. Pensamos como hablamos y hablamos como pensamos. La mayoría de nuestros problemas tienen su origen en nuestro propio pensamiento, en cómo estructuramos la realidad, en cómo le damos forma. Si nuestra manera de estructurar nuestro pensamiento nos lleva a problemas, tanto con nosotros mismos como con nuestro espacio interactivo, no hay mejor manera de mejorar esas malas estructuras que a través del propio lenguaje.

Por desgracia, cotidianamente utilizamos formas de expresión que poco a poco van destruyendo no sólo nuestra convivencia con los demás sino con nosotros mismos.

Moralizamos: “tu obligación es...”

Juzgamos: “estás actuando como un...”

Imponemos: “tienes que ..”

Insistimos: “te recuerdo que...”

Diagnosticamos: “lo que tienes que hacer es... porque si no ... “

Amenazamos: “como no hagas esto...”

2. Manipulación del lenguaje e interpretación de la realidad

El tema de la manipulación a través del lenguaje es abordado por múltiples tendencias psicológicas y sociológicas. La psicoterapia intenta ayudar a los manipulados, a los acosados por el entorno. Pero, ¿qué ocurre cuando el manipulador coincide con el manipulado?

El lenguaje es el mayor don que posee el hombre, pero el más arriesgado por su ambivalencia: tierno o cruel, difusor de la verdad o propagador de la mentira, ofrece posibilidades para descubrir la verdad, pero facilita recursos para tergiversar las cosas y sembrar la confusión.

Si queremos ser libres interiormente, debemos tener gran cuidado con este lenguaje (auto)manipulador: cuando se puede elegir entre diversas posibilidades, tantas como el lenguaje nos ofrece, ¿por qué no optar por desarrollar las que más favorecen nuestro crecimiento como seres humanos libres?

Del uso inadecuado del lenguaje se deriva necesariamente una interpretación errónea de los esquemas que vertebran nuestra vida mental. Cuando pensamos, hablamos y escribimos, estamos siendo guiados por ciertos pares de términos: libertad-norma, necesario-facultativo... Si tomamos estos esquemas como dilemas, de forma que nos obligamos a escoger entre uno u otro de los términos que los constituyen, nos moveremos de un extremo dicotómico a otro.

El lenguaje tiene el poder tanto de reflejar como de moldear las expresiones mentales. El concepto aristotélico de que las palabras simbolizan nuestra experiencia mental, es retomado por una vertiente de la psicología que empezó a gestarse en 1975, y que posteriormente se denominará PNL (Programación Neuro Lingüística). Richard Bandler (informático y terapeuta gestáltico) y John Grinder (lingüista) se propusieron estudiar la eficacia de los psicoterapeutas más famosos del mundo en ese momento, considerados como “prototipos” del comportamiento de excelencia (Fritz Perls, terapeuta gestáltico, Milton Hyland Erickson, terapeuta hipnótico, y Virginia Satir, terapeuta familiar). Bandler y Grinder decidieron analizar los comportamientos observables de dichos terapeutas, lo cual

constituyó el punto de partida de la creación de modelos de comportamiento (*modelling*). Los estudios arrojaron luz acerca de la organización de la experiencia interna, y de cómo se hace visible para los demás. Dicho enfoque estuvo influido por la lingüística, la psicología cognitiva, la neurología y la cibernética. La PNL se aleja con ello de toda una serie de teorías explicativas del comportamiento humano aportando puntos de vista diferentes e innovadores sobre la comunicación humana, y relacionándose con enfoques como la *Pragmática de la Comunicación* de la *Escuela de Palo Alto* (cf. Paul Watzlawick).

Toda una serie de cuestiones surgen entonces en torno a este análisis del comportamiento del ser humano: la representación que cada individuo tiene de la realidad, es, en efecto, *una* representación y no *la* realidad misma. Tal es la aportación de la *Semántica General* de Korzybski (1921, 1933). Las diferencias se basan en limitaciones neurológicas, sociogenéticas y personales. Nadie sabe cómo es el mundo real porque nadie tiene la capacidad de conocerlo tal como es, por lo tanto, no existe *un* punto de vista definitivo ni *un* criterio de evaluación absoluto. Visto de esta manera, carece de sentido considerar el mundo como algo concreto y estable, como si fuese independiente de nosotros. No hay *una* sola realidad, hay tantas realidades como seres humanos. *La* realidad es, por lo tanto, una variable individual. Las limitaciones de carácter personal se relacionan con las influencias del ambiente familiar, profesional, etc. El modelo personal se compone de percepciones y procesos de pensamiento, sistemas de creencias, etc.

El universo físico nos lo representamos a través de nuestros sentidos (vista, oído, tacto, gusto, olfato), siendo el resultado de estructuras propias de nuestro cerebro y del sistema nervioso determinadas genéticamente. Las categorías de pensamiento y de percepción que modelan nuestra percepción del mundo por pertenecer a una comunidad cultural nos interesan particularmente en tanto que se refieren en una gran medida a la lengua. Cada estructura lingüística ordena de una determinada manera nuestra percepción del mundo, es decir que la lectura que hacemos del mundo está condicionada por nuestra estructura lingüística.

Así pues el *mapa* que cada individuo se forja del mundo y de sí mismo es el que condicionará sus conductas de todo tipo, incluidas (y sobre todo) las lingüísticas. Korzybski (1933) fue quien estableció esta distinción entre *mapa* y *territorio*, según la cual nuestros *modelos mentales* de la realidad determinan el modelo de actuación.

Para imprimir los *mapas* con los que el individuo se orienta en el mundo, se dispone de tres facultades con las que se crean los modelos: la *generalización*, la *selección* y la *distorsión*.

Según Grindler y Bandler (1975), la *generalización* es el proceso por el cual los elementos o las partes del modelo del mundo de una persona, son separados de

la experiencia original para representar la categoría entera en la que la experiencia en cuestión no es más que un ejemplo. Desde un punto de vista lingüístico retórico podríamos establecer la semejanza con la figura de la sinécdoque. Por una parte, gracias a esta capacidad se realiza el aprendizaje, puesto que el generalizar nos permite utilizar la experiencia pasada en la situación presente. Sin embargo, esta capacidad tan útil tiene su contrapartida, puesto que si se generaliza un comportamiento inadecuado, no sólo no se resuelve la situación presente sino que se entorpece cualquier salida a una situación futura. La facultad de *selección* nos inclina a prestar atención tan sólo a ciertos aspectos de la experiencia en detrimento de otros. El aspecto positivo de esta capacidad es la facilidad de concentración y la selección de información útil, que igualmente permiten el aprendizaje. El aspecto negativo es que supone una limitación si se dejan al margen aspectos de la experiencia que pueden suponer una adquisición de información necesaria. El individuo tiene una tendencia natural a retener aquello que confirma la visión de las cosas que previamente se tiene, descartando la que va en contra de ésta. Finalmente, la *distorsión* permite la introducción de cambios en la experiencia sensorial, por ejemplo, el alejamiento de la situación presente con el fin de adentrarse mentalmente en otra situación. Al igual que ocurre con las facultades anteriores, la *distorsión* puede conducir a un alejamiento de la situación real, con el consiguiente peligro que ello supone para la adecuada interpretación de los datos. Desde el punto de vista del análisis lingüístico, las tres facultades citadas van a aportarnos información acerca de los *mapas lingüísticos* del individuo que determinarán su interpretación del mundo. La *generalización* puede apoyarse en algunos elementos lingüísticos tales como modificadores temporales (siempre, nunca...). La *selección* puede retener únicamente de un discurso aquellos elementos ya conocidos, desechando los que supongan un esfuerzo de procesamiento. Aislar ciertos elementos de un discurso, sobre todo si éste está bien cohesionado, es decir descontextualizarlos, puede tener como consecuencia la alteración de su significado. Finalmente, la *distorsión* puede conducir a la malinterpretación de la fuerza ilocutiva de un enunciado, procesar un consejo como una crítica, por ejemplo. Si utilizamos estas facultades para entorpecer nuestra visión del entorno y de nuestras relaciones, en vez de potenciar nuestro conocimiento y facilitarnos la existencia, evidentemente no hacemos un uso adecuado de ellas. Se hace indispensable en ocasiones un cambio cognitivo.

3. Procesos de cambio en las estructuras cognitivas

El concepto que aglutina las escuelas cognitivas es el de *estructura de significado*. Apartándose de la *corriente conductista*, según la cual los determinantes de la conducta eran fundamentalmente ambientales, y estaban representados por

las contingencias de reforzamiento (Skinner, 1974), es decir que la *cognición* era considerada como un repertorio conductual sujeto a las contingencias del ambiente, las *corrientes cognitivas* consideraron al individuo como copartícipe de su conducta, siendo capaz de abstraer reglas de relación de contingencias más allá de las relaciones inmediatas reales: los factores personales internos y la conducta se determinan recíprocamente. Y dentro de los factores personales, el rol de las representaciones cognitivas de las contingencias es un elemento clave. El *cognitivismo* apostará por una relación de interdependencia entre la *cognición*, los *afectos* y las *conductas*. La conducta de cada persona (*cognición*, *afecto* y *comportamiento*) tiene un significado y está mantenida por éste. La percepción y la estructura de las experiencias de cada individuo determinan sus sentimientos y conductas (Beck, 1967, 1976). Esas estructuras organizadas de la experiencia conforman lo que el *cognitivismo* denomina *esquemas* o *supuestos personales*, creencias básicas que predisponen al individuo a una vulnerabilidad psicopatológica, y que construyen una especie de reglas que guían su conducta. El *cognitivismo* en psicoterapia tiene como objetivo primordial detectar y modificar esas reglas para así hacer menos vulnerable al individuo a padecer trastornos emocionales. Los *supuestos personales* son aprendidos, y pueden derivarse de experiencias pasadas o de reglas impuestas por la educación (Beck, 1976). Cada persona tiene, por lo tanto, una experiencia diferente del mundo, porque cada persona percibe el entorno de modo distinto. En la actualidad, se mantiene abierto un debate sobre las *estructuras de significado*: por un lado, los planteamientos cognitivos *racionalistas* y, por el otro, los planteamientos *constructivistas* (Mahoney, 1988). Las diferencias fundamentales entre ambos enfoques se hallan en las evidencias reales de las interpretaciones personales. Los *racionalistas* las consideran posibles, mientras que los *constructivistas* las consideran imposibles. También hay divergencias respecto a las cogniciones, puesto que en el enfoque racionalista constituye un rol central y en el *constructivista* son periféricas.

Para Lundh (1988) las *estructuras de significado* suponen tres dimensiones. En primer lugar, la dimensión de *extensión*, empleada por el individuo para representarse su experiencia y organizarla a través de sus experiencias, desarrollando patrones de percepción y conducta respecto a su relación con el mundo; esta dimensión puede sufrir disfunciones por una inadecuada discriminación perceptual y de afrontamiento de los eventos, y por una inapropiada categorización de los acontecimientos (cf. recibir una broma como una amenaza). En segundo lugar, la dimensión de *intención*, las creencias o reglas sobre cómo están relacionados los hechos; en esta dimensión, las disfunciones pueden producirse por premisas o creencias erróneas, inflexibles o extremas. Beck (1976) ofrece el siguiente ejemplo:

Premisa mayor: “Sin amor no valgo nada” (Asunción básica)
 Premisa menor: “Raymond no me quiere” (Evento valorado)
 Conclusión: “Yo no valgo nada” (Conclusión depresógena)

Finalmente, la dimensión de *valor*, el significado afectivo, la dirección y fuerza de la conducta, las preferencias, las necesidades y los deseos del individuo. Beck (1976) defiende que la naturaleza de la respuesta emocional de la persona depende de la inversión de *valor* de los acontecimientos, de su conexión con su significado personal; por ejemplo las *respuestas afectivas depresivas* se relacionan con valoraciones de pérdida, las *respuestas afectivas ansiosas* con valoraciones de amenaza, y las *respuestas afectivas de ira* con valoraciones de injusticia.

4. Las estructuras cognitivas y la autocortesía

Si estudiamos, por ejemplo, el *Principio de Cortesía* de Leech (1983), y tomamos solamente lo concerniente a la protección del prójimo en un intercambio (con el fin de crearle una situación segura y placentera), comprobaremos que unas estructuras de significado “viciadas” echarán a perder cualquier posibilidad de conseguir el mismo propósito para nosotros mismos.

La *delicadeza* o *tacto* con uno mismo, la *generosidad*, la *aceptación* o *aprobación*, el *acuerdo* y la *simpatía* no son, en muchas ocasiones, actitudes a las que el individuo aquejado de unas estructuras de significado disfuncionales está predisuesto.

El *Principio de Cortesía* de Leech, cuya forma negativa se orienta a minimizar la expresión de los comportamientos descorteses, y cuya forma positiva aspira a maximizar los corteses, queda en esos casos trastocado.

Por otra parte, Lakoff (1973) expone en sus *Máximas* la necesidad de *no importunar*, de *ofrecer alternativas* y de *ser amable y amigable* con el prójimo, proceder que está lejos de ser aplicado hacia uno mismo por aquellos seres con patrones de percepción de la realidad distorsionados. La *cortesía negativa* de Lakoff debe minimizar la descortesía en la expresión con el fin de suavizar al máximo los ACI —actos contra la imagen—, en nuestro caso los “autoasaltos” contra la propia imagen. Además, la *cortesía positiva* debe maximizar las expresiones amigables con el fin de producir el mayor número posible de anti-ACI, los cumplidos, por ejemplo. Las estrategias intentan mitigar imposiciones y ofrecer opciones. *No importunar*, se convierte, siguiendo la autocortesía, en *no importunarse*, evitando traer a la memoria recuerdos, por ejemplo, que en nada van a contribuir a mejorar la situación presente. *Ofrecer alternativas* significa dejar(nos) opciones abiertas. Finalmente, *comportarse amigablemente* es procurar que reine la distensión, en este caso también con nosotros mismos, hablarnos afablemente, sin dureza y sin recriminaciones ásperas.

Brown y Levinson (1987), remontándose a los trabajos de Goffman (1967), introdujeron el concepto de *face* como categoría pragmalingüística, permitiendo analizar las actitudes respecto al deseo de que la propia persona, como miembro de la sociedad, sea respetada, y esa actitud está indisolublemente ligada a la cortesía. De la necesidad de salvaguardar la imagen pública, tan vulnerable, se derivan todas las estrategias de cortesía. Pero, ¿cómo la salvaguardamos nosotros mismos, no sólo hacia el exterior sino hacia el interior? Curiosamente, esa necesidad de salvaguardar la imagen pública de la que nos hablan Brown y Levinson (1987), ese prestigio personal que se desea conservar con ahínco, y que nos cuesta tanto esfuerzo, lo vulneramos nosotros mismos en una centrípeta avalancha de infracciones a las normas que, en cambio, aprendemos a no realizar para proteger la imagen del prójimo. En la *imagen negativa*, nuestro territorio temporal, por ejemplo, es constantemente boicoteado por el desprecio que, a veces, mostramos a los demás por nuestro propio tiempo. Lo mismo ocurre con el espacio cuando lo cedemos sin un motivo justificado. En lo que se refiere a la *imagen positiva*, las imágenes valorizantes de nuestra propia persona, que deberíamos poner(nos) de manifiesto, son continuamente olvidadas, relegadas y sustituidas por imágenes autodescalificadoras. “Perdemos la cara” demasiado a menudo, y no en aras de un ensalzamiento de la de los demás, sino sencillamente por una inadecuada asimilación de los principios básicos de la autoestima. Si no somos capaces de demostrar que nos valoramos a nosotros mismos, difícilmente sabremos valorar al prójimo. Es cierto que salvaguardar la propia imagen es, en ocasiones, complejo, sobre todo en determinadas interacciones humanas, por el mismo contenido proposicional de los ACI, pero no consideramos —como lo hacen Brown y Levinson (1987)— que todos los actos comunicativos son un conflicto de intereses que pueden poner en peligro nuestra imagen pública. Sin embargo, muchos individuos no se esfuerzan en suavizar el potencial amenazador inherente a muchos actos de habla mediante la autocortesía. Actos amenazadores de la propia *imagen negativa* —ofrecimientos exagerados, promesas que comprometen nuestro territorio espacio-temporal, etc.— o de la propia *imagen positiva* —excusas inmoderadas, autocríticas desorbitadas y autodegradantes— son realizados sin el menor cuidado, buscando, tal vez inconscientemente, infligirse un castigo públicamente, y poniendo en un aprieto en muchas ocasiones al interlocutor, que no sabe cómo suavizar esos ACI extemporáneos. El deseo de preservar la imagen personal, el *face want*, brilla por su ausencia, y el esfuerzo por conseguirlo, el *face work*, por medio de estrategias adecuadas que ofrece la cortesía, no tiene por lo tanto ya sentido alguno. ¿Cómo imaginar que esas personas estén en medida de realizar *acciones compensatorias*, suavizando las naturales amenazas que surgen en el normal desarrollo de las interacciones cotidianas, si no son capaces ni siquiera de evitarlas, es

más, si las potencian incluso sin justificación alguna? Ni la *distancia social*, ni el *poder relativo* entre los interlocutores, ni el *grado de imposición absoluta* que el ACI implica, determinado por factores socioculturales, validan el riesgo que suponen esas amenazas, esos embates autodestructores. No hay modulaciones que valgan en esos casos: el individuo arremete contra sí mismo sin ambages, y no empleará ni la *cortesía positiva* ni la *negativa* para evitarse el desprestigio frente a sí mismo y los demás.

5. Exponentes de autoembates verbales

Gran parte de las tendencias psicoterapéuticas más aplicadas en las últimas décadas se basan en el concepto de que las emociones y las conductas proceden de los procesos cognitivos; por ello se puede conseguir que las personas sientan y se comporten de manera diferente si se modifican dichos conceptos. La teoría precursora de esta concepción fue establecida por Albert Ellis, la conocida como TREC (Terapia Racional Emotiva Conductual) en los años cincuenta. La premisa básica de esta corriente es que las emociones y las conductas de los seres humanos son el resultado de lo que éstos piensan, asumen o creen sobre ellos mismos, sobre los demás y sobre el mundo en general. La *teoría freudiana* defendía que las emociones determinan los pensamientos; el *cognitivismo* puso en tela de juicio este fundamento psicológico, argumentando que los pensamientos no son sólo el reflejo de las emociones o del comportamiento. La psicología demostraba así que las emociones son causadas por los pensamientos y no al revés. De esta manera, el pensamiento de un peligro provocará angustia, miedo, etc., el de pérdida producirá tristeza, soledad, desamparo, etc., la constatación de una agresión desencadenará enfado, rabia, etc. En realidad lo que las personas se dicen a sí mismas sobre las situaciones en las que se ven envueltas —y no las situaciones en sí mismas— es lo que determinará sus sentimientos y sus comportamientos. Estamos por lo tanto ante *creencias limitadoras* procedentes de *pensamientos automáticos* en forma de reglas subyacentes acerca de lo que *debería ser* el mundo. La TREC y las corrientes sucesivas demostraron que se pueden elegir las propias creencias, las conductas, los modos de vida e incluso las emociones con un trabajo de cambio fundamental en el *sistema de creencias*. La decisión de cambio implica la discriminación de los *pensamientos irracionales* distorsionadores de la realidad (cf. las autoevaluaciones ilógicas, los catastrofismos, las exigencias desmesuradas, los pensamientos polarizados y absolutistas, la abstracción selectiva, el pensamiento autorreferencial, las conclusiones arbitrarias, las predicciones futuristas, etc.).

El estudio de abundante literatura de autoayuda y nuestra propia experiencia con el entorno inmediato, nos ha proporcionado material lingüístico para consti-

tuir un corpus de autoembates verbales del que ofrecemos a continuación algunos ejemplos.

Al igual que el individuo perverso, el autoagresor verbal utiliza en ocasiones las comparaciones con terceras personas, presentes o ausentes, para autorrebajarse:

(1)

¡Qué bien lo hace todo X ...! no como yo, que siempre me equivoco, y nunca acierto ni a decir ni a hacer lo que debo.

Es evidente que pensamientos de este tipo —que, seguramente, no plasmaríamos en actos de habla hacia nadie— suponen una merma de la autoimagen positiva. Son reveladores de la instalación de *filtros mentales*, que retienen sólo lo erróneo de la propia existencia ignorando cualquier elemento positivo. Por otra parte, la presencia de modificadores temporales —tales como “siempre”, “nunca”— reforzará la intensidad de la autocrítica.

Los comentarios cortantes, que los perversos utilizan contra su víctima, son igualmente utilizados para un mejor autoataque, comentarios capaces de dejar al individuo sin posibilidad de respuesta:

(2)

No hay nada que pensar de esto, olvídale ya, se acabó —se dice el autoagresor—, las cosas están así y no se pueden cambiar...

Ejemplo prototípico, este último, de *catastrofismo inmovilista*, rematado por pensamientos como el siguiente, exponentes de predicciones que convierten las *creencias irracionales* sobre el futuro en certezas absolutas:

(3)

... además, siempre me ha pasado lo mismo, y por más que lo intente, seguirá pasándome igual.

Las palabras de las personas sometidas al tormento de un acosador narcisista sufren la distorsión de significados que esta clase de individuo realiza con el enunciado de su víctima; pues bien, el autoagresor utiliza idéntico mecanismo para distorsionar el discurso ajeno con el fin de volverlo contra sí mismo:

(4)

En el fondo, lo que X ha querido decir está claro, aunque lo quiera disimular, no pretende otra cosa que ir contra mí.

Otra particularidad de la autoagresión es la consideración de una circunstancia particular como global, o bien un evento aislado como una pauta sin final: la *sobregeneralización*. El uso de pronombres indefinidos —tales como “todo” o “nadie”— confeccionan mensajes derrotistas, que dejan al individuo debilitado para hacer frente a otra visión de sí mismo en su entorno:

(5)

Todo este problema que me ha surgido es horrible, nadie me va a querer ayudar por lo poco que me aprecian.

La pauta de *lectura de pensamiento* —realización de “adivinaciones” sobre los pensamientos de las personas del entorno— es uno de las peores armas de hetero y autoataque:

(6)

Actúa así conmigo porque no le soy agradable; no le caigo bien, está intentando evitarme.

Dentro del particular comportamiento desconsiderado con uno mismo se encuentra la modalidad del *razonamiento emocional*; esta forma de considerar los hechos conduce a la equiparación entre la forma personal de pensar y de actuar con la propia esencia o la esencia de otro ser:

(7)

No me ha tratado bien = no me aprecia / es incapaz de apreciar a nadie

La *predicción* convierte las creencias sobre el futuro en certezas:

(8)

Siempre me ocurrirá lo mismo

Finalmente, la *personificación* consiste en asumir que todo está directamente relacionado con la propia persona; lo peligroso de esta tendencia cognitiva es que conduce a autoacusaciones indiscriminadas:

(9)

Todo ha sido culpa mía, si no hubiera sido por mí no habría pasado este desastre.

6. Conclusiones

Como hemos visto, cada persona posee unas reglas subyacentes que determinan sus comportamientos; dichas reglas desencadenan pensamientos en estrecha relación con los pensamientos inconscientemente arraigados, de manera que ante el estímulo reacciona aplicando las reglas insertas en dichos mecanismos inconscientes por medio de *inferencias*. El procesamiento de las *inferencias* puede producir distorsiones de la realidad si los pensamientos instantáneos son irracionales e instalar filtros mentales. Las *inferencias* son posteriormente evaluadas en términos de lo que significan para la propia existencia; si las evaluaciones son irracionales se llega a actitudes catastrofistas, intransigentes y (auto)demandas excesivas y absolutistas, autoetiquetaje o autoevaluación global.

Las consecuencias emocionales y conductuales son las respuestas que se dan a los acontecimientos: el debate de *creencias irracionales* supone el cuestionamiento acerca de las evidencias de dichas creencias, entre las que se encuentran la (auto)devaluación, el tremendismo y la baja tolerancia a la frustración.

Al hablar más arriba de la autocortesía dejábamos claro que las *estructuras de significado* enrarecidas trastocan la protección personal que supone el *Principio de Cortesía* de Leech (1983). ¿Qué delicadeza con la propia persona se puede esperar si se impide a sí misma la posibilidad de buscar justificaciones a los comportamientos ajenos, con el fin de ver tan sólo la hipotética vertiente agresiva de su comportamiento? ¿Cómo se puede sentir una persona bien consigo misma si se compara constantemente con los demás con el filtro de la hipotética perfección? ¿Qué esperanza le cabe a un ser que considera que el mal momento presente no tendrá fin? Cuando un individuo distorsiona los enunciados ajenos volviéndolos contra sí mismo, cuando generaliza —utilizando la abundancia de mecanismos que le ofrece la lengua— una situación puntual convirtiéndola en global, y se cree con la facultad de “leer” los pensamientos de los demás (pero sólo los desagradables), y hace “futurismo” identificando creencias con certezas, cuando confunde un comportamiento puntual con la propia esencia de la persona, y personifica cualquier hecho en el que se vea envuelto, es muy difícil realmente practicar la *delicadeza*, la *generosidad*, la *aceptación* y la *simpatía* con uno mismo. Es paradójico que personas capaces de minimizar la expresión de pensamientos descorteses con el prójimo sean incapaces de obrar de la misma manera consigo mismas. Lakoff hablaba de no importunar y de ofrecer alternativas siendo amable y amigable con todos, pero ¿qué hay del recorte de alternativas para uno mismo? ¿Cómo analizamos los *autoACI*, los autoasaltos contra la propia imagen?

Las estrategias de mitigación de autoimposiciones y de ofrecimiento de alternativas a uno mismo significan dejarnos opciones abiertas, otras lecturas de los acontecimientos que no sean, como hemos visto, las de la autocensura. Brown y Levinson (1987) creían en la necesidad de salvaguardar la imagen, puesto que sabían lo vulnerable que es; pues bien, nadie nos conoce mejor que nosotros mismos, por lo cual sabremos perfectamente cómo actuar para perjudicarnos si nos empeñamos en ello. Tenemos el convencimiento de que difícilmente se podrá llevar a cabo de manera continuada una relación cortésmente satisfactoria con el prójimo si no procedemos a una revisión de los comportamientos con nosotros, puesto que la cortesía bien entendida empieza por uno mismo.

7. Referencias

Beck, A.T. (1967) *Depression: Clinical, experimental, and theoretical aspects*. New York: Hoeber.

- Beck, A.T. (1976) *Cognitive therapy and the emotional disorders*. New York: International Universities Press.
- Brown, P. y Levinson, S. (1987) *Politeness: Some Universals of Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ellis, A. (1958) "Rational psychotherapy". *Journal of General Psychology*, 59, 35-49.
- Ellis, A. (1975 [1962]) *Razón y emoción en psicoterapia*. Bilbao: D.D.B. Bilbao.
- Ellis, A. (1998) *Una terapia breve más profunda y duradera. Enfoque teórico de la TREC*. Barcelona: Paidós.
- Goffman, E. (1967) *Interactional ritual: Essays on face-to-face behaviour*. New York: Doubleday.
- Grindler, J. y Bandler, R. (1975) *The structure of magic*. Vol. 1. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books.
- Korzybski, A. (1921) *Manhood of Humanity: The Science and Art of Human Engineering*. N.Y.: E. P. Dutton.
- Korzybski, A. (1933) *Science and Sanity: An Introduction to Non-Aristotelian Systems and General Semantics*. N.Y.: Institute of General Semantics.
- Lakoff, R. (1973) "The logic of Politeness; or, Minding your P's and Q's". *Papers from the Ninth Regional Meeting. Chicago Linguistic Society*. 292-305.
- Leech, G. N. (1983) *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Lundh, L.G. (1988) "Cognitive therapy and the analysis of meaning structures", en: Perris. Blackburn. I. M and Perris. C: *Cognitive Psychotherapy*. Berlin: Springer-Verlag.
- Mahoney, M.J. (1988) "Psychotherapy and human change processes", en: M. J. Mahoney, A. Freeman (eds.), *Cognition and psychotherapy*. New Cork: Plenum, 3-48.
- Skinner, B.F. (1974) *About behaviorism*. New York: Knopf.

La función fática de los vocativos en la conversación juvenil de Madrid y Londres

ANNA-BRITA STENSTRÖM Y ANNETTE MYRE JØRGENSEN
ab.stenstrom@telia.com / annette.myre@uib.no

1. Introducción

En este trabajo nos proponemos demostrar que los jóvenes ingleses y españoles utilizan palabras tabús con una función fática, y, que, aunque usen palabras malsonantes para llamarse unos a otros y para captar la atención, no infringen por ello las leyes de la cortesía. Comparamos los dos idiomas para ver si este fenómeno se da tanto entre los jóvenes de Madrid como jóvenes de Londres.

Dentro del marco de la Pragmática, basándonos en un método inductivo empírico, analizamos aspectos de la cortesía (Bravo 2004) del lenguaje oral de los jóvenes partiendo de ejemplos reales obtenidos. Los métodos utilizados en este trabajo son los de lingüística de corpus y de lingüística comparativa, puesto que empleamos los corpus COLAm y COLT.

El término 'fático' permite una amplia gama de interpretaciones - desde palabras sueltas sin valor informativo (Verschuere 1999: 23) a insultos (Mateo y Yus 2000), conectores de enlace, (González 2004) y muletillas, siendo el principal propósito evitar vacíos en el habla. Los elementos fáticos tienen, además un fuerte efecto de creador de alianza, al contribuir al establecimiento del contacto y el mantenimiento del mismo (Laver 1975; Senft 1995; Mateo y Yus 2000).

Como dijo Fuentes Rodríguez (1990: 165), se usan en español ciertos apelativos meramente para establecer y mantener el contacto e, incluso, a veces, como una manifestación de afecto. Menciona *hombre* como el apelativo más común, usado tanto por mujeres como por hombres. El uso de este apelativo, *hombre*, está en consonancia con el uso del vocativo *man*, que es una preferencia de los adolescentes del corpus COLT (The Bergen Corpus of London Teenage Language) de Londres, pero usado mayormente por los chicos. Sin embargo, el vocativo más frecuentemente usado por los adolescentes de Madrid es *tío/tía*. A nuestro juicio, se usan también palabras tabús con efecto de creador de alianza, al contribuir al establecimiento del contacto y el mantenimiento del mismo (Laver 1975; Senft 1995; Mateo y Yus 2000). Esto es lo que queremos mostrar en este trabajo en el

habla juvenil, por ejemplo, en español *hija/o de puta*, *gilipollas*, *cabronal/cabron*, *cerdalo*, *zorralo*, y en inglés *bitch*, *cunt* and *dickhead*, que podrían tener una función fática, relacionada con la cortesía lingüística de un modo diferente que en el lenguaje adulto.

El uso prolífero de palabras tabús es notorio en el habla juvenil. En especial los chicos tienen una tendencia a empezar una conversación usando palabras tabús (Stenström y Jørgensen, 2006). En esta comunicación sugerimos que las palabras tabús usadas con función apelativa en el lenguaje juvenil tienen una finalidad social, fática, y que contribuyen a establecer y reforzar la relación entre los hablantes al igual que los apelativos no tabús. Un tipo de medio comunicativo mencionado por Mateo y Yus (2000) se realiza mediante las palabras tabús, tanto en cuanto ‘medios comunicativos’. Zimmermann (2001: 200) subraya que, a pesar de las apariencias, los jóvenes muchas veces usan las palabras tabús no como abusivos, sino antes bien como ‘apelativos cariñosos’. A este respecto, tenemos las palabras de Andersen:

Conversely rude language is not rude in all contexts. An expression like “Fuck off, you wanker!” might in many social contexts considered inappropriate, rude and impolite. But, importantly, a teenager may well use such an expression to his friend not to provoke him or be impolite, but in order to achieve precisely the opposite effect. (2001:17)

Briz señala que las palabras malsonantes entre los jóvenes “en realidad deben considerarse como una especie de FFAs, en la medida que tienen por función integrar a la víctima en el grupo de los pares”. (2004: 50). Esta interpretación es posible, según Briz, gracias a los *filtros evaluadores* que nivelan y neutralizan el intercambio, activando o desactivando los principios de la cortesía. (2004: 79)

Es interesante que en un estudio previo del lenguaje adolescente en Londres y Madrid se mostró una preferencia notoria por cinco vocativos no tabús del lenguaje juvenil de los adolescentes de Madrid. (Stenström en prensa).

El término enunciado no es ideal para especificar la posición del vocativo, ya que el enunciado puede constar de cualquier elemento, desde una pausa rellena (*@:m*) a un turno más largo de habla. Dado que la lengua hablada no puede ser descrita en términos de oraciones sintácticas, consideramos la tal denominada ‘unidad-C’ (unidad-Comunicativa) como una opción más acertada. Biber et al. (2002: 1070) describen la unidad-C como una unidad que no se puede integrar sintácticamente con los elementos que la preceden o siguen; y según Leech (1999, 108), es el análogo hablado a la lengua escrita. Como vamos a demostrar, la posición del vocativo es importante para su función pragmática.

2. Frecuencias

2.1. Los cinco vocativos no tabús más frecuentes

Los vocativos no tabús más frecuentes en los dos corpus que fueron usados, bien para hablar DE alguien (no-vocativos), bien para hablar A alguien (vocativos) están expuestos en la Tabla 1:

Tabla 1. Los cinco vocativos no tabús más frecuentes

COLAm	Tot VOC	p/m	COLT	Total VOC	p/m
<i>tío</i> 'friend'	(162) 107	0.9	<i>man</i>	(679) 376	0.9
<i>tía</i> "	(625) 227	2,0	<i>woman</i>	(135) 6	0.01
<i>tronco</i> 'friend'	(96) 96	0.8	<i>boy</i>	(245) 81	0.2
<i>tronca</i> "	(97) 97	0.8	<i>girl</i>	(173) 10	0.02
<i>chaval</i> 'boy'	(98) 88	0.7	<i>mate</i>	(65) 53	0.1
<i>hombre</i> 'man'	(76) 45	0.4	<i>baby</i>	(79) 15	0.0
<i>hijo</i> 'boy'	(52) 1	0.01	<i>dear</i>	(76) 9	0.02
<i>hija</i> 'girl'	(58) 43	0.4			
Total VOC	704	6.1		550	1.3
Total palabras ¹	114,806			431,528	

La tabla 1 muestra que:

Los potenciales vocativos no tabús más frecuentes en español se usan como vocativos, con una frecuencia mucho mayor que la de los vocativos ingleses, 6.1 por mil palabras en el corpus COLAm, y solamente 1.3 por mil palabras en el COLT.

tío/tía son palabras procedentes del argot, a diferencia de los vocativos ingleses más comunes, como *man/woman* (hombre/mujer) y *boy/girl* (*chico/chica*).

Hay acuerdo en la frecuencia total y en el uso de los vocativos en único un caso; *tronco* y *tronca* se usan únicamente como vocativos en nuestro material. En otros casos hay desacuerdos palpables: los casos más evidentes son *hijo*, *girl* y *woman*, que raramente son usados para dirigirse a alguien.

La relación entre los vocativos masculinos y femeninos es opuesta en los dos corpus: en COLAm encontramos que predominan los vocativos femeninos y en COLT predominan los vocativos masculinos. Si comparamos *hijo/hija* con *boy/girl*, notamos que los números están invertidos: *hija* predomina sobre *hijo*, mientras *boy* predomina sobre *girl*. Por otro lado, la diferencia entre vocativos masculinos

1. El corpus oral COLAm cuenta con 300.000 palabras en el momento de la redacción final de este artículo. Ver: www.colam.org

nos y femeninos es mucho menor en COLAm que en COLT (F:389 vs M:338), donde la preponderancia de vocativos masculinos es notoria. (F:40 vs M:514)

Ejemplos de COLAm:

- (1)
cómo es dónde te metes TÍA (MALCE3J01)
- (2)
ay pero qué haaaces TÍO (MABPE2G01)
- (3)
no se lo que estoy haciendo TRONCA (MALCE2G01)
- (4)
no lo tires TRONCO (MALCC2G01)

Ejemplos de COLT:

- (5)
it's recording MAN (40303)
- (6)
can't you keep a grip on yourself WOMAN (35906)
- (7)
that looks massive BOY (34902)
- (8)
give us a cigarette GIRL (40808)

1.1.1. Los cinco vocativos tabús más frecuentes

Hemos hecho una selección por frecuencia de los vocativos tabús más frecuentes en el lenguaje juvenil de Madrid y Londres.

Tabla 2. Los cinco vocativos tabús más frecuentes

COLAm	Tot	Voc	p/m	COLT	Tot	Voc	p/m
<i>Hijo (de) puta</i>	90	39		<i>bastard</i>	118	37	.09
<i>Hija(de) puta</i>	23	12	.23				
<i>Gilipollas</i>	106	41	.19	<i>bitch</i>	108	12	.03
<i>Cabrón</i>	67	30		<i>dick</i>	98	16	.04
<i>Cabrona</i>	13	5	.16				
<i>Cerda</i>	17	6		<i>cunt</i>	55	14	.03
<i>Cerdo</i>	10	4	.05				

<i>Zorra</i>	14	7		<i>wanker</i>	34	8	.02
<i>Zorro</i>	2	1	.04				
Total	342	145	1.3		250	87	.20

La tabla 2 muestra que:

- Los adolescentes de COLAm usan las palabras tabús dos veces más que los de COLT, .65 y .24
- Los vocativos tabús de ambos corpus aparecen con menor frecuencia que los vocativos no tabús. Donde hay un 4,6 vocativos no tabús por mil palabras (cfr. Tabla 3), hay un 0,65 de las palabras vocativas tabús por cada mil en COLAm y 1.38 vs .24 por cada mil en COLT (cfr. Tabla 4).
- En cuanto a las palabras tabús españoles usadas como vocativos, apreciamos que, salvo en el caso de *cerda* y *zorra*, hay una preponderancia de las formas masculinas sobre las femeninas, a diferencia de los vocativos no tabús.
- Tres de los cinco vocativos tabús en COLT son palabras masculinas, usadas para hombres y, en añadidura, *cunt* ('coño') es usado para dirigirse a hombres

Ejemplos de COLAm:

(9)

hijo de puta, si tienes marrón por entrar tarde (MAESB2G03)

(10)

te echo, *gilipollas* de tu trabajo ¡hala! (MASHE3G02)

(11)

eh m- eh que das pena *cabrona* (MAORE3J02)

(12)

qué te calles ya, *cerdaaaa!* (MABPG01)

(13)

pero, hija de puta, pero *zorra*, te llevas aquí medio bollo de golpe hija (MA-PBE2G01)

Ejemplos de COLT:

(14)

shut up you *bastard* (32503)

(15)

hey, *bitch* (32707)

(16)
it'll have a postmark on it you *dick* (42004)

(17)
what are you doing here you *cunt* (32601)

(18)
come over here you *wanker* (32504)

Hay que señalar que *bastard*, *dick* (incluyendo a *dickhead*), *cunt* y *wanker*, cuando se usan como vocativos, están siempre precedidos por el pronombre *you*.

3. Posición y función

La posición de los vocativos en una unidad-C está relacionada con su función. Los vocativos pueden estar al comienzo, en el medio o al final de la misma, y, generalmente, independientes del resto de la unidad-C, por la entonación, que lo separa del resto, como se ve por estos ejemplos no tabús (19) y (20) de COLT y COLAm:

(19)
MAN# this was the best ice-cream I've ever had
you know #MAN# just hush hush hush
she was rough MAN#

(20)
HIJO DE PUTA# métete con él (MALCEG03)
no no no que, #HIJO DE PUTA# oye, eh orejas (MALCEG03)
no eres peluquero #HIJO DE PUTA (MALCEG03)

Las ocurrencias en inglés de solo *man* o en español *¡hombre!* no se han contado, debido a su función de interjección.

La tabla 3 muestra la distribución de los vocativos investigados, o sea, vocativos tabús en ambos corpus, considerando la posición en la unidad-C

Tabla 3. Posición de los cinco vocativos no tabús en la unidad-C

	Voc			Media		Final	
	#	#		#	%	#	%
<i>tío</i>	107	11	.10	10	.09	86	.80
<i>tía</i>	227	26	.11	21	.09	180	.79
<i>tronco</i>	96	3	.03	19	.20	74	.77
<i>tronca</i>	97	11	.11	6	.06	80	.82

<i>chaval</i>	88	3	.03	4	.05	79	.90
<i>hombre</i>	45	15	.33	1	.02	29	.64
<i>hijo</i>	1	0		0		0	
<i>hija</i>	43	17	.40	5	.12	21	.47
Total	704	86	.12	67	.10	550	.78
COLT							
<i>man</i>	376	5	.02	2		366	.97
<i>woman</i>	6	0		0	.01	6	100
<i>boy</i>	81	1		0		80	.99
<i>girl</i>	10	0	.01	0		10	100
<i>mate</i>	54	1	.02	0		53	.98
<i>baby</i>	15	1	.06	0		14	.94
<i>dear</i>	9	0		0		9	
Total	550	8	.01	2	.01	540	.98

La Tabla 3 muestra que:

- Hay una dominancia preponderante de los vocativos tabús en cuestión, en COLAm, cerca de cinco por cada mil palabras, comparado con un poco más de una por mil palabras en COLT.
- La posición final predomina, especialmente en COLT, donde las ocurrencias en posición inicial y media son marginales, mientras que los vocativos en posición inicial y media son habituales en COLAm.

Los vocativos en posición final están precedidos por tres o menos palabras. Esto es obvio, tratándose del *man* inglés. 61 unidades de un total de 97 por cien en posición final fueron realizados por unidades breves como en el ejemplo (21):

(21)
ah/oh/shit/God/fucking hell//yeah/no/bollocks/cheers etc MAN

Una comparación con el español *tío*, con un 80 por cien en posición final, mostró, que sólo 12 se realizaron de un modo similar, pero menos variado, como en el ejemplo (22):

(22)
no/sí/joder TÍO

La cuestión es: ¿a qué se debe esta disparidad entre la función de la posición final y las otras posiciones? Según Leech (1994), que ha estudiado conversaciones de ingleses adultos,² las diferencias entre la posición final e inicial pueden ser contestadas haciendo referencia a tres funciones principales:

2. Para el orden de palabras en español puede ser interesante ver Padilla García, 2005.

- | |
|--|
| (a) llamar la atención de alguien
(b) identificar al interpelado
(c) mantener y reforzar las relaciones sociales |
|--|

Leech sugiere, por lo tanto, que:

- un **vocativo inicial** combina las funciones (a) de llamar la atención de alguien y (b) de identificar al interpelado, mientras
- que un **vocativo final** probablemente combine las funciones (b) y (c) manteniendo y reforzando la relación social. (*ibid.*)

Encontramos esto altamente relevante en conversaciones de muchos participantes, ya que en ese caso es necesario identificar al interpelado y atraer su atención. Pero, como las conversaciones de dos o tres miembros tienden a predominar en ambos corpus COLT y COLAm, pensamos que podemos prescindir, por lo menos, de la función (a). Y, ya que no hay ninguna necesidad de identificar al interpelado, también podemos prescindir de la función (b), y nos quedamos con las funciones de (c): mantener y reforzar las relaciones sociales para el caso de las palabras tabú con función vocativa.

Estamos de acuerdo con Leech que considera que, por el predominio de los vocativos en posición final sobre las otras posiciones, parece ser que la relevancia social es más importante que las demás funciones. (1994: 117), algo que está en consonancia con las ocurrencias de los vocativos no tabús (cfr Tabla 3). Pero, a juzgar por las abundantes ocurrencias de vocativos tabús en posición inicial en el corpus COLAm (a diferencia de COLT), parece que la relevancia reviste la misma importancia en posición inicial, como muestra la Tabla 4:

Tabla 4. Posición de los vocativos tabús en la unidad-C

COLAm	Voc	Inic		Med		Final	
	#	#	%	#	%	#	%
<i>Hijo (de) puta</i>	39	25	.17	2	.01	12	.08
<i>Hija (de) puta</i>	12	10	.07	0		2	.01
<i>gilipollas</i>	39	10	.07	16	.11	13	.09
<i>cabrón</i>	30	9	.06	11	.08	10	.07
<i>cabrona</i>	7	1	.007	4	.03	2	.01
<i>cerdo</i>	6	4	.03	1	.007	1	.007
<i>cerda</i>	4	3	.02	1	.007	0	
<i>zorro</i>	1	1	.007	0		0	
<i>zorra</i>	8	1	.007	0		7	.05
Total	145	64	.44	35	.16	46	.28

COLT							
<i>bastard</i>	6	0		0		6	100
<i>bitch</i>	12	0		0		12	100
<i>dick</i>	9	0		0		9	100
<i>cunt</i>	11	0		0		11	100
<i>wanker</i>	5	0		0		5	100
Total	45	0		0		45	100

La Tabla 4 muestra que:

- En COLAm, predominan los vocativos de posición inicial sobre los de posición media y final. Discrepan, por lo tanto, de la posición de los vocativos no tabús, donde la mayoría están en posición final.
- En COLT, por el contrario, los vocativos tabús no se encuentran nunca en la posición inicial, coincide con la distribución de los vocativos no tabús

Parece que con éstos vocativos tabús y el tipo de conversación, resulta superfluo localizar al interpelado, así que mantener y reforzar la relación social con el interlocutor parece ser un acometido esencial, también en este tipo de vocativos, a pesar de que sean tabús. La relación social mantenida, incluso con palabras tabús, viene subrayada en el corpus COLAm como en COLT, por un tono amigable, risas en los contextos, y los mismos contextos cordiales:

(14)

no eres peluquero, **hijo de puta** (MALCCE2J03)

(15)

hijo puta cuéntame algo (MALCCE2G14)

(16)

hijo puta que me fio más de ti eh (ríe) (MAMTE2J01)

No hay ruptura de los lazos fáticos establecidos en los dos coprus. Hay risas antes y después de estos enunciados, la conversación fluye en tonos amigables y no hay pausas. En relación con esto, hay que señalar que, aunque en la mayoría de los casos en COLT, en los que las palabras tabús aparecen solas, constituyendo su propia unidad-C, tampoco funcionan como un abusivo en este contexto, sino más bien como un 'apelativo cariñoso,' como en el ejemplo (23), donde los tres jóvenes están haciendo bromas sobre el hecho de grabar una conversación (cfr. ejemplos (14) y (16) a (18)):

(23)

W1: I'll pick it up and hold it

W16: (nv) laugh (nv)

W17: (shouting) **you bastard**

W16: (nv) laugh (nv)

W17: right now, listen to a little story we've got to tell you right, okey (COLT 35804)

4. Conclusiones

En este trabajo hemos demostrado que en el habla de los adolescentes madrileños los vocativos son mucho más frecuentes que en el habla de los adolescentes de Londres (no tabús 6.1 vs 1.3 por mil y tabús .65 vs .24 por mil). Esto parece indicar que el estilo entre los adolescentes españoles es más personal, más comprometido e íntimo que el inglés.

A diferencia de los que quizás se hubiera podido esperar, los vocativos tabús tienen menores frecuencias que los vocativos no tabús en ambos corpus. Para el español hay 1.3 por mil palabras de vocativos tabús, donde hay 6.1 de vocativos no tabús, y para el inglés hay .20 vocativos tabús donde hay 1.3 vocativos no tabús.

A diferencia de los vocativos neutrales en español, y al igual que los vocativos neutrales ingleses, hay clara preponderancia de los vocativos masculinos, salvo en el caso de *zorra* y *cerda* en los que predomina la forma femenina.

Los vocativos tabús son dichos en un marco de afiliación, de agrupación y no suponen ruptura en la comunión fática.

5. Referencias

- Andersen, G. (2001) *Pragmatic Markers and sociolinguistic variation*. Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins.
- Bañón Hernández, A.M. (2004) "Muestra del sistema de tratamiento apelativo seguido por jóvenes de Murcia". *Tonos digital: Revista electrónica de estudios filológicos*, N.º. 8,
- Biber, D., Conrad S. and Leech, G. (2002) *The Longman student grammar of spoken and written English*. London: Longman.
- Bravo, D. (2004) "Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía", en: Bravo, D. y Briz, Gómez, A. (eds.), *Pragmática sociocultural*. Barcelona: Ariel Lingüística, 15-37.
- Briz, A. y Bravo, D. (eds) (2004) *Pragmática sociocultural*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Corpus Oral de Lenguaje Adolescente de Madrid (COLAm: www.colam.org)

- Fuentes Rodríguez, C. (1990) Algunos operadores de función fática. *Habla de Sevilla y hablas americanas. Sociolingüística andaluza* 5: 137-170.
- González, M. (2004) *Pragmatic Markers in Oral Narrative*. Amsterdam: Benjamins.
- Coates, J. (1986) *Women, men and language*. London: Longman.
- Laver, J. (1975) "Communicative functions of phatic communion", en: Kendon A. et al. (eds), *The Organization of Behaviour in Face-to-Face Communication*. The Hague: Mouton.
- Leech, G. (1994) "The distribution and functions of vocativos", en: H. Hasselgård and S. Oksefjell (eds), *Out of corpora*. Amsterdam: Rodopi, 107-118.
- Mateo, J. y Yus, F. (2000) "Insults: a relevance-theoretic taxonomical approach to their translation". *International Journal of Translation* 12 (1): 97-130.
- McCarthy, M. and Carter, R. (1994) *Language as Discourse. Perspectives for Language Teaching*. London: Longman.
- Padilla García, X. (2005) *Pragmática del orden de palabras*. Universidad de Alicante: Servicio de publicaciones.
- Quirk, R., Greenbaum, S. Leech G. and Svartvik, J. (1985) *A comprehensive grammar of the English language*. London: Longman.
- Sanmartín Sáez, J. (2006) *Diccionario de argot*. Madrid: Espasa.
- Senft, G. (1995) "Phatic communion", en: J. Verschueren, J-O. Östman, J. Blommaert y C. Bulcaen (eds), *Handbook of Pragmatics*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins. (loose-leaf contribution)
- Stenström, A-B. (1994) *An Introduction to Spoken Interaction*. London: Longman.
- Stenström, A-B. (2006) "Taboo words in teenage talk: London and Madrid girls' conversations compared." *Spanish in Context*.
- Stenström, A.-B. y Jørgensen, A. M. (en prensa) "A matter of politeness? A contrastive study of phatic talk in teenage conversation". *Proceedings 9th IPRA Conference*
- The Bergen Corpus of London Teenage Language (COLT)
- Verschueren, J. (1999) *Understanding Pragmatics*. London: Arnold.
- Zimmermann, K. (2001) "La variedad juvenil y la interacción verbal entre jóvenes", en: F. Rodríguez González (ed), *El lenguaje de los jóvenes*. Barcelona: Ariel, 195-240.

“That woman” se convierte en “esa señora”

El uso de marcadores de cortesía para proyectar una imagen más formal y salvaguardar la imagen de los interlocutores en los tribunales de inmigración

MARJORIE ZAMBRANO-PAFF PH.D
Gettysburg College, Estados Unidos

1. Introducción

En los tribunales jurídicos de inmigración de los Estados Unidos se requiere la presencia de un intérprete, ya que por lo general el inglés no es el idioma oficial de los acusados. Otra particularidad de las audiencias de inmigración es que el juez sirve de jurado y de juez al no haber un jurado presente. Además, el acto de habla, es decir, la audiencia es grabada in situ por el juez y, en caso de apelación, se transcribe al inglés la grabación original del caso omitiendo lo dicho en español. Por lo tanto, los intérpretes de inmigración juegan un papel crucial en este proceso legal y en la interacción entre las partes involucradas, ya que estos representan el único puente lingüístico y cultural entre los participantes en la corte de inmigración. Por consiguiente, la preparación sociolingüística del intérprete es esencial para garantizarle a la minoría lingüística dos instancias vitales de la labor interpretativa: la comprensión de los enunciados y su equivalencia legal y lingüística. Además, de tener la responsabilidad de mantener claridad de comunicación, los intérpretes tienen que respetar y transmitir el registro y estilo de los interlocutores para no afectar el contenido del mensaje original manteniendo así la misma fuerza ilocutiva pretendida por el hablante.

Las observaciones preliminares del comportamiento lingüístico de los intérpretes en los juicios de inmigrantes hispanos considerados para este estudio revelan que los intérpretes confrontan diversos retos a nivel sociolingüístico y pragmático. Se observa así en diversas ocasiones la reconstrucción del testimonio de los acusados a través de diversos mecanismos lingüísticos como el cambio de registro e incorporación de marcadores de cortesía, lo cual incide en el estilo y registro original del hablante. Esta práctica podría mitigar o aumentar la culpabilidad de los acusados, ya que al cambiar la fuerza ilocutiva del hablante se cambia también la fuerza perlocutiva en el oyente y la imagen que éste se forma del acu-

sado a través de la mediación del intérprete. Más específicamente, se observó a los intérpretes hacer referencia anafórica de figuras femeninas en tercera persona con formas de tratamiento más cortés tales como "esa señora" o "esa señorita" lo cual cambia el estilo y registro original del hablante a uno más formal o más cortés. Cambiar el estilo y fuerza pragmática del hablante a uno más formal modifica su fuerza pragmática violando así su derecho constitucional de tener un juicio con equivalencia lingüística. Arguyo que estas estrategias lingüísticas influyen las relaciones sociales y las imágenes entre los interlocutores a la vez que constituyen una violación de las reglas de ética profesional instituidas para los intérpretes bilingües en los Estados Unidos.

El objetivo principal de esta presentación es la de examinar la incorporación de marcadores de cortesía por parte del intérprete al reconocer éste la ausencia y necesidad de usarlos con personas que demandan respeto en la cultura hispana en el ambiente legal. Esta incorporación, por parte del intérprete, de honoríficos que indican formas de cortesía y respeto en la cultura hispana (tales como *esa señora* o *esa señorita*) podría llegar a cambiar la fuerza pragmática del mensaje original del hablante, su imagen y su credibilidad ante el juez especialmente si estas formas no estaban presentes en el mensaje original. Finalmente, se espera explicar a través de estrategias discursivas usadas en el ámbito legal y de modelos teóricos de la cortesía lingüística cómo la labor interpretativa es más que una labor comunicativa.

2. Marco teórico

Los modelos teóricos que sirven de base y de contraste para el análisis de los datos han sido aquellos modelos más influyentes en el campo de (des)cortesía. Cabe mencionar que las recientes investigaciones empíricas y teóricas sobre la cortesía en el mundo hispano han rebatido y criticado estos modelos por ser anglosajones y etnocentristas, tal es el caso de las teorías de Brown y Levinson (1987) y su posición con respecto al concepto de imagen del hablante. Sin embargo, para esta investigación, estos modelos han servido de base para resaltar los fenómenos sociolingüísticos y pragmáticos observados, fenómenos que son subyacentes de la práctica interpretativa en los tribunales de inmigración. Las perspectivas teóricas consideradas para este estudio son las siguientes:

1) Normativa social del tratamiento de la cortesía verbal (Fraser y Nolan 1990).

Desde el punto de vista de la norma social de Fraser (1990), la cortesía refleja las pautas históricas y culturales de una comunidad en particular que las sustenta. Según Fraser (1990) cada sociedad tiene un conjunto de normativas sociales particulares con reglas más o menos explícitas que rigen ciertos comportamientos, acciones y maneras de pensar dentro de un contexto. Además, explica Fraser

(1990) que los actos catalogados como corteses son aquellos que se conforman con la norma social del grupo, lo que conlleva a decir que son los actos no las personas los que se consideran corteses.

2) Máximas del principio de cooperación de Grice (1967).

Estas máximas explican que en cualquier conversación entre individuos racionales se debe respetar las leyes inherentes a la conversación. Lakoff (1990) agrega que para efectos de mantener y respetar estas leyes o ética conversacional (Zambrano-Paff 2007) la cortesía se ve como “un acto que se lleva a cabo para evitar la descortesía”. Es decir, el acto de ser cortés es una herramienta a la que se recurre para evitar conflicto entre el hablante y el oyente. Lakoff clasifica el comportamiento cortés en tres tipos: comportamiento cortés (el hablante se rige por las reglas convencionales de cortesía), comportamiento descortés (el hablante expresa disconformidad con las reglas de cortesía), y comportamiento grosero (el hablante ignora totalmente las reglas de cortesía).

3) Máximas de conversación de Leech (1983)

Leech (1983) al igual que Grice (1967) contribuye con una clasificación de los actos de habla desde una perspectiva de costo/beneficio para el oyente, según éste desee mantener la cohesión grupal o alejarse del grupo. En esta presentación los actos que son de interés son aquellos actos de habla que puedan generar conflicto entre los interlocutores tales como expresiones de desacuerdo, críticas, quejas, reprimendas, acusaciones, expresiones irreverentes, temas tabú, dar malas noticias al oyente, acusaciones, interrupciones abruptas y el uso de formas de tratamiento incorrectas.

4) Teorías de imagen social y retos a la imagen pública de Brown y Levinson (1987).

La noción de imagen pública es un atributo universal de cada individuo que cada quien debe cuidar constantemente ya que corre el riesgo de perderla en la interacción según Brown y Levinson (1987). La forma para mantener la imagen es a través de estrategias de cortesía verbal, las cuales permiten al interlocutor evitar roces, contrarrestar o minimizar los efectos amenazantes de aquellas acciones que ofenden la imagen del oyente. Aunque esta teoría representa un gran avance conceptual no deja de ser etnocentrista y específica de la cultura inglesa y anglosajona, ya que han sido varios los estudios que han comprobado y rebatido la universalidad de los retos a la imagen pública. Sin embargo, esta teoría ha servido de columna vertebral para analizar y contrastar un sinnúmero de estudios empíricos en el área de cortesía verbal.

5) Dimensiones de los ejes de poder y solidaridad de las formas de tratamiento de Brown y Gilman (1960).

Según Brown y Gilman (1960), las relaciones humanas están trazadas por los ejes de poder y de solidaridad, siendo el poder el eje vertical de las relaciones

sociales asimétricas mientras que la solidaridad se concibe como el eje horizontal de las relaciones simétricas. Entonces, la dimensión semántica de la solidaridad establece una relación simétrica y recíproca entre los hablantes con el fin de indicar ya sea formalidad o informalidad entre los hablantes a través de formas de tratamiento de cortesía.

3. Marco metodológico

El análisis de este estudio es totalmente cualitativo apoyado en técnicas de análisis conversacional y análisis de discurso para analizar los datos. Fue importante considerar las entrevistas y conversaciones con intérpretes para efectos de triangulación de los datos. Debido a las condiciones especiales de la recolección del material, conversar con los testigos y acusados después de sus respectivas audiencias para constatar las observaciones hechas por la investigadora fue una tarea ardua y difícil, ya que los acusados preferían salir de la audiencia lo antes posible, especialmente si el veredicto no era a favor del acusado. Sin embargo, las conversaciones con jueces, y abogados contribuyeron a triangular los datos recabados. Los extractos aquí analizados pertenecen a tres casos donde aparecen los aspectos lingüísticos bajo estudio. Las convenciones de transcripciones se encuentran en un apartado en el apéndice.

Un total de nueve intérpretes bilingües español-inglés, inglés-español, dos de ellos de origen español, el resto de Latinoamérica, seis jueces monolingües con la excepción de uno (de origen puertorriqueño), abogados y acusados de diferentes nacionalidades de Latinoamérica tomaron parte en este estudio. En esta corte de inmigración también se contaba con la colaboración de dos intérpretes nativos hablantes del inglés, sin embargo, no se tomó en cuenta la interacción de estos intérpretes en este estudio. La recolección de datos se dio en uno de los tribunales de la corte de inmigración en un estado del noreste de los Estados Unidos. La duración de la recolección de los datos fue de un año. Un total de cuarenta juicios fueron considerados para este análisis. En esta presentación solo se consideran las audiencias donde se presentan los fenómenos lingüísticos de interés ya mencionados.

El análisis de los datos reveló la necesidad de agrupar las inserciones lingüísticas de cortesía hechas por el intérprete en cuatro diferentes categorías. En esta presentación se da la oportunidad de discutir la última categoría, por lo tanto, el resto de las categorías serán desarrolladas en un futuro artículo. Las categorías encontradas son las siguientes:

1. La inserción de formas de tratamiento cortés con el objeto de establecer solidaridad

2. La inserción pronominal como forma de tratamiento cortés a efectos de mitigación.
3. La sustitución de formas de tratamiento cortés en casos de falta de concordancia
4. La reparación de la imagen de terceros para contrarrestar los efectos de distanciamiento enunciativo

4. Análisis

Según Goffman (1967), cada individuo se preocupa por mantener la imagen propia ante otros y la cortesía sirve para minimizar el riesgo de perder esta imagen. También Brown y Levinson (1987) asumen que la comunicación es una actividad de naturaleza antagónica en la cual los hablantes corren el constante riesgo de perder la imagen.

En lo que registro y variación lingüística respecta, Conley y O'Barr (1998) abogados e investigadores socio-legales, reconocen la utilidad de los enfoques lingüísticos como una herramienta para examinar y entender las formas en que la lengua se emplea en diferentes situaciones y cómo las variaciones lingüísticas del hablante inciden en el estilo discursivo de los interlocutores. Otros especialistas en el área de lingüística forense como Roger Shuy (1993), Sandra Hale (2004), Susan Berk-Seligson (2002), Virginia Benmaman (1997), constatan que la variación lingüística del hablante influye su imagen dentro del ámbito legal. O'Barr (1982) por ejemplo, en uno de sus estudios etnográficos del discurso legal revela que el estilo narrativo empleado en el testimonio de testigos se evalúa más positivamente que el empleo de respuestas cortas o el discurso fragmentado. Esto indica que el oyente reacciona ante el estilo discursivo del hablante o su idiolecto. O'Barr (1982) explica que otras variables lingüísticas —el nivel de formalidad, el uso de cortesía verbal, formas de tratamiento formal, o el discurso indirecto (“powerless speech”, traducción mía) de un individuo— influyen en la percepción psicológica y social del oyente con respecto a la imagen, inteligencia y habilidad lingüística del hablante.

Dentro de las técnicas discursivas de persuasión en el ámbito legal, algunos abogados eligen cambiar su estilo discursivo al de la variedad del testigo o la del acusado para demostrar solidaridad. Este cambio de registro por parte de los abogados, ya sea consciente o no, es una muestra clara de la posibilidad de manipular los ejes de poder para establecer solidaridad entre las diferentes partes. O'Barr (1982) encuentra por ejemplo que los abogados prefieren utilizar un registro coloquial con el jurado para establecer cercanía y solidaridad. Por otro lado, utilizan el registro formal o más elevado con testigos desfavorables para dificultar la comprensión y para desacreditar la variedad empleada por el testigo para así

favorecer a la parte que representan. A través de esta manipulación del registro, los abogados no solamente establecen redes de solidaridad o no con los testigos, los acusados, el juez y el jurado, sino que también transmiten una impresión favorable o no de la credibilidad, imagen, honestidad, de los participantes.

En las interacciones consignadas en esta sección, se observa una dinámica interesante ya que los intérpretes no se limitan a agregar formas de tratamiento en el discurso del hablante, sino que las agregan para referirse también a terceras personas ausentes en la corte desde un punto de vista deíctico. Los datos recabados revelan que ocasionalmente los abogados o los acusados se refieren a testigos o informantes femeninos ausentes en la corte en la tercera persona del singular para indicar distanciamiento enunciativo o nominalización. En los extractos que esta sección se ocupa, la totalidad de las referencias a personas ausentes corresponden a mujeres. Arguyo que esta falta de deferencia hacia las mujeres ausentes en la corte es una técnica discursiva deliberada por parte de los interlocutores que apunta a causar un efecto negativo en la imagen de tales mujeres. En estos casos abordados aquí, cualquier grado de afiliación entre estas mujeres y sus respectivos esposos, es decir, los acusados, podría dañar la credibilidad e imagen de los imputados. Como se puede observar en los fragmentos 1 y 2, los intérpretes sustituyen las formas de distanciamiento enunciativo introducidas por los interlocutores por formas de tratamiento cortés reconocidas en la cultura hispana para el trato formal. Es importante notar que la variación del registro en el testimonio y la selección de léxico tienen influencia directa en las percepciones subjetivas en el oyente, como es el caso de los miembros del jurado especialmente a la hora de tomar una decisión, por lo tanto este accionar del intérprete resulta de gran importancia sociolingüística. Cuando los intérpretes cambian las formas de tratamiento de distanciamiento ("that woman") a unas más corteses/formales ("esa señora") influyen también en la percepción que tiene el oyente del referente deíctico. Los extractos que se transcriben a continuación corresponden a dos casos diferentes donde los inmigrantes han sido imputados de haber violado la ley inmigratoria a través del matrimonio por interés, es decir que se sospecha que la razón primordial del matrimonio es una puramente jurídica: obtener estatus legal de residencia en los Estados Unidos. Tanto el juez como el abogado defensor, al referirse a las esposas de los acusados (mujeres ausentes en ambos juicios), lo hicieron en tercera persona del singular con las formas *this woman* y *a woman*, sin usar ninguna forma de deferencia o tratamiento cortés. A saber:

(1)

1.1 (AD): Uh... do you remember when you and a... uhmm... and this woman got married?

1.2 (I): ¿Usted se acuerda cuándo se casaron usted y esta esa señora?

1.3 (A): *Sí, la fecha de... del matrimonio fue::: el 14 del '92.*

1.4 (I): Yes_ the date of the marriage was 14 of '92.

1.5 (AD): Fourteen of what?_ of '92?

1.6 (I): *¿Catorce de qué... de qué mes_*

1.7 (A): *Marzo.*

(2)

2.1 (J): In addition, the government charges that you sought to get permanent residence in the United States through fraudulent marriage to a woman_ named María Gertrudis.

2.2 (I): *También el gobierno lo acusa de que usted trató de conseguir la residencia casándose con un matrimonio falso con una señorita, María Gertrudis.*

El empleo de “*this woman*” y “*a woman*” es una técnica lingüística empleada para establecer distanciamiento social entre los acusados y sus esposas respectivamente. Cabe notar que las formas “*this woman/a woman*” no indican inherentemente distanciamiento enunciativo en inglés. Según el contexto y la entonación, estas formas pueden resultar simplemente en expresiones referenciales en la cultura anglosajona. Sin embargo, el objetivo ilocutivo del hablante aquí es la de establecer distanciamiento enunciativo para enfatizar la ausencia de un lazo amoroso entre los acusados y sus cónyuges. Interesantemente (véase en la línea 1.1) el abogado defensor es quien utiliza formas de distanciamiento para referirse a la esposa. Es importante aquí señalar que este es un particular caso en el que la esposa del acusado fue quien reportó a su marido a las autoridades de inmigración en un arranque de enojo. Por lo tanto, el accionar del abogado de utilizar distanciamiento enunciativo para referirse a la esposa de su cliente apunta a elevar la imagen de la mujer como victimaria y consecuentemente la imagen del acusado como víctima.

Nótese, que a pesar de que en la línea 1.1 el abogado defensor se refiere a la esposa con *this woman*, el intérprete al contrario lo traduce como *esa señora* en la línea 1.2 respectivamente. Lo que esta examinación revela es que el intérprete considera expresiones como “*that woman*” como impropias. En consecuencia, el intérprete recurre a estrategias pragmáticas disponibles en la lengua española: el de consignar formas de tratamiento cortés tales como “*señora*” o “*doña*” a mujeres casadas. En la cultura hispana, estas formas *señora* o *doña* son formas que pueden ser usadas independientemente o no del nombre propio o de pila de las mujeres. Por otro lado, puede inferirse que en el proceso de reparar la imagen de la persona ausente, el intérprete intenta mantener también su propia imagen ante sus oyentes. Es posible que el intérprete perciba que el reproducir el estilo de distanciamiento de los participantes en el juicio refleje falta de cortesía por su parte. Como resultado, de no respetar la fuerza ilocutiva de los hablantes, se genera una

imagen más respetuosa de estas terceras personas ante la corte, es decir el juez de inmigración.

En el caso que se describe a continuación se presenta una dinámica interesante donde es el acusado quien utiliza una forma de distanciamiento con respecto a su esposa. El imputado alega que su esposa destruyó todo tipo de evidencia que pudiera probar la legitimidad del matrimonio. A saber:

(3)

3.1 (A): *...pero lo que le aseguro, lo que LE ASEGURO es lo siguiente, no hay negocio, yo he vivido... yo tenía esa mujer en Puerto Rico.*

3.2 (I): *I assure you. I lived with that lady in Puerto Rico.*

3.3 (A): *A parte de ella tenía a otra novia más porque soy bien mujeriego.*

3.4 (I): *And I had ah mmm... another uh... another girlfriend because I like women_*

3.5 (A): *Y aquí en X and Z cuando tuve la entrevista aquí, traje una novia puertorriqueña...*

3.6 (I): *And over here in Z, I brought an... uh... a Puerto Rican girlfriend=*

3.7 (A): *=que tienen que estar ahí los papeles, Xiomara se llama...*

3.8 (I): *...that the papers have to be there (0.2) her name is Xiomara... (0.3) ¿Qué?*

3.9 (A): *Xiomara Morales*

3.10 (I): *Xiomara Morales*

3.11 (A): *Entonces ella se quería casar conmigo...*

3.12 (I): *She wanted to marry me...*

3.13 (A): *...y murió.*

3.14 (I): *...and she died.*

3.15 (A): *Ta:::... también dudan de que murió:::*

3.16 (I): *Also now they doubt_ that she died_*

3.17 (J): *This is not an interview to determine whether you are a CASANOVA or not_.*

3.18 (I): *[hehehehe]...*

3.19 Defendant: *[hehehehehe]...*

El testimonio del acusado es en forma narrativa ya que quiere expresar las razones por las cuales su esposa rompió fotos matrimoniales y registros de cuentas en común que pudieran haber servido de evidencia de vida matrimonial el tiempo suficiente para poder reclamar la residencia legal en los Estados Unidos. A pesar de reconocer la legitimidad de las acciones y reacciones de su esposa, el acusado busca conscientemente distanciarse de ella y desacreditarla para ganar la compasión del juez a través del uso de “esa mujer” como se observa en la línea 3.1. A cambio, en la línea 3.2 el intérprete filtra la imagen negativa introducida por el acusado originalmente para transmitir una imagen positiva a través de *that*

lady. En el caso particular de “that lady” en inglés, es muy probable que el intérprete haya recurrido a esta forma para indicar deferencia. Sin embargo, *lady* en inglés es un término que transitó una regresión de ser considerada una forma de tratamiento cortés a ser una forma peyorativa en ciertos contextos, especialmente si se usa con el demostrativo *that*. En todo caso, arguyo que el intérprete presenta sensibilidad al cambiar la forma de tratamiento original del español a una más formal en inglés esta vez para evitar un reto a la imagen del juez (FTA, siglas en inglés, *Face Threatening Act*, de Brown y Levinson, 1987) y al mismo tiempo para mantener su propia imagen. Arguyo que la restauración de las imágenes de los hablantes ausentes en la audiencia a través de formas de tratamiento cortés y formal proviene de la necesidad que el intérprete reconoce de consignarles respeto social a mujeres casadas, algo típico en la cultura hispana, lo que conlleva a elevar la imagen de las mismas.

Esta filtración de las formas de tratamiento de los interlocutores por parte de los intérpretes resulta en un cambio de la fuerza ilocutiva de los hablantes. La falta de uniformidad de registro y estilo discursivo puede potencialmente incidir sobre la imagen y credibilidad que los miembros del juzgado les atribuyen a los acusados al escuchar el testimonio. Finalmente, es importante recordar que el idioma oficial en los juicios de inmigración es el inglés, y que en caso de apelación se transcribe al inglés la grabación original del caso omitiendo lo dicho en español. Por lo tanto, la última versión registrada de los hechos es la versión interpretada en inglés por parte del intérprete. Es decir, queda registrada de esta forma la versión del intérprete, su fuerza ilocutiva, registro y estilo del hablante corriéndose el riesgo de que el estilo y registro pretendido originalmente por los interlocutores no sea el mismo interpretado por el intérprete.

5. Conclusión

El análisis revela que el acto de reparación de formas de distanciamiento enunciativo a través de formas de tratamiento cortés en referencia a terceros responde a la necesidad de adherirse a las reglas de cortesía de la cultura hispana en los tribunales jurídicos de inmigración con el fin de restaurar la imagen del hablante, especialmente de las figuras femeninas al ser mencionadas en tercera persona. Los intérpretes quieren evitar retar la imagen positiva de los interlocutores (Brown y Levinson, 1987) mediante la elevación del registro del hablante y la incorporación de formas de tratamiento formal en el testimonio. Además, se intuye que la intención del intérprete es también la de salvaguardar la imagen tanto de sí mismo como del resto de los interlocutores en la corte. Sin embargo, al cambiar estas formas originales de tratamiento a unas más formales o corteses, se cambia

también la fuerza pragmática de los interlocutores, fuerza no pretendida en el testimonio original.

Los resultados de este análisis corroboran las conclusiones de uno de los estudios de Berk-Seligson (2002) donde los intérpretes, al agregar formas de tratamiento cortés, iniciaron un ciclo de cortesía entre el intérprete y el acusado elevando así la imagen de los imputados. A través de un examen de reacción subjetiva administrado por Berk-Seligson (2002) a sus informantes, se observó que el jurado asignó mayor credibilidad a aquellos acusados que “sonaban” más corteses, asociándolos con cualidades de inteligencia, habilidad lingüística, y mejor adaptación social y psicológica. Por lo tanto es probable que los jueces y abogados de los casos aquí analizados hayan percibido que la relación entre los acusados y sus respectivas esposas era una relación afectuosa y de respeto gracias a la elección de formas de tratamiento formal por parte de los intérpretes. Entonces, este accionar de los intérpretes cambia la actitud e imagen del acusado con respecto a sus respectivas esposas ante la corte. Además de la variable cultural, la cual ayuda a los interlocutores a identificarse uno con otros, Morris (1999) y Berk-Seligson (2002) explican que hay otras variables en el ámbito legal que ayudan al oyente a identificarse con el intérprete, tal es el caso del espacio físico (por lo general el intérprete se sienta al lado de los acusados/testigos) profesionalismo, experiencia, subjetividad y origen del intermediario. Concluye Morris (1999) que los intérpretes no son máquinas transmisoras de mensajes ni están invisibles en la interacción. Al contrario, al compartir los intérpretes el mismo idioma con los acusados, ambas partes se pueden identificar psicológicamente fácilmente (Morris (1999)). En este sentido, concuerdo con Morris (1999) ya que en diferentes ocasiones, los acusados admitieron sentirse más cómodos con aquellos intérpretes que eran de ascendencia hispana.

Para concluir, sostengo que los intérpretes agregaron estas formas de cortesía para mantener su propia imagen y la de los oyentes, y adherirse a las normas culturales hispanas. Arguyo que estas estrategias lingüísticas pueden potencialmente cambiar las relaciones sociales y de poder entre los interlocutores, además de que constituyen una violación de las reglas de ética profesional instituidas para los intérpretes bilingües en los Estados Unidos.

6. Futuras líneas de investigación

Se espera hacer en un futuro cercano estudios de reacción subjetiva de la percepción del oyente del uso o falta de marcadores de cortesía en el hablante para poder establecer la percepción del oyente con respecto a la credibilidad, inteligencia y adaptación psicológica de los acusados/hablantes. Para ese efecto se tomarán de modelo los instrumentos evaluativos de percepción subjetiva usados por

Berk-Seligson (2002) en su último estudio. Para futuros estudios de este estilo, se recomienda el empleo de otro tipo de instrumento para analizar las razones por las cuales los intérpretes introducen formas de tratamiento de cortesía en el testimonio.

7. Referencias

- Benmaman, V. (1997) "Legal Interpreting by Any Other Name Is Still Legal Interpreting", en S. E. Carr, Roda P. Roberts, A. Dufour y D. Steyn. (eds.) *First International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings. The Critical Link: Interpreters in the Community* Amsterdam: John Benjamins, pp. 179–189.
- Berk-Seligson, S. (1990) *The Bilingual Courtroom: Court Interpreters in the Judicial Process*. University of Chicago Press.
- Berk-Seligson, S. (1999) "The Impact of Court Interpreting on the Coerciveness of Leading Questions", *The Journal of Forensic Linguistics*, 6, 30–56.
- Berk-Seligson, S. (2002) *The Bilingual Courtroom. Court Interpreting in the Judicial Process*. University of Chicago Press.
- Blum-Kulka, S. (1987) "Indirectness and Politeness in Requests: Same or Different?" *Journal of Pragmatics*, 11, 131–146.
- Bravo, D. (2003). "Actividades de cortesía, imagen social contextos socioculturales: una introducción", en: D. Bravo (ed) *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE "La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes"*. Estocolmo: Programa EDICE, Universidad de Estocolmo
- Brown, R. y A. Gilman (1960) "The Pronouns of Power and Solidarity in Sebeok", T.A. (ed.): *Style in Language*. MIT Pres, Cambridge, pp. 253-276.
- Brown, P. y Levinson, S. C. (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Conley, J. M. y O'Barr, W. M. (1990) *Rules versus Relationships: The Ethnography of Legal Discourse*. Chicago: University of Chicago Press.
- Conley, J. M. y O'Barr, W. M. (1998) *Just Words: Law, Language, and Power*. Chicago: University of Chicago Press.
- De la Garza, R. (2004) *El futuro de la política latina*. Real Instituto Elcano de Estudios Internacionales y Estratégicos: www.realinstitutoelcano.org/documentos
- Diccionario de la lengua española de la Real Academia Española* (2002). Consultado el 18 de julio de 2005 en: <http://www.rae.es/>

- Dueñas González, R., Vásquez, V. F. y Mikkelson, H. (1991) *Fundamentals of Court Interpretation: Theory, Policy, and Practice*. Durham, NC: Carolina Academic Press.
- Ehrlich, S. (2002) “My Shirt Came off... I Gather That I Took It off: The Accused’s Grammar of Non-Agency”, en *Representing Rape: Language and Sexual Consent*. London: Routledge.
- Executive Office for Immigration Review*, U.S. Department of Justice. (2003, April). Statistical Year Book 2002. Falls Church, VA: Office of Planning and Analysis, Public Affairs Office. Consultado el 18 de julio de 2005 en <http://www.usdoj.gov/eoir/statpub/fy02syb.pdf>
- Fraser, B. (1990) “Perspectives on Politeness”, *Journal of Pragmatics* 14, 219-236.
- Fraser, B. y Nolen, W. (1981) “The Association of Deference with Linguistic Form”, *International Journal of the Sociology of Language*, 27, 93-109.
- Giles, H. y Powesland, P. F. (1975) *Speech Style and Social Evaluation*. London: Academic Press.
- Goffman, E. (1967) *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Garden City, NY: Anchor Books.
- Goodwin, C. (1981) *Conversational Organization. Interaction between Speakers and Hearers. Language, Thought, and Culture. Advances in the Study of Cognition*. New York: Academic Press.
- Gordon, C., Mailman, S. y Yale-Loehr, S. (2001) INS Examinations Handbook, Chapter 15; INS Interpretations; Release No. 95., en: *Immigration Law and Procedure 1988-*. (Rev. Ed.). New York: Matthew Bender, 1988-.
- Gordon, C., Mailman, S. y Yale-Loehr, S. (2001) “Overview of Immigration Law, Chapters 1-3; Institutions of Immigration Law, Chapters 4-7; The Process of Controlling Entry into the U.S., Chapters 9-11”, en: *Immigration Law and Procedure 1988-*. (Rev. Ed.). New York: Matthew Bender.
- Grice, H. P. (1975) “Logic and Conversation”, en: L. P. Cole and J. L. Morgan (eds.), *Syntax and Semantics: Vol. 3. Speech Acts* (pp. 41-58). New York: Academic Press.
- Gudjonsson, G. H. (1992) *Psychology of Interrogations, Confessions, and Testimony*. West Sussex, UK: John Wiley y Sons.
- Gumperz, J. J. (1982) *Discourse Strategies*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Hale, S. B. (2004) *The Discourse of Court Interpreting: Discourse Practices of the Law, the Witness, and the Interpreter*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins
- INS Examinations Handbook* (2001). Immigration Law and Procedure, pp. 93-95.

- Immigration and Nationality Act of 1952*, § 101, (4), p.34.
- Immigration and Nationality Act of 1952*, § 240, (1), p.158–159.
- Joos, M. (1967) *The Five Clocks*. New York: Harcourt, Brace, Jovanovich.
- Lakoff, R. (1990) "Talking Power: The Politics of Language in Our Lives. New York: Basic Books", en: Leech, Geoffrey N. (1983) *Principles of Pragmatics*. London: Longman
- Leech, G. N. (1983) *Principles of Pragmatics*. London: Longman
- Marín, D. (1972). *El uso de tú y usted en el español actual*. Hispania, 55,4, pp.904-908
- Morris, R. (1999) "The Gum Syndrome: Predicaments in Court Interpreting", *The Journal of Forensic Linguistics*, 6(1), 7-29.
- National Association of Judiciary Interpreters and Translators. (2003, Spring), *Proteus: The Newsletter of the National Association of Judiciary Interpreters and Translators*, 12(2), 1–24.
- O’Barr, W. M. (1982) *Linguistic Evidence: Language, Power, and Strategy in the Courtroom*. New York: Academic Press.
- Schegloff, E. A., Jefferson, G. y Sacks, H. (1990): "The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation", en: George Psathas (ed.), *Interaction Competence*. Washington, DC: University Press of America.
- Schiffrin, D., Tannen, D. y Hamilton, H. E. (2001) *The Handbook of Discourse Analysis*. Malden, MA: Blackwell.
- Sherr, D. (2003) NAJIT’s Eastern Regional Conference. *Proteus: The Newsletter of the National Association of Judiciary Interpreters and Translators*, 12(2), 15–17.
- Sherzer, J. (1987) "A discourse-Centered Approach to Language and Culture" *American Anthropologist*, 89(2), 295-305.
- Shuy, R. W. (1993) *Language Crimes: The Use and Abuse of Language Evidence in the Courtroom*. Cambridge, London: Blackwell.
- Tiersma, P. M. (1999) *Legal Language*. Chicago: University of Chicago Press.

Convenciones de transcripción¹

(J)	Intervención del juez
(I)	Intervención del interprete
(A)	Intervención del acusado
(AD)	Intervención del abogado defensor
(F)	Fiscal

1. Las convenciones están basadas en las transcripciones propuestas por Harvey, Schegloff, and Sacks (1987).

[]	Fragmentos solapados
=	Turno mantenido por el hablante.
(0.4)	Segundos marcan silencio, lapso o intervalo
::	Prolongación de una palabra, o vocal
...	Vacilación
–	Entonación ascendente
–	Entonación descendente
he,he,	Risa
SI	Énfasis en la pronunciación de la palabra en mayúscula
<u>Señor</u>	inserción de las formas de tratamiento cortés (transcripción mía)
<i>Señor</i>	texto en español

SECCIÓN 2

Marcadores discursivos, prosodia y cortesía. Estudios históricos

Quejas y súplicas coloniales

Un estudio de la (¿no?)cortesía en cartas venezolanas

ÁLVAREZ, A., CARRERA DE LA RED, M., CHUMACEIRO, I, Y VALERI, M.J.

Universidad de Los Andes, Mérida, Universidad de Valladolid

1. La carta en la colonia

En el estudio del sistema de las relaciones sociales y la des(cortesía) lingüística, las cartas coloniales americanas son importantes, pues muestran no solo las distintas situaciones y los diferentes participantes del discurso epistolar de entonces, sino que también son testimonio de prácticas, a veces distintas, en el manejo de los rituales sustentados en relaciones sociales peculiares, hoy desaparecidas.

En este trabajo analizamos cartas oficiales dirigidas desde las colonias americanas, en este caso desde la región andina. En dichos textos, el emisor se queja en ocasiones de una situación que le es desfavorable a él mismo, o a los vecinos de la ciudad a quienes representa; en otras, hace algún tipo de solicitud al Rey o a las autoridades. Estas cartas son documentos que forman parte del discurso diplomático, y están vinculados entre sí por compartir una tradición discursiva plasmada en este tipo de textos (Carrera de la Red, 2006a,b.).

Nos interesa su estudio porque, como se ha dicho en la teoría de la cortesía, tanto la queja como la petición son problemáticas para la imagen de los participantes, porque pone en entredicho la imagen del destinatario, la primera, y la del emisor, la segunda. Sus autores pueden considerarse como los sujetos de la enunciación, sean éstos autoridades o no lo sean, escriban ellos mismos las cartas o no, y, por tanto, en razón de esto actúan, en el sentido de que sus escritos son actos de habla.

2. Quejas y peticiones como actos de habla

Díaz Pérez (2003) señala que, en la queja como acto de habla, el emisor expresa su desagrado o enfado como reacción ante una acción pasada o en curso, cuyas consecuencias le afectan desfavorablemente (2003: 375). El hablante considera al oyente o destinatario como responsable de la acción ofensiva, y de allí en parte la razón del acto; por lo general, la queja se produce cuando se incumplen las expectativas del emisor. Se trata, pues, de un acto de carácter ofensivo, en cual el

hablante hace responsable al oyente y elige expresar verbalmente su frustración y decepción en torno a quienes lo han perjudicado o disgustado (Olstain y Weinbach, 1987: 195-196, en Díaz Pérez, 2003: 375). La queja incluye un juicio de tipo moral, y es retrospectiva porque el hablante efectúa un juicio sobre una acción que cree que ha realizado o dejado de realizar el oyente o que está en proceso en el momento de la enunciación (Díaz Pérez, 2003: 176).¹

En torno a la petición como acto de habla, Díaz Pérez la define como “un acto ilocutivo por medio del cual un hablante le comunica a un oyente que quiere que ése lleve a cabo un acto que redundará en beneficio del hablante” (Díaz Pérez, 2003: 247). Puede servir para producir un acto futuro o bien para pedir permiso para actuar uno mismo. Es un acto directivo o impositivo porque expresa el deseo del hablante de que el oyente tome su enunciado o la actitud expresada en él como un motivo para llevar a cabo la acción. Trosborg (1995) supone que el acceder a la petición supone un esfuerzo para el oyente y pone en peligro su cara negativa, pues el hablante que la hace trata de ejercer conscientemente control directo sobre el comportamiento del oyente, sin respetar la libertad de acción del interlocutor (1995: 188). Pero también puede el hablante correr el riesgo de que su imagen se vea dañada, ya que el oyente puede rechazar el acceder a sus deseos (Díaz Pérez, 2003: 249).

3. ¿Un problema de descortesía?

Ahora bien, ¿qué consecuencias tiene, para la construcción de los sujetos de la enunciación, el que estos documentos coloniales se traduzcan en quejas y peticiones?² ¿En qué medida se trata de actos descorteses, cómo se interpretan a la luz de la moderna teoría de la cortesía, o de actos no-corteses, esto es, actos pertene-

1. A partir de esta clasificación, Díaz Pérez (2003, p. 235-244) habla a su vez de cinco categorías: a) sin reproche explícito, que recurre a la estrategia de las alusiones (*Disculpe, me gustaría saber qué criterio sigue usted para corregir*); b) expresión de enfado o desaprobación (*¡Esto es increíble!*); c) consecuencias negativas (*Oye, la cocina pobre está hecha un desastre*); d) las acusaciones indirectas (*Quedamos a las ocho, no a las ocho y cinco*) o e) directas (*Mira no puedo dormir, porque tienes la música super alta, ¿te importaría bajarla un poco?*); f) inculpación modificada (*Podrías haber llegado un poco antes, ¿no?*); g) condena explícita del oyente como persona (*Tú, siempre tan impuntual*). Asimismo, se han clasificado las quejas según el nivel de oblicuidad, dependiendo de si: 1) la ofensa se expresa directamente o no en el contenido proposicional; 2) si el hablante expresa implícita o explícitamente su evaluación negativa del contenido proposicional; 3) si la responsabilidad del oyente se expresa implícita o explícitamente; 4) si la evaluación negativa del hablante con respecto a la conducta del oyente se expresa implícita o explícitamente; 5) si la evaluación negativa del hablante con respecto al oyente como persona se expresa implícita o explícitamente (Trosborg 1995, p. 315 en Díaz Pérez, 2003, p. 379).

2. Usamos *petición* y *súplica* como sinónimos, como lo hacen también los documentos bajo estudio.

cientes al comportamiento social normal, esperado y esperable (*comportamiento político* en el sistema de Watts, 2003)?

Brevemente, definiremos la cortesía como un modo de actuar, un lugar o topos en el cual entran los participantes de un evento interaccional con la finalidad de construir mutuamente su imagen y controlar el conflicto, esto es, un lugar discursivo en el cual las intenciones reales de los hablantes —y su poder real— se soslayan de manera de producir un efecto socialmente aceptable, pero no por ello de menor alcance. La des(cortesía) desde el punto de vista social, representa un comportamiento marcado (*salient*) porque va más allá de lo esperado (Watts, 1992 y 2003).

La cortesía así concebida es un modo de vida (Craveri, 2004). Cabe señalar, igualmente, que se concibe la cortesía como un comportamiento simétrico, puesto que, en aquel entonces llevó a los interlocutores a tratarse como iguales. Recordemos la relación que establece uno de los trabajos pioneros en este sentido, el estudio de los pronombres de Brown y Gilman (1960) donde se correlaciona la simetría o asimetría en el uso pronominal con el sistema social imperante. Aquí partimos de la consideración de que un acto de habla adquiere significado en relación directa con los valores de la sociedad en que se profiere y con las prácticas sociales en boga.

Si la cortesía protege la imagen, la descortesía está orientada a amenazarla. Esta última ha sido definida por Culpeper (1996) como el empleo de estrategias designadas para tener el efecto contrario, el de disrupción social, indicando además, que lo significativo es, en todo caso, la intención. Cordisco (2005) considera a la descortesía como un *efecto*, en cuanto parte de la premisa “de que ciertos comportamientos pueden resultar, y ser percibidos como descortesés, independientemente de las motivaciones y/o intenciones iniciales de los interlocutores” (Cordisco, 2005: 326) y dependen de expectativas no esperadas o no satisfechas.

De esta manera, la cortesía y la descortesía serían comportamientos marcados, pero con efectos contrarios en cuanto al trabajo de la cara. Por otra parte, la no-cortesía y la no-descortesía serían comportamientos no marcados, también de efectos contrarios con respecto a la imagen.

La cortesía se relaciona con el posicionamiento del interlocutor en el discurso, porque representa una cesión del poder del hablante frente a su interlocutor (Álvarez y Espar, 2002). Esto tiene que ver, además, con la estructura social y los valores imperantes. En este sentido, Watts (2003) sostiene que hay formas de interacción comunicativa en las que se hace trabajo de imagen que no es valorizante. Esto ocurre cuando hay un orden jerárquico rígido, o por el contrario, los

hablantes son demasiado cercanos, o la interacción sucede en una arena pública para generar discusión y un posible conflicto (Watts, 2003: 133).³

4. Análisis del corpus

Las cartas que analizamos albergan actos de habla de petición y de queja. Se trata de tipos de actos de diferente naturaleza, en cierto sentido opuestos en cuanto a su carácter y rasgos fundamentales. Cabe destacar que dichos actos, por haber tenido lugar en una época (siglo XVII), en la cual las relaciones sociales se configuraban de manera distinta a la actual, no corresponden a las prácticas sociales contemporáneas, que se han modificado no solamente porque los sistemas políticos son diferentes, sino también por el ritmo de las comunicaciones.

Quienes remiten las cartas que constituyen el corpus de este estudio, son personas que en la escala del poder ocupaban espacios que, desde el punto de vista de las jerarquías políticas, son inferiores a los que ocupan los destinatarios, y usan la queja como una estrategia previa para hacer una petición. Se trata de quejas, porque el hablante se lamenta de una serie de sucesos, pero son también peticiones porque se solicita algo. Podemos sugerir, entonces, que los actos de habla de estas cartas se realizan en forma estratégica. Cabe recordar que la valoración de dichos actos no coincide con la práctica social contemporánea. En ellos no se increpa al oyente por ser la causa de lo que ocurre, sino que la causa de la queja se pone en otro sitio, pero se insta al receptor a que haga algo o dé permiso para hacer algo. En otros casos, se usa la queja para expresar una inconformidad con una situación o para denunciar el mal funcionamiento de las cosas. Por lo general, la queja [o la acción de quejarse] se realiza como elemento previo a la ejecución de un acto de habla de petición. De tal modo, para poder persuadir a la autoridad, se hace una queja que forma parte de la argumentación.

Las dos cartas analizadas son las siguientes:

1.- Información sobre las poblaciones del Gobernador Francisco de Cáceres, fechada en Santa Fe, el 24 de marzo de 1580 registrada en el folio 67, n. 21, 7r-11v.

3. Aquí cabría la prosodia como expresión de *des(cortesía)* que evidentemente no se da en la lengua escrita (Álvarez y Blondet, 2003; Culpeper et al. 2003 y Cordisco, 2005a). Cabe señalar que la descortesía, a su vez, cuenta con dos clasificaciones importantes: la de Culpeper (2003 y 2006) y la de Kaul de Marlangeon (2005). Para este breve trabajo, nos limitamos a proponer cuatro elementos clasificadores:

- a) La dirección (o indirección) del acto de habla (on/ off record)
- b) La intención descortés, existente o no (sarcasmo).
- c) El tipo de cortesía que infringe (valorizante o de evitación)

La expresión o no de la cortesía (withhold impoliteness).

Aquí cabría la prosodia como expresión de *des(cortesía)* que evidentemente no se da en la lengua escrita (Álvarez y Blondet, 2003; Culpeper et al. 2003 y Cordisco, 2005).

2.- Alonso Arias solicita mercedes para Mérida, fechada igualmente en Santa Fe, el 26 de marzo de 1609, folio 67, r.2, n. 35. ⁴.

5. Los textos y la cortesía

La superestructura de estas cartas está constituida por dos fases: una primera, a su vez, integrada por tres eventos o subestructuras estrechamente conectadas en su desarrollo, de tal forma que derivan una de otra. Fase inicial (focalizada hacia la petición): 1.- una queja introductoria, 2.- luego la razón persuasiva y 3.- la petición en forma de súplica; y fase final (de constatación y cierre), en la cual se argumenta que, de concederse lo solicitado (efecto perlocutivo), se haría justicia, no solo al peticionario, sino al colectivo afectado. Igualmente, en estos textos, se muestra como evidente la magnanimidad de quien ejerce la autoridad, es decir, que se preserva la imagen del otro, jerárquicamente superior.

A.- En *Información sobre las poblaciones del Gobernador Francisco de Cáceres*.

Quien escribe se queja de que no se llevó a cabo el traslado del secretario Juan de Aluiz y se solicita revocar los poderes otorgados a Juan de Morales, apoyado por gente de dudosa moralidad. A esta queja inicial sigue la expresión performativa a través de la cual se hace explícita la súplica: *a vuestra alteza suplico, presento la petición siguiente, a vuestras mercedes suplico*. A continuación, se expresa lo suplicado: *se mande al escribano me de, se mande me los despache, revocar cualesquier poderes, quiten y alcen la fuerza del dicho poder, se me de testimonio autorizado con la respuesta*.

En cuanto a la macroestructura, el ejercicio de argumentación, que es un razonamiento persuasivo, se centra en este caso particular en la apelación al bien común y los argumentos de autoridad:

- **bondad de los efectos** *bien notorio les es a .v^{uestras}. m^{ercedes}. el gran fruto y bien que le rredundava a esta çiudad y a los naturales porque demas que la d^eha poblaçon no se quitava nj tomava njng^{no}s yndios nj rrep^{er}tim^{ento} [...]*

- **de autoridad** *(e que pues aquella prouinçia le perteneçia por se yncluir en su gouernaçon y tambien le yncubia [sic por 'incumbía'] el defender la entrada por ser corregidor)*

Este tipo de argumento acentúa una relación desigual. En efecto, no tendría por qué construirse un sujeto cortés en una sociedad y en un régimen autoritario donde la imagen debe ser precisamente de autoridad y distancia. Sin embargo, es

4. Corresponden a los números 2. y 7. de los documentos coloniales merideños (Obediante, 2004). En un trabajo más amplio que estamos preparando se analizan otras dos cartas, de zona colombiana (Santa Marta, siglo XVI, y Santafé de Bogotá, siglo XVII), que aportan nuevos matices de análisis.

notoria la necesidad de no dañar la imagen del destinatario, por lo cual el trabajo de elaboración de imagen parece recaer solamente en el emisor.

B.- En *Alonso Arias solicita mercedes para Mérida*, encontramos una larga súplica, una enumeración de mercedes que se piden a favor de la ciudad de Mérida y sus vecinos. Previa a la súplica, el emisor se queja reiteradamente de diversas situaciones relacionadas con las difíciles condiciones de vida en esa ciudad. Suplica les haga merced de relevarlos de la paga de impuestos para emplear el dinero en solventar otras necesidades; además que los pagos puedan hacerse con el lienzo y a un cambio justo. A esto le siguen otras quejas, sobre el salario del corregidor, la necesidad de sacar a los indios salteadores, y el abandono en que se encuentran los descendientes de los conquistadores.

Podemos señalar que la argumentación de este documento también es estratégica para introducir la correspondiente solicitud de acuerdo con las normas sociales de la época. El tipo de argumentos, *a pari*, de autoridad (del receptor) y de misericordia, contribuyen a la construcción de un sujeto poderoso y bueno.

- **a pari**, (*pues esta misma m^{erced} se hizo a los indios de Las prouinçias del piru, con que se hace que esta misma m^{erced} esta concedida a Los Vz^{inos} de La margarita y rio de la acha*)

- **de autoridad**: *en virtud de su poder e instruction de que haçe presentacion,; ¿desde su fundación que a más de cincuenta años...;*

- **de misericordia** por parte de quien ejerce la autoridad (*y assi buelben a sus cassas desconsolados gastados y pobres; murieron muy pobres Respeto La pobreza della y dexaron muchos hijos.*

6. Conclusiones

Hemos analizado dos cartas del corpus de *Documentos para la historia lingüística de Mérida, Venezuela* (Obediente, 2004), con la finalidad de estudiar los actos de habla de queja-petición, dado que este tipo de actos ha sido considerado en los estudios sobre cortesía como peligrosos para la imagen, tanto positiva como negativa, de los interlocutores.

En ambos textos, hemos estudiado: i) la incidencia de los actos de habla sobre la imagen de los interlocutores, ii) la responsabilidad de la queja iii) la expresión y características de los actos de queja y de súplica —(implícitos o explícitos)— y iv) las estrategias de [*des*]cortesía, así como sus pretendidos efectos. Hemos encontrado lo siguiente:

- 1) Las cartas contienen, en primer lugar, una queja, o quejas. Paso seguido, se exponen una serie de hechos de los cuales el destinatario (la autoridad) no se presenta como responsable, sino que se hace ver como si lo fueran otras personas u otras circunstancias. Sin embargo, dicha autoridad es llamada, como parte de su

obligación y función, a impartir justicia. En estos textos, las quejas son implícitas, en el sentido de que se constata un hecho, pero no se dice textualmente la expresión performativa que lo exprese. Los verbos de las quejas están en modo indicativo que, como se sabe, se emplea en oraciones que tratan sobre hechos reales.

2) Las cartas incluyen, igualmente, una petición a una instancia superior. En estos textos, las peticiones o súplicas son explícitas, se hacen patentes por medio de expresiones como: *suplico, les haga merced*, y otras similares. Asimismo, puede destacarse que los verbos que se utilizan en estos casos están en modo subjuntivo, un modo que se emplea en español para discutir algo hipotético o improbable, expresar opiniones o emociones, atenuar una solicitud.

3) La queja pone en peligro la imagen del receptor. Si bien esto estaría en el orden de lo corriente, puesto que el destinatario es quien ejerce el poder y lo que se le pide es que lo ejerza, contiene una amenaza vedada a la imagen del destinatario, puesto que si el gobierno fuera perfecto nada habría que ameritara la carta. Es por ello que se busca, a nuestro modo de ver, con el tipo de argumentos que se emplea, que por un lado pone la responsabilidad de los hechos en un sitio indeterminado —nunca en el interlocutor— y, por el otro, apela a la justicia aduciendo, máxime, las consecuencias negativas que puede traer el no conceder los favores requeridos para la comunidad, no para el interlocutor porque no son nunca amenazas. Se trata de actos de habla públicos, establecidos en la tradición y en los cuales se respeta la distancia social, y se mantiene la relación jerárquica entre los interlocutores, cuidando que la imagen del receptor no resulte agraviada.

4) La súplica pone en peligro la imagen del emisor. En este caso, aunque éste no actúe por sí mismo, puesto que es un servidor público que sirve como intermediario y actúa en nombre de otros y en busca del bien común, la acción que cumple a través de estas cartas disminuye su imagen. Si la imagen del receptor es la de la autoridad magnánima y benevolente que tiene en sus manos impartir justicia, la del emisor es la del súbdito que se sitúa por debajo del receptor y que depende de aquel; se presenta, en otras palabras, como un sujeto desprovisto de poder.

5) El sujeto cortés que conocemos, provisto de poder pero que para ejercer su seducción lo esconde al otro, no pertenece al ámbito de las cartas analizadas. Los documentos evidencian prácticas sociales distintas, en que las normas eran otras y las jerarquías y relaciones sociales también eran diferentes. Las relaciones se estructuraban desde la jerarquía y con base en la autoridad; en tal sentido, lo que se trataba de preservar era precisamente la imagen del destinatario. Para ello se establecía la distancia como forma de cortesía y el cometido de no empañar, ni por asomo, la imagen de la autoridad, a quien se le descargaba de antemano de toda responsabilidad sobre los hechos que eran motivo de la queja y, al mismo

tiempo, se le exigía, precisamente, como consecuencia de la magnanimidad que le correspondía por derecho divino, el restablecimiento de la justicia que otros, a sus espaldas o contraviniendo el orden establecido, habían quebrantado.

6) Las quejas y las súplicas se encuentran, en el sistema de las relaciones sociales, del lado de la *no-cortesía*. No son descortesés y no propician un efecto de descortesía (Cordisco 2005b). Son actos de habla que corresponden a un comportamiento esperado, apropiado si se quiere, pero asimétrico. El poderoso nunca declina su poder, sino que lo ejerce y se espera de él que lo haga; quien no tiene el poder trata de no dañar a quien lo sustenta, para no sufrir las consecuencias —reales— de su actuación.

7. Referencias

- Álvarez, A. (2005) *Cortesía y descortesía. Teoría y práctica de un sistema de significación*. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Álvarez, A. y Blondet, M. A. (2003) “Si lo hubieras pedido de otra forma”: estudio de la variabilidad melódica en frases corteses, en: E. Herrera, E. y M. Butragueño, P. (eds.), *La tonía: dimensiones fonéticas y fonológicas*. México: El Colegio de México, 319-330.
- Álvarez, A. y Espar, T. (2002) “Cortesía y poder: Un acercamiento socio-semiótico”. *Lengua y Habla*, 7,11-36.
- Bravo, D. (ed.) (2005) *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken.
- Brown, R. y Gilman, A. (1960) “The pronouns of power and solidarity”. Sebeok, T.A. (ed), *Style in Language*. Cambridge: Massachussets, 253-276.
- Carrera, M. (2006a) “Análisis de situaciones comunicativas en el documento indiano por excelencia: la carta”, en: M. Sedano, A. Bolívar y M. Shiro (eds.), *Homenaje a Paola Bentivoglio*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 627-644.
- Carrera, M. (2006b) “Escribir para gobernar: análisis pragmalingüístico del ‘discurso diplomático’ en la época colonial española”, en: M. Casado et al. (eds.), *Actas del Congreso Internacional de Análisis del Discurso. Lengua, cultura y valores*. Pamplona, 26-29 de noviembre: Universidad de Navarra, Madrid: Arco Libros, 2, 1711-1732.
- Cordisco, A. (2005a) “Marcos de descortesía. Roles, imágenes y contextos socio-culturales en una situación de visita en un texto dramático argentino”, en: D. Bravo (ed.), 319-364.
- Cordisco, A. (2005b). Subjetividad y conformación de acciones descortésas. En J. Murillo (Ed.), (pp.181-208).
- Craveri, B. (2004) *La cultura de la conversación*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Culpeper, J. (1996) "Towards an anatomy of impoliteness". *Journal of Pragmatics*, 25, 349-367.
- Culpeper, J., Boursfield, D., y Wichman, A. (2003) "Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects". *Journal of Pragmatics*, 35, 1545-1579.
- Díaz Pérez, F. (2003) *La cortesía verbal en inglés y en español. Actos de habla y pragmática intercultural*. Jaén: Universidad de Jaén.
- Dik, S.C. (1989) *The theory of functional grammar. Part I: The structure of the clause*. Dordrecht: Foris.
- Eelen, G. (2001) *A critique of politeness theories*. Manchester: St. Jerome.
- Goffman, E. (1974) *Frame análisis*. New York: Harper and Row.
- Gumperz, J. (1982) *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Haverkate, H. (1994) *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Haverkate, H. (1979) *Impositive sentences in Spanish: Theory and Description in Linguistic Pragmatics*. Amsterdam: North Holland.
- Kaul, S. (2005) "Descortesía intragrupal crónica en la interacción coloquial de clase media baja del español rioplatense", en: J. Murillo (ed.).
- Kaul, S. (2005) "Descortesía por fustigación por afiliación exacerbada o refractariedad. El discurso tanguero de la década del 20", en: J. Murillo (ed.), 299-318.
- Leech, G. (1983) *Principles of pragmatics*. Londres: Longman.
- Murillo Medrano, J. (ed.) (2005) *Actas del II Coloquio EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español. Perspectivas teóricas y metodológicas. II. Coloquio Internacional Programa Edice*. Universidad de Costa Rica.
- Obediente, E. (2004) *Documentos para la historia lingüística de Mérida, Venezuela*. <http://www.linguisticahispanica.org>.
- Olshain, E. y Weinbach, L. (1987) "Complaints. A study of speech act behavior among native and nonnative speakers of Hebrew", en: J. Verschueren y M. Bertucelli. (eds.), 195-208.
- Searle, J. (1969) *Speech acts. An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Trosborg, A. (1995) *Interlanguage pragmatics. Requests, Complaints and Apologies*. Berlín y Nueva York: Mouton de Gruyter.
- Watts, R. (1992) "Linguistic politeness and politic verbal behavior: reconsidering claims for universality", en: R. Watts, S. Ide y K. Ehlich, *Linguistic Politeness. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlín: Mouton de Gruyter.
- Watts, R. (2003) *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Marcadores discursivos y prosodia: observaciones sobre su papel modalizador atenuante

ANTONIO BRIZ GÓMEZ
ANTONIO HIDALGO NAVARRO
Universidad de Valencia, España

1. Introducción

En los últimos años, ha venido señalándose el funcionamiento pragmático de los marcadores como mecanismos de cortesía. Basta para ello tener en consideración trabajos como los de Briz (2001:308), centrado en el estudio de *o sea* en la conversación, y para quien: "... el valor prototípico del conector reformulador acaba por perderse en ciertos contextos de uso en beneficio del valor atenuante...", o Montolío (2006:81), que habla específicamente de "operadores de debilitamiento argumentativo" en referencia a ciertas expresiones temporales del tipo "de momento", "por el momento", etc. en contextos como:

- (1)
- ¿Qué tal tu nuevo compañero de oficina?
- De momento/ por el momento es un tipo encantador

El propio Briz (2006) estudia un tipo de marcador discursivo *no (sí)*, entre cuyas variantes funcionales figura la de mecanismo atenuador, empleado a modo de estrategia concesiva que, ante ciertos obstáculos o elementos de conflicto en la conversación, manifiesta el acuerdo con el interlocutor como táctica de atenuación de tal conflicto.

Menos frecuentemente ha sido abordado el estudio del papel de la prosodia (asumida en su seno la totalidad de los denominados elementos suprasegmentales), en la generación de efectos pragmáticos corteses y, más específicamente, de atenuación, al menos en el ámbito hispánico. Cabría mencionar en este sentido algunos trabajos como el de Álvarez y Blondet (2003), dedicado al estudio de la frase cortés en el español de Mérida (más exactamente al estudio de las diferencias pragmáticas entre la pregunta real y la frase cortés en forma de orden atenuada con apariencia de pregunta). Haverkate (1994:197), por su parte, opina que "en términos generales, puede formularse la hipótesis de que una curva melódica creciente refleja la intención del hablante de expresarse cortésmente".

En este mismo grupo cabría incluir los trabajos de Hidalgo (2006) donde se recoge una pequeña muestra de posibilidades prosódicas indicadoras de efectos atenuadores o Waltereit (2005), para quien existe la posibilidad de asociar la idea de polifonía prosódica a determinados hábitos entonativos propios del español hablado, algunos de los cuales están relacionados con el valor pragmático de cortesía. Reconoce así en algunos recursos entonativos una carga pragmática con función mitigadora, tal como ocurre p.e. cuando un adulto, imitando el habla infantil (*baby-talk*) recurre al uso de inflexión final circunfleja en el caso de preguntas potencialmente descorteses:

(2)
¿Has hecho los deberes[^]? (tonema circunflejo, ascenso-descenso)

De este modo, esta “responsabilidad reducida” implica que los hablantes no se hacen plenamente responsables de sus actos de habla, tal como ocurre por ejemplo cuando los adultos hablan a los niños.

Otro caso señalado por este autor con análoga función mitigadora corresponde al uso del patrón entonativo ascendente característico de las preguntas absolutas, para pedir cortésmente colaboración o confirmación del oyente sobre algo o, incluso incitándolo a la aceptación:

(3)
Baja la basura ↑ (tonema ascendente, semianticadencia)

Sobre lo que parece no existir, sin embargo, trabajos específicos es acerca de la colaboración simultánea de ambos fenómenos, marcadores y prosodia, en la generación de efectos corteses-atenuadores. En este sentido, el presente trabajo, si no a desarrollar exhaustivamente el problema, sí aspira, en cambio, a llamar la atención sobre el asunto de una forma suficientemente fundada como para iniciar una línea de investigación ampliable en fases sucesivas.

2. Análisis de un caso particular: uso atenuante de *no-concesivo*

En nuestro trabajo hemos tomado como punto de referencia para el análisis el caso del denominado *no-concesivo*, estudiado como avanzábamos por Briz (2006). En tal caso hemos procedido a la valoración cuantitativa y cualitativa de diversos ejemplos en los que este *no* adopta una función pragmática atenuadora. Se trataba, en fin, de determinar si este valor pragmático atenuante del marcador se manifiesta también mediante algún rasgo prosódico recurrente, lo que podría entenderse como condición favorable para demostrar la colaboración estrecha entre prosodia y función pragmática, que es la hipótesis de la partimos y, en concreto, entre prosodia, marcadores discursivos y cortesía atenuadora. Para la medición de

los parámetros prosódicos de cada uno de los casos analizados de *no*-concesivo (principalmente de la Frecuencia Fundamental o Fo) hemos empleado la aplicación informática Praat, que funciona como un completo laboratorio informático de análisis acústico.¹

Somos conscientes, en cualquier caso, de que este es un trabajo introductorio y que la validación definitiva de nuestra hipótesis exigirá el análisis prosódico y funcional de otros muchos marcadores en relación con su actividad cortés; no obstante esto, pensamos que los resultados obtenidos constituyen finalmente un buen punto de partida. A continuación, pues, revisaremos las características funcionales y prosódicas, de distintos casos de este *no*-concesivo atenuante.

El uso de este *no*-atenuante se vincula a contextos previos en que existen o se presuponen ciertos obstáculos, elementos de conflicto, problemas o dudas anteriores, afecten o no al interlocutor. En tales contextos polémicos o problemáticos explícitos o implícitos, ese *no*-concesivo es la marca del hablante para indicar que, a pesar de todo, hay acuerdo, que el otro tiene razón o que su actuación es la correcta. En concreto, antes de la manifestación del acuerdo definitivo, ese *no* parece minimizar las objeciones, las contradicciones, atenuar la negatividad. Así, en (1) los interlocutores G1 y E2 muestran el acuerdo tras la argumentación de L, la cual contradice y reprocha la actuación de una persona ausente de la conversación:

(3)

L1: lo que decíaa/lo que decíaa Verónica es que_/ lo que le había pareció mal- le parecía que una tía de 23 años como era ella_§

E1: § mm§

L: § tuviera que ir a buscarse el rollo por ahí/ conforme lo buscaba ella ¿no? o sea porque_/ una cosa es que conozcas a un tío_ te vayas con él/ y luego pues- porque se da la ocasión_ pues te enrolles con él ¿no? que es una cosa muy normal_ pero que vayas a buscarlo_/// o s(e)a que vayas a buscar el rollo por encima de todo_/ °(pues yo no lo entiendo)°/// no tiene mucho [plan ¿no?]

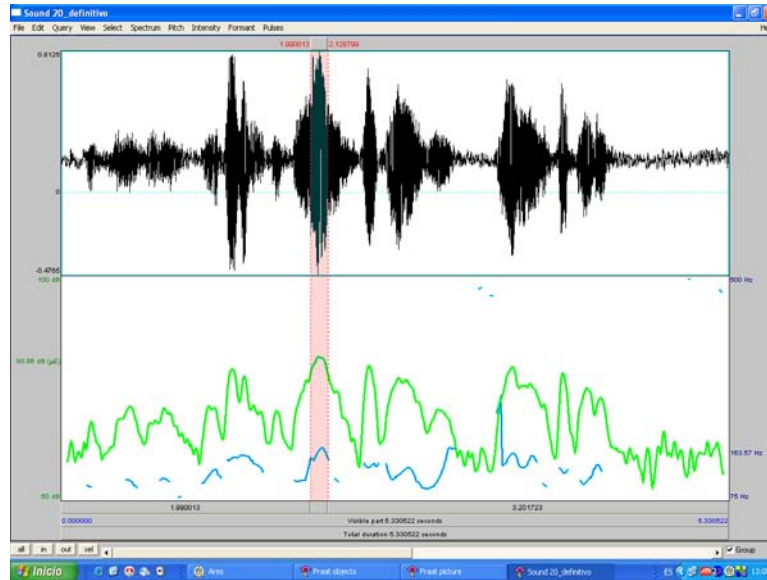
G1: [no_ está] claro ¿no?§

E2: § no_ no_ está claro

[L.15.A.2, pág. 97, líneas 635-647]

1. Toda la información sobre cómo conseguir este programa (gratuito) y sobre su funcionamiento puede encontrarse en la dirección de internet <http://www.fon.hum.uva.nl/praat/>

Lámina 1. Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo articulado en G1 (SOMBREADADO)



De acuerdo con los datos relativos a la F_0 a lo largo de la curva sobre *no*, en el caso de la intervención de G1, asistimos al siguiente esquema entonativo:

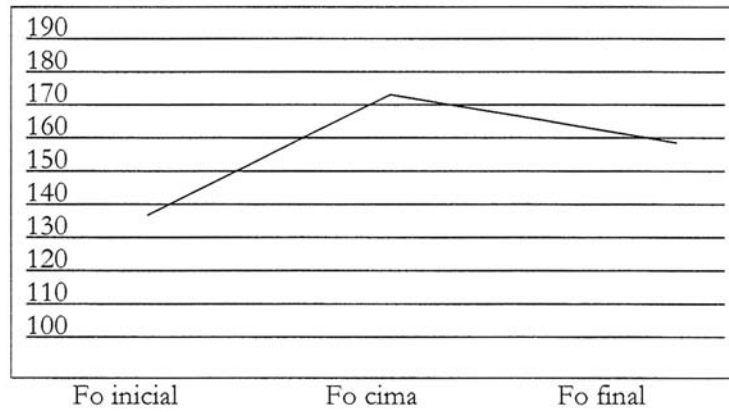
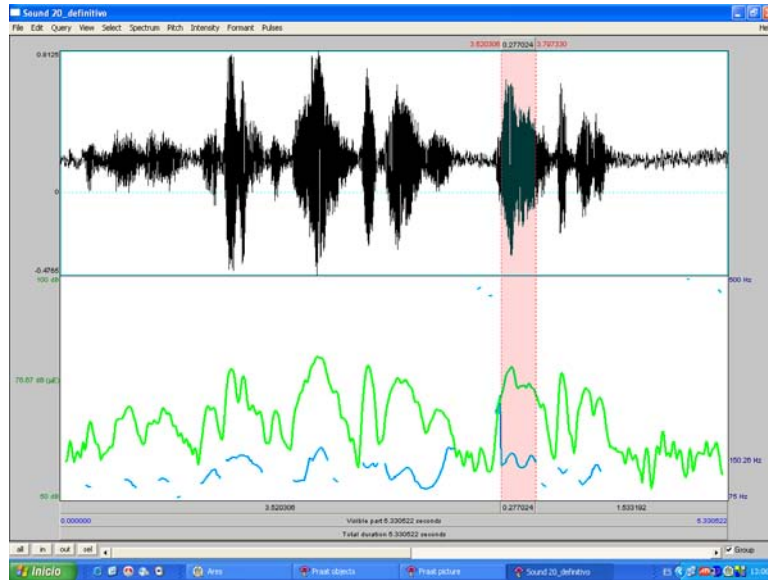
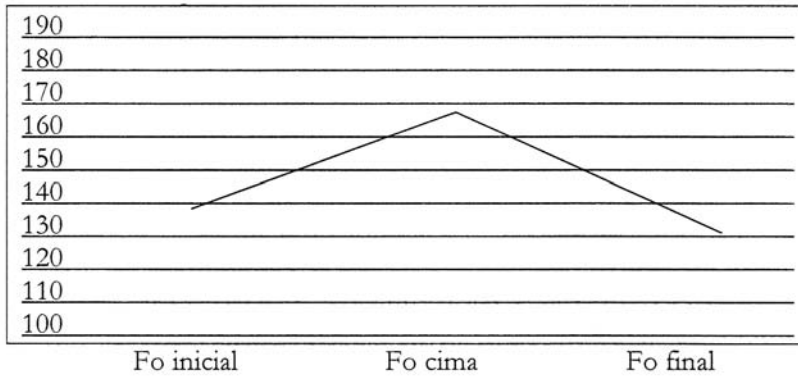


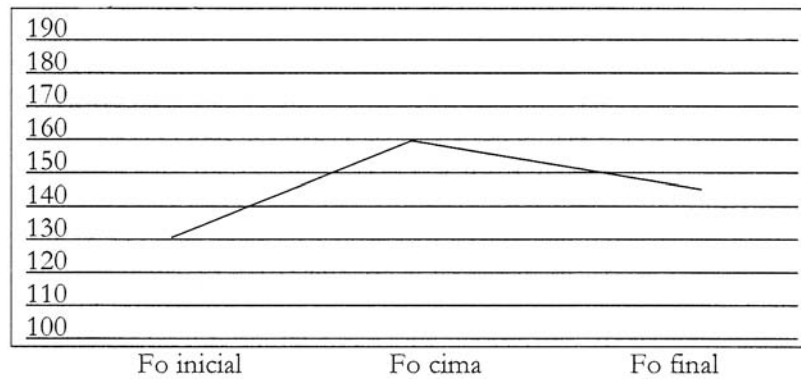
Lámina 2. Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo articulado en E2 (SOMBREADADO)



Esquemáticamente:
Primera aparición:



Segunda aparición:



La estructura prosódica del *no*-concesivo atenuador en estos tres casos corresponde, pues, a la de un esquema circunflejo.

Por su parte, en (2) el *no* es un modalizador concesivo, a través del cual se acepta de modo atenuado la recriminación y se protegen las imágenes de los interlocutores:

(2)

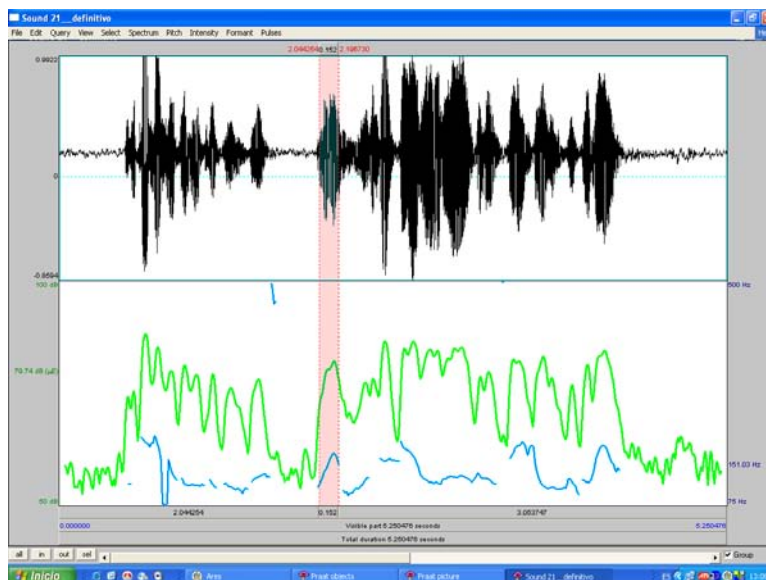
B: ¿es que te quito mucho tiempo?§

A: § **no**↓ **yo SÉ** que debería darte más tiempo↓
del que te doy

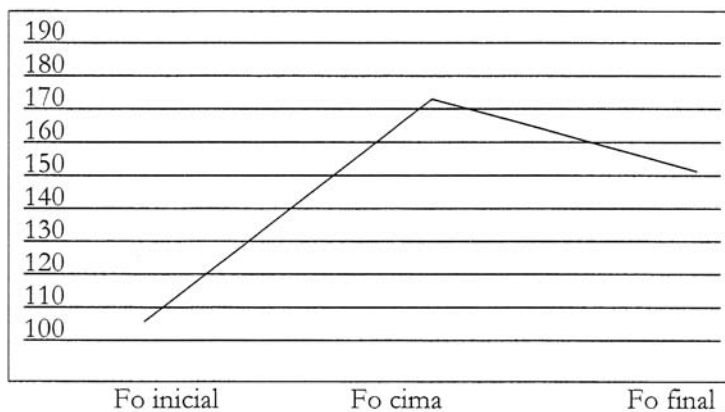
[ML.81.A.1: págs 76, líneas 156-157]

Se observa aquí un mecanismo de cortesía mitigadora y valorizante al mismo tiempo; un atenuante del reproche anterior y un anuncio, no obstante, del acuerdo que sigue. En otras palabras, el *no* “salva” los obstáculos y a continuación se muestra el acuerdo.

Lámina 3. Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo (SOMBREADO)



Esquema prosódico:



Nuevamente, se articula un esquema entonativo circunflejo.

En (3), a su vez, el *no* de G2 parece ofrecer la siguiente instrucción: “Visto el posible conflicto que puede originar mi afirmación anterior (G1), según muestra la reacción E5, reformulo atenuando mi intervención (G2), ahora más acorde y en la línea de la de mi interlocutor”:

(3)

E1: sí/ pero desde pequeñito él ha estado en Montesinos/ interno

L1: ah

E2: luego cuando vino a Valencia/ bueno/ cuando acabó el Cou//² al colegio que está ahora (()) por eso digo yo ¡SEÑOR! si no quiero ver yo yy_§

L2: § y él pasa

E3: él está con uno que te digo yo que mira/ que un día (())

L3: mm

E4: °(que ese/ yo qué sé)°

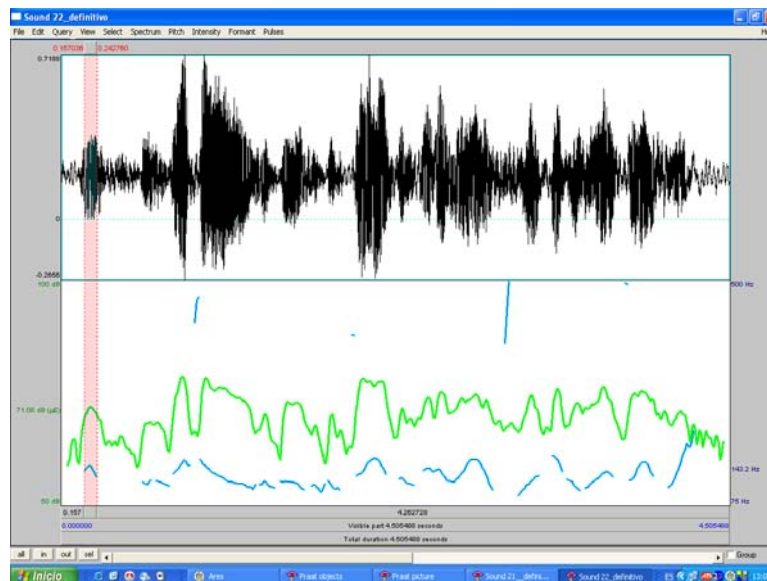
G1: curas asquerosos ¿no?

E5: bueno uno- noo

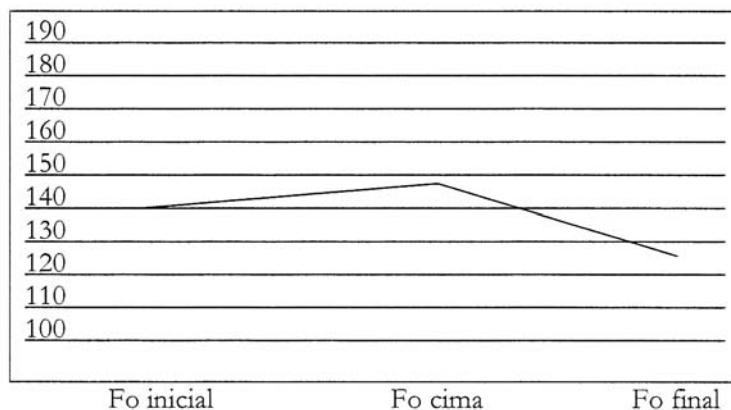
G2: **no/ hayy ge- gente que se puede soportar y gente que no//** y allí pues habrá de todo ¿no?

[L.15.A.2, pág. 84, líneas 81-92]

Lámina 4. Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo en G2 (SOMBREADADO)



Esquema prosódico:



Nuevamente se observa, aunque aquí de forma menos evidente, un esquema circunflejo.

En otros contextos polémicos, de mayor problematicidad, el *no*-concesivo se combina con otras partículas discursivas, que introducen explicaciones, justificaciones, o partículas enfatizadoras, que refuerzan el acuerdo con el otro: *no/ porque...*, *no si...*, *no oye...*, y con referencias explícitas a menudo al *yo* y al *tú*. De este modo, el *no*, aún recordando (presuponiendo) los obstáculos, concede al otro, participa de una estrategia de concesión de lo dicho o hecho por el interlocutor para minimizar el conflicto anterior. Así, en (4) B reprocha a A su comportamiento y este acepta la culpa de que la relación de pareja no vaya bien. Con el *no* se da la razón al otro, al tiempo que se atenúa el conflicto. Se trata, por tanto, en este caso de un atenuante cortés, que protege la imagen ajena a costa de la propia:

(4) (Disputa de pareja)

B1: yo creo que no vamos bien porque tú no quieres§

A1: § PERO_// PORQUE- POR-
QUE YO NO QUIERO/ ibah!!! mira§

B2: § no sé/ ¿yo he hecho algo mal? estás- es por
algo que yo_§

A2: § **NO/ si- yo sé que el problema soy yo** (3")

B: es que si tam[poco]

A3: [pero] **no/ no/ el problema soy yo y ya está**

[ML.84.A1: pág. 75, líneas 87-93]

Lámina 5. Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo en A2 (SOMBREADO)

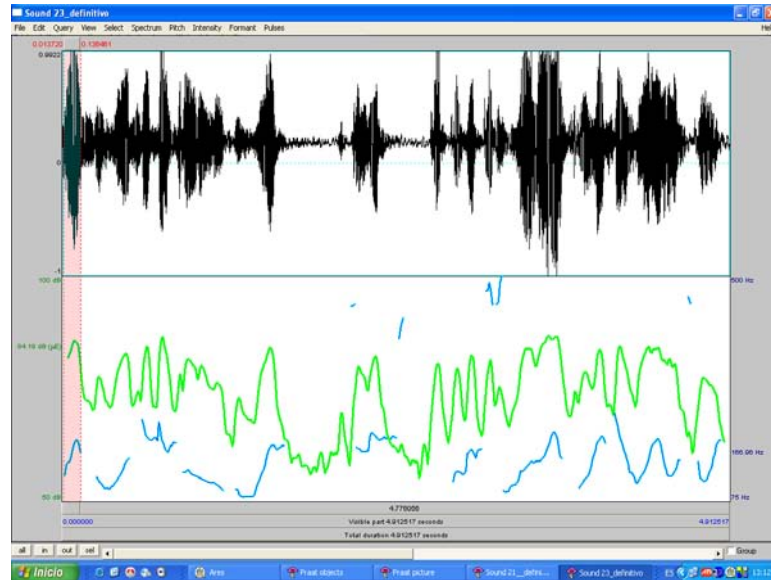
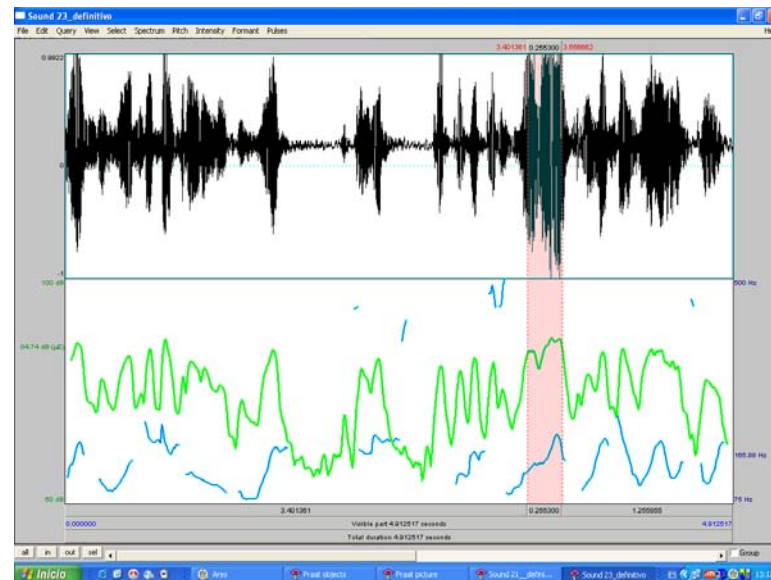
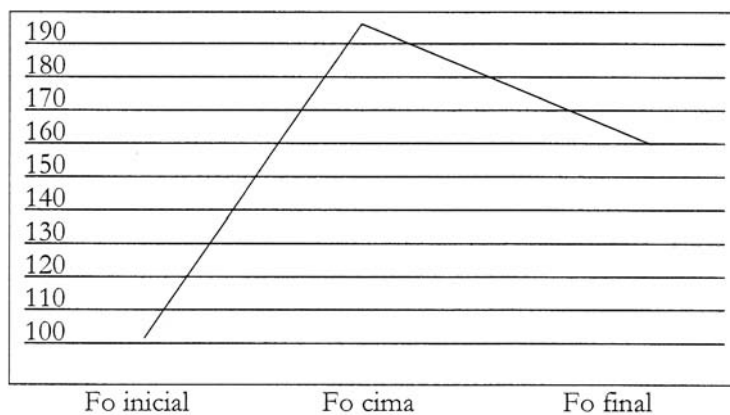


Lámina 6. Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo en A3 (SOMBREADO)

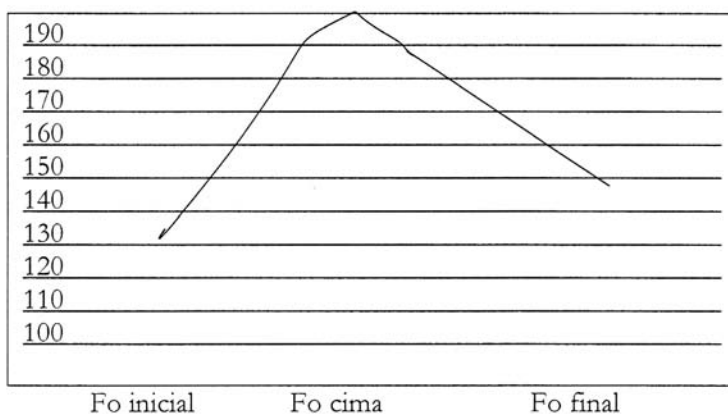


Los esquemas prosódicos correspondientes al *no*-concesivo de A2 y A3 son:

- A2:



- A3:



De nuevo, pues, esquemas prosódicos circunflejos.

Un nuevo caso: ante la recriminación de S y J en (5), el interlocutor A2 concede para corregir lo dicho por aquellos, matizar y explicar con *pero* su recaída. La imagen amenazada apela al uso atenuante de *no*, como si de una especie de coraza se tratara, para comenzar el movimiento reparador:

(5)

S1: ¿y por qué has fumao?

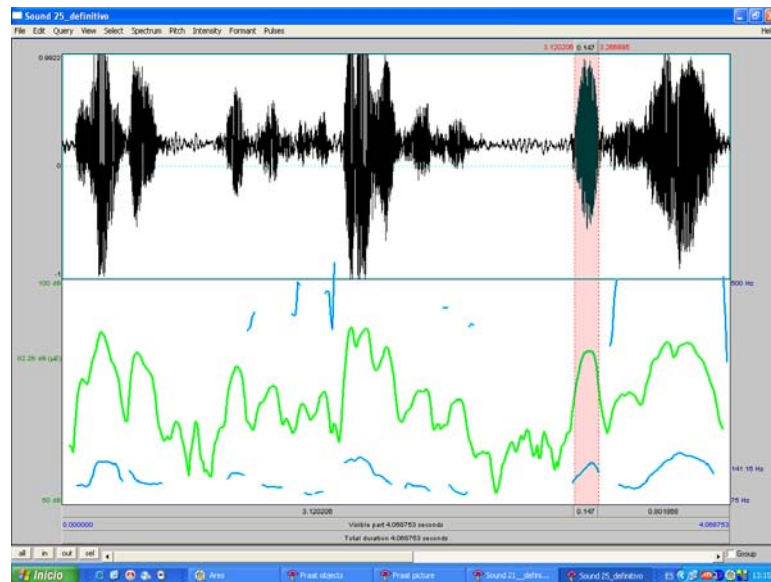
A1: y hoy– hoy he cogío y hoy me he fumao hoy cinco y este seis

S2: pues yaa!!! (2^o) ¡chee!³

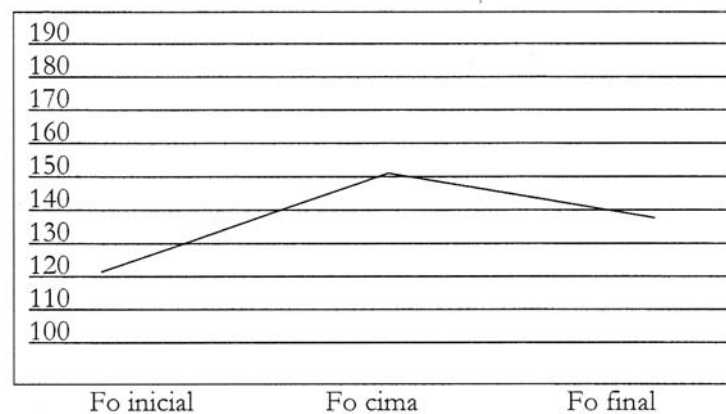
3. Interjección típica valenciana con valor aquí de sorpresa.

J1: aguanta
S3: dos meses ¿después de dos meses?
J2: ¿tú cuantos llevas ya↓ Sergio?
S4: yo más de un mes↓ ya
J3: bueno
A2: **no/ pero yo mee**
[AP.80.A.1: pág, 149, líneas 250-258]

Lámina 7. Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo en A2 (SOMBREADO)



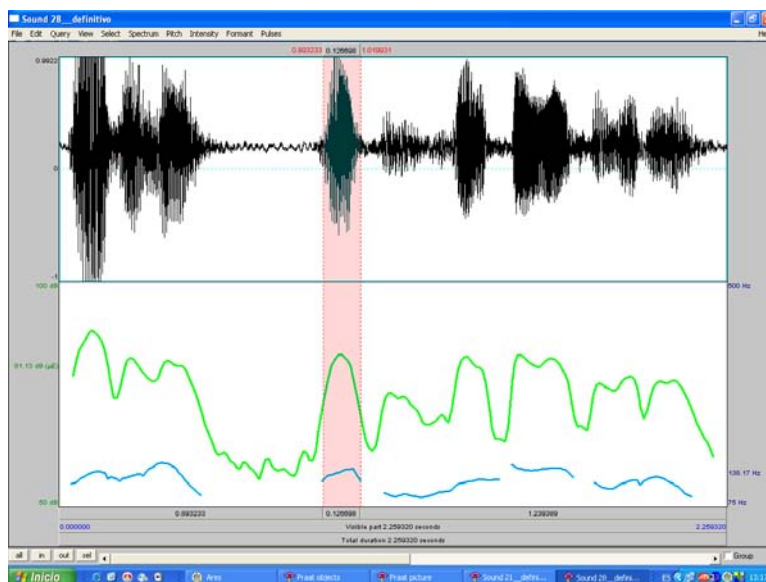
Esquema prosódico (también circunflejo):



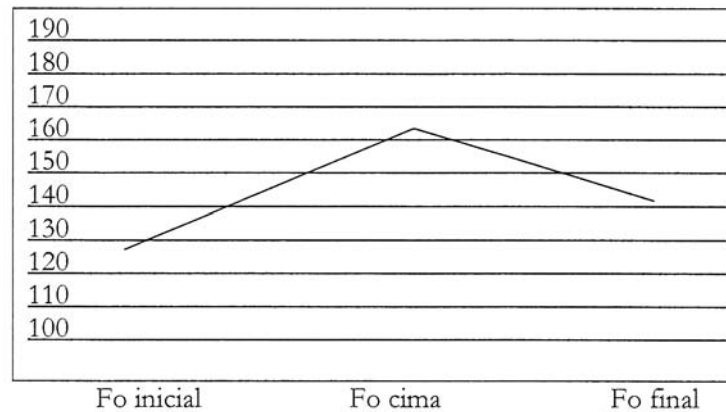
A menudo, por otra parte, el *no* parece negar las presuposiciones de las intervenciones del otro y lo que implican, al tiempo que atenúa, minimiza la importancia de lo que se va a decir ante la petición o insistencia del otro. De ahí su frecuente aparición tras enunciados interrogativos, sean preguntas, peticiones, etc. Mediante *no* F niega en (6) lo supuesto e interpretado por L: “no hay nada más tras mis palabras anteriores”, al tiempo que resta importancia o minimiza lo dicho:

- (6)
 L: va díme
 P: **no/ que vendré el jueves a verla**

Lámina 8. Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo (SOMBREADO)



Y lo mismo cabe decir de su esquema prosódico circunflejo:

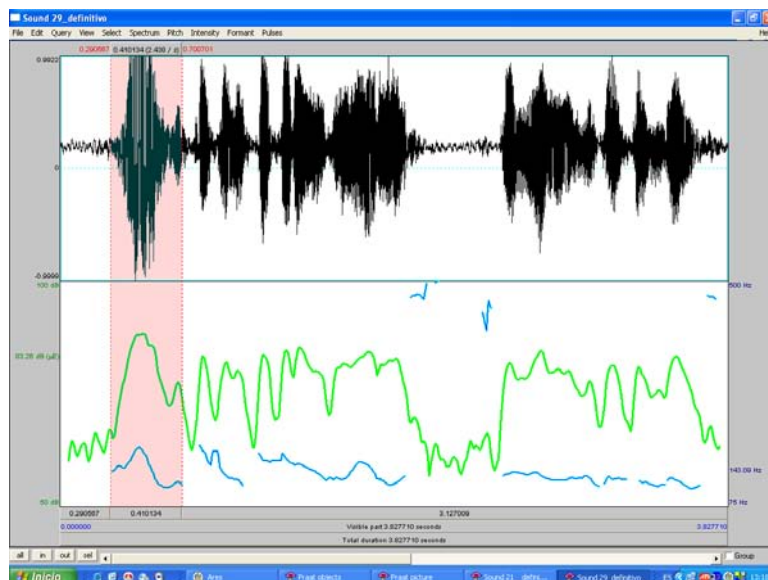


Nótese por otro lado como E3, en (7), parece rectificar a G1 de modo atenuado, a la vez que precisa su actuación ante la demanda de explicación de aquel:⁴

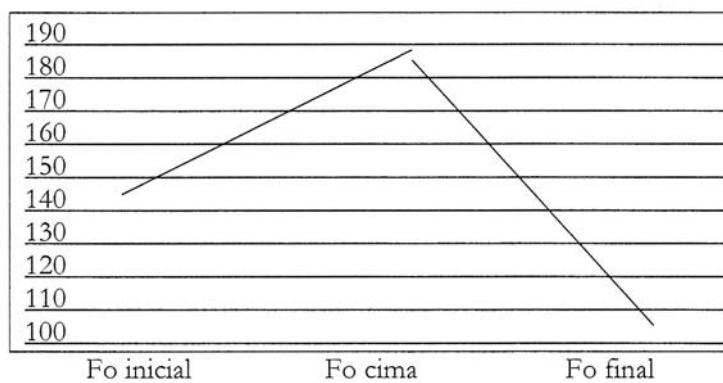
- (7)
- E1: ¡ah! yo le estoy haciendo a mi madre un AJUAR DE ESTOOS
- L1: ¡ah! ¿pero no eran como estos? es que antes regalaban otros
- E2: pero son bonitos§
- L2: § [sí]
- G1: [¿qué pasa?] que compras→
- E3: **no/ es que con las tapas [de los yogures _=]**
- L3: [¿cuántos tienes?]
- E4: = tengo diez/ me faltan dos
- [L.15.A.2: pág. 85, líneas 135-142]

4. Según Koike, D.A., Vann, R. E. y Busquets, J. (2001b: 886-888), se trata de una estrategia de cortesía vinculada a un contexto interrogativo con la forma de una cuestión final con ¿o qué? (ver también Koike, D.A., Vann, R. E. y Busquets, J. (2001a: 705 y 714-715))

Lámina 9. Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo en E3 (SOMBREADO)



Su esquema prosódico (también circunflejo):



Lo mismo sucede en (8), donde P1, mediante el empleo de *no*, rectifica de modo atenuado cortés a C1:

(8)

C1: ¿QUE qué toma↓/ nada más leche aún↑/ o cómo está eso?

P1: **no/ él tomaba suu- su biberón/ pero con cereales es→// tipo papilla/ [pero su→]**

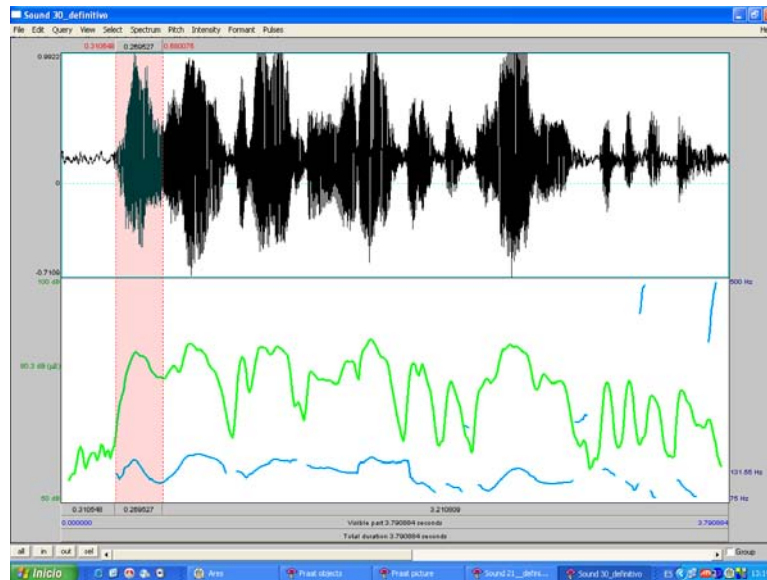
C2:

[sí/ tipo

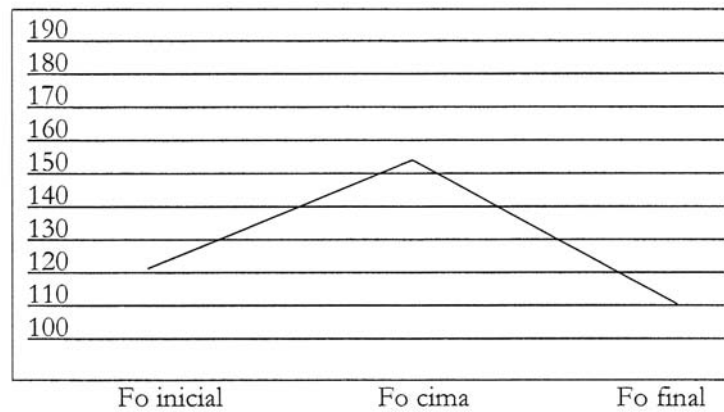
papilla] y no está acostumbrao aún a esto

[G.68.A.1 y G.69.B.1: pág. 196, líneas 210-214]

Lámina 10. Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo en P1 (SOMBREADADO)



Esquema prosódico (también circunflejo):

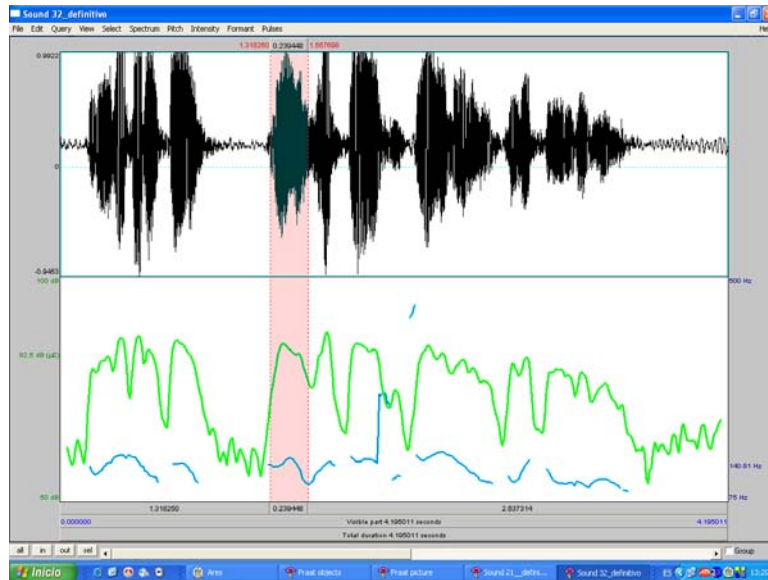


Otras veces, como en (9), contradecir en el caso de E lo expresado en el reproche por G le lleva a minimizar estratégicamente su respuesta y, asimismo, a velar por la imagen del otro:⁵

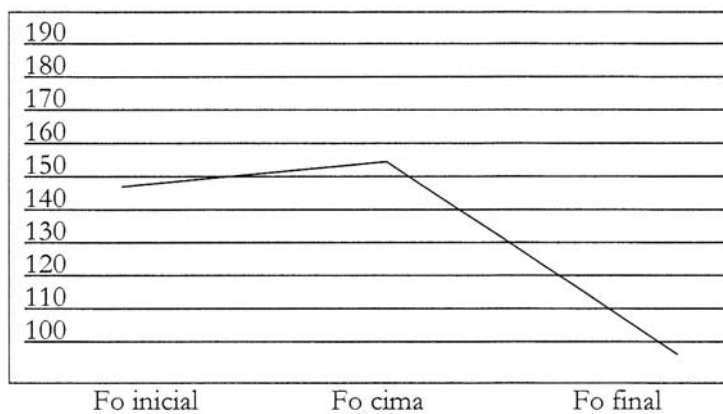
5. La posición del marcador *no* es normalmente inicial de intervención, si bien en este caso es posición interior de intervención reactiva.

(9)

G: ¿qué pasa que aún no ha salido?

E: que viene para acá/ **noo ya está está en- está en el colegio y ahora viene**
[L.15.A.2: págs 118, líneas 1502-1504]**Lámina 11.** Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo (SOMBREADO)

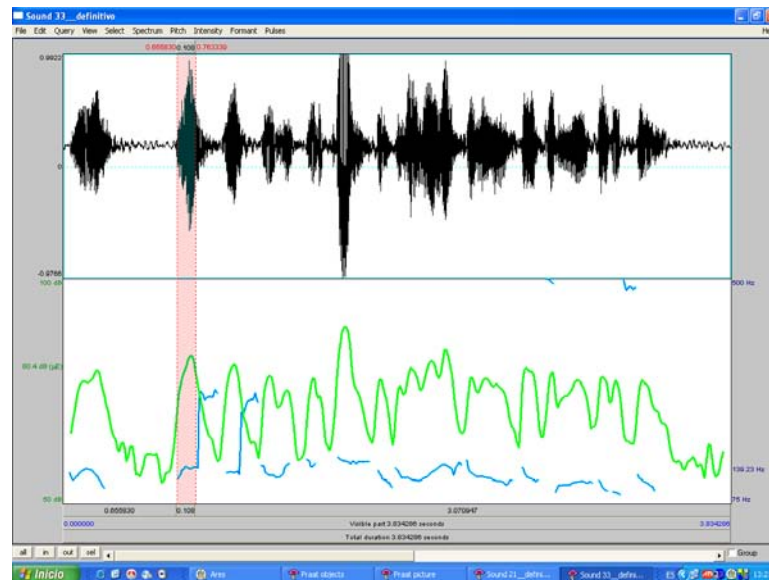
Su esquema prosódico también es circunflejo:



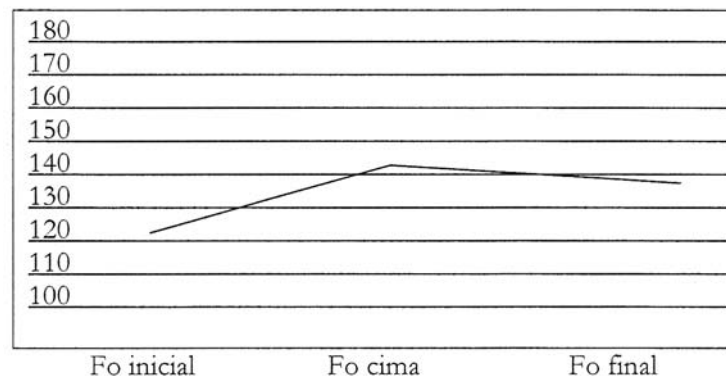
Finalmente, la intromisión en el espacio del otro obliga a una justificación. En (10) M ha tocado el suéter del interlocutor y, mediante el empleo de *no*, parece minimizarse la citada intromisión:

- (10)
 M: °(mira)°/6 **no/ es ma- es que (()) porque// Manolo tiene un suéter muy parecido**
 [L.15.A.2, pág. 131, líneas 340-341]

Lámina 12. Representación en Praat del segmento correspondiente al no-concesivo (SOMBREADADO)



Esquema prosódico circunflejo:



6. M toca el jersey de S y se dirige a él.

3. Conclusiones

A pesar del trabajo preliminar que hemos realizado hasta aquí, cabe considerar algunas ideas que no podemos despreciar, sino más bien considerar seriamente para desarrollarlas en estudios posteriores:

- Es destacable (al menos en los ejemplos revisados) el uso de la entonación circunfleja como recurso prosódico de atenuación, asociado, casi por definición, al funcionamiento pragmático atenuador del *no*-concesivo

- En todos los casos analizados la *duración* del segmento *no* es mínima (nunca más de 0'3 s. y casi siempre en torno a los 0'2 s.), de modo que nada tiene que ver este *no* concesivo con su empleo como negación literal (en cuyo caso la duración del segmento silábico suele ser mayor en función del énfasis de la negación expresada)

- La presencia de pausa después del *no*-concesivo es irrelevante, a lo sumo el hablante realiza un receso de menos de 0'5 s. (suponiendo que, efectivamente, exista tal receso hay pausa)

- Los niveles de Fo máximos que se alcanzan en cada una de las cimas de los respectivos esquemas circunflejos son relativamente elevados, esto es, teniendo en cuenta el sexo masculino de los informantes podemos afirmar que el registro de realización del *no*-concesivo se orienta hacia valores de Fo agudos antes que graves

- Finalmente, si relacionamos el esquema circunflejo sobre el *no*-concesivo con el tonema final del enunciado en cada uno de los casos, comprobaremos que el carácter atenuado de este marcador se ve reforzado por un tonema circunflejo final en muchos casos; esto es, la atenuación no sólo se reflejaría prosódicamente en el marcador *no*, sino posiblemente también al final del enunciado mediante el uso de una marca tan característica como el tonema circunflejo

- En conclusión, de acuerdo con los resultados obtenidos, parece razonable extender nuestra hipótesis al estudio de las relaciones entre prosodia y función modalizadora atenuante con otros marcadores discursivos.⁷

4. Referencias

- Bravo, D. y Briz, A. (2004): *Pragmática sociocultural: análisis del discurso de cortesía en español*. Barcelona. Ariel.
- Briz, A. (1998): *El español coloquial en la conversación*. Barcelona: Ariel.

7. Este análisis se enmarca dentro del proyecto de investigación "Diccionario de partículas discursiva del español" (DPDE), subvencionado por el Ministerio de Educación y Ciencia en 2000 (BFF2000/1438) y en 2004 (HUM2004-01453), así como por fondos FEDER

- Briz, A. (2001): "El uso de O SEA en la conversación", en: J. De Kock (ed.), *Gramática española. Enseñanza e Investigación. Apuntes metodológicos. Lingüística con corpus*. Salamanca: Universidad.
- Briz, A. (2005): "Eficacia, imagen social e imagen de cortesía", en Bravo, D. (ed.): *Estudios de la (des)cortesía en español*. Estocolmo-Buenos Aires: Dunken.
- Briz, A. (2006): "Unidades del discurso, partículas discursivas y atenuantes. El caso de *nolientes razón*", en: *Homenaje a Lars Fant: Discurso, interacción e identidad*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos.
- Hidalgo, A. (2007): "Sobre algunos recursos fónicos del español y su proyección sociopragmática: atenuación y cortesía en la conversación coloquial", *Quaderns de Filologia, Estudis Lingüístics*, 11.
- Hidalgo, A. e.p.: "La expresión de cortesía (atenuación) en español hablado: marcas y recursos prosódicos para su reconocimiento en la conversación coloquial", en: Milka Villayandre (ed.), *Actas del XXXV Simposio Internacional de la SEL*. León: Universidad de León, 958-979.
- Montolío, E. (2006): "Por ahora/de momento/por el momento, es un tipo encantador. Operadores de debilitamiento argumentativo de origen temporal", *Homenaje a Lars Fant: Discurso, interacción e identidad*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- Waltereit, R. (2005). "La polifonía prosódica: Copiar un patrón entonativo", *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, III-2, 137-150.

Análisis diacrónico de la cortesía verbal del español clásico al contemporáneo

MARÍA CRISTOBALINA MORENO
Georgetown University, EE.UU

1. Introducción

A lo largo de la historia de la interacción humana, cómo nos dirigimos e interactuamos con los demás y cómo esperamos que se dirijan a nosotros han sido factores fundamentales en la definición de nuestra identidad social e individual. Casi se puede afirmar que el estudio de los cambios en el tratamiento y en los sistemas de cortesía de las comunidades de habla es el estudio de los avances de las sociedades humanas.

El objetivo de mi investigación es el análisis del componente socio-pragmático de la cortesía en la lengua española desde una perspectiva diacrónica. El estudio comienza en los Siglos de Oro, recorre los siglos XVIII y XIX y pretende llegar hasta nuestros días. A partir del análisis de los distintos usos y estrategias en la interacción verbal, se describen los cambios que se han ido produciendo en el español peninsular con el paso del tiempo. El estudio de los cambios de tipo social en la comunidad lingüística es necesario para entender las claves que explican esos cambios lingüísticos.

La perspectiva del estudio del componente pragmático para la lingüística histórica del español es necesaria, como ya propuso el profesor Ridruejo en el V Congreso Internacional de Historia de la Lengua Española celebrado también en la ciudad de Valencia y como se ha venido demostrando con los estudios diacrónicos de otras lenguas, sobre todo, del inglés, e incluso en relación con lenguas muertas como el latín y el sánscrito.

En relación con la cortesía en español, tradicionalmente, se han estudiado sobre todo las formas de tratamiento, ya desde los grandes maestros como Menéndez Pidal y Rafael Lapesa.

En mi proyecto de investigación, sin embargo, nos acercamos a la cuestión a través del análisis de las formas de interacción corteses y descorteses en los distintos tipos de actos de habla, además de los usos de las formas de tratamiento.¹

1. Paralelamente, el profesor Kormi Anipa publicó en 2001 su estudio sobre la variación lingüística en el español en el español del Siglo de Oro, que incluye un capítulo sobre las fórmulas de tratamiento.

Para llevar a cabo este proyecto de investigación se utiliza una metodología que abarca diferentes disciplinas, que van desde la historia social y los estudios literarios hasta la sociolingüística y la etnografía de la comunicación.

El interés de la cortesía para la lingüística general se generó en el ámbito de la semántica generativa, por lo que hay que tener en cuenta el momento y el marco teórico del que procedía. Robin Lakoff (basándose en el principio de cooperación de Grice, 1975) fue pionera hace más de 30 años, en 1973, al hablar de una cortesía lingüística gobernada por reglas. Las ideas de Erving Goffman (1967) y de Brown y Gilman (1960) fueron precursoras. A continuación, otros investigadores, como todos sabemos, defendieron la universalidad del comportamiento cortés en las distintas sociedades humanas. Y muchos trabajos posteriores se dedicaron a la crítica y sugerencias para solventar los fallos de esas hipótesis originales.

Uno de los objetivos de mi proyecto de investigación² ha sido el análisis contrastado de las diferentes teorías de la cortesía, como también han hecho otros investigadores, como Diana Bravo (1999, 2004), Díaz Pérez (2003) y Ardila (2005).

La particularidad de mi proyecto de investigación tiene que ver con la aplicación de esas hipótesis a la lengua española propia de diferentes momentos históricos con unos determinados contextos sociales,³ a los que la investigadora obviamente sólo puede tener acceso a través de los textos escritos.

Pero en este momento me preocupa si podemos describir un sistema pragmático de cortesía de una lengua, sin tener en cuenta la variación. ¿De qué estamos hablando cuando decimos *la cortesía en español peninsular*? ¿Del sistema de cortesía propio de la variedad standard? Hay muchos españoles peninsulares. No creo que el sistema de cortesía sea ni siquiera compartido por los diferentes grupos socio-culturales que conforman una sociedad que comparte un mismo sistema lingüístico.

Mi objetivo es estudiar la distribución social de las formas lingüísticas y de los usos de las estrategias de cortesía verbal. Este tipo de investigación no es predictiva, sino que describe la tendencia probabilística de los usos lingüísticos que aparecen en los datos extraídos de los textos. No hay una correlación unívoca entre el uso de una determinada forma lingüística y un determinado grupo social, pero existe una tendencia en los hablantes de diferentes grupos sociales a usar determi-

2. Este proyecto de investigación comenzó con mi tesis doctoral dirigida por Robin Lakoff de University of California-Berkeley y Eugenio de Bustos de la Universidad Complutense de Madrid (publicada en parte en *Journal of Pragmatics*, 2002, y defendida en 2003) y continúa con mi proyecto postdoctoral, realizado en Georgetown University.

3. Los periodos históricos se definen por los cambios en los valores sociales y culturales de las comunidades de habla.

nadas formas. Además tenemos en cuenta factores individuales, psicológicos y de personalidad en el uso del lenguaje.

¿Y cómo se pueden poner en práctica estos objetivos en relación con la lengua del pasado?

2. Aparato Teórico

Mi proyecto está organizado en cuatro grandes apartados: el teórico, el metodológico, el histórico y el análisis de los datos.

Dentro del marco teórico, partimos de la descripción de Robin Lakoff de la *cortesía verbal* a comienzos de la década de los setenta como “un instrumento que utiliza el hablante para evitar la fricción que se produce entre los interlocutores en la interacción verbal cotidiana (1973:292)”. De la misma manera se expresaba Lope de Vega en *Fuenteovejuna* poniendo en boca del Comendador los siguientes versos:

- (1)
 “Es llave la cortesía
 para abrir la voluntad;
 y para la enemistad,
 la necia descortesía.”

En investigaciones posteriores, Lakoff describe una *gramática de estilo* en términos de una teoría de la competencia comunicativa. De esta forma se describe cómo los participantes en la conversación determinan el modo apropiado de presentación de uno mismo, basándose en sus propios hábitos personales, en su relación con los demás participantes, en la materia objeto de discusión y en el contexto externo de la interacción en particular. Los estilos son la *claridad*, la *distanancia*, la *deferencia* y la *camaradería*. En palabras de Lakoff (1990:34), la cortesía es “un sistema de relaciones interpersonales diseñado para facilitar la interacción minimizando el potencial de conflicto y de confrontación inherentes a todo intercambio humano.”

En nuestra investigación hemos tenido en cuenta para el análisis del sistema de cortesía de las diferentes comunidades lingüísticas del español a lo largo del tiempo varias nociones relacionadas con la cortesía lingüística que distintos autores han definido: *amenaza a la imagen positiva y negativa* de Brown y Levinson (1978), *contrato conversacional* de Fraser y Nolen (1981), *discernimiento y aspecto volicional* de Sachiko Ide (1989). Diana Bravo ha propuesto otra terminología para estos conceptos que probablemente es mucho más apropiada que ésta: *cortesía normativa* y *cortesía volitiva* (2004:6). También son absolutamente necesarias para este trabajo la teoría de los actos de habla de los filósofos del lenguaje Austin (1962) y Searle (1969, 1975), y el análisis del discurso y conversacional.

3. Aparato metodológico

Por otro lado, ha sido imprescindible ocuparse del análisis del marco histórico con el fin de realizar un estudio etnográfico de la sociedad que es usuaria de la lengua que se estudia, pero también creadora y manipuladora de esa lengua, en cada momento histórico.

Fundamental para este análisis socio-histórico es el conocimiento de los valores sociales y de cortesía de esa sociedad en particular, a partir de los cuales se organiza la comunidad lingüística. Por eso, analizamos cómo quedan reflejados esos valores en la expresión de la cortesía en las gramáticas (como también ha hecho en 2001 Kormi Anipa), en los diccionarios, literatura de cortesanía y en las leyes y pragmáticas de la época.⁴

Analizamos la relación entre elementos lingüísticos y factores extra-lingüísticos que llevan a los hablantes a elegir ciertas expresiones y estrategias en su interacción cotidiana con sus interlocutores. Esta relación define de manera muy sutil la identidad del hablante como individuo y como miembro de un grupo social.

Aquí es donde nos encontramos con problemas metodológicos. Para la investigación diacrónica, se utilizan textos escritos. Y para el análisis de determinados fenómenos pragmáticos se necesitan registros de diálogos, que casi prácticamente sólo podemos encontrar en los textos literarios, ya sea el teatro o la novela.

En cualquier texto literario nos encontramos con la mano del autor. Por tanto, no será nunca un reflejo real de una conversación, sino que nuestros informantes serán los personajes literarios creados por un autor. Su habla será la lengua que el autor piensa que obedece a la caracterización psicológica y social de ese determinado personaje.

Aun teniendo en cuenta las limitaciones metodológicas por los elementos de análisis de los que disponemos, se puede llegar a unas conclusiones sociolingüísticas de esas caracterizaciones, que son ideadas por hablantes contemporáneos de esa lengua, los autores. Porque, siguiendo a Lakoff y Tannen (1984:325), creemos que “el diálogo artificial puede representar un modelo o esquema para la producción de la conversación —un modelo de competencia— al que los hablantes tienen acceso”.⁵

Para formar nuestro corpus ha sido necesario el uso de textos escritos donde predomine la interacción entre dos o más participantes: el teatro, y también algunas novelas. La selección de estas obras se justifica por dos razones: (1) los textos dramáticos, con todas sus limitaciones, nos proporcionan la mejor información disponible sobre el habla de la época, ya que no existen informantes vivos para

4. Como, por ejemplo, la *Premática Real de Usos y Tratamientos* de 1567, del rey Felipe II.

5. La traducción es mía.

los estudios diacrónicos, y (2) las obras representan todo el espectro social en cada periodo de la evolución del sistema de cortesía del español.

Tanto en las novelas como en el teatro, el autor literario proporciona información sobre el contexto social al que pertenecen los hablantes y sobre los elementos prosódicos y kinésicos que usan esos hablantes (gestos, entonación, tono y volumen de voz, etc.). Estas informaciones pueden ayudar a la interpretación de las intenciones corteses o descorteses de los hablantes.

También debemos asumir la paradoja de que estamos estudiando unos elementos lingüísticos para cuyo estudio se han desarrollado unas teorías y unas herramientas de investigación destinadas a la lengua contemporánea, de la que tenemos informantes vivos a nuestro alrededor. Esta paradoja ya fue subrayada por Suzanne Romaine en 1982 en su libro pionero sobre sociolingüística histórica.

Por tanto, para que el investigador pueda adquirir cierta competencia comunicativa, propia de una comunidad lingüística a la que no pertenece y que además ya no existe en el mundo real, nos parece fundamental el conocimiento de la sociedad de la época, siguiendo un método de investigación etnolingüístico como el propuesto por Saville-Troike (1982) en su obra *The ethnography of communication* a partir de las teorías de Dell Hymes y John Gumperz (1964).

Adquirir un conocimiento de los valores sociales y culturales, que cambian continuamente con el tiempo, es fundamental para el estudio diacrónico del componente pragmático de cualquier lengua.

Es siempre el hablante quién elige, de manera más o menos inconsciente, las expresiones que va a utilizar para ser reconocido como miembro de un grupo particular dentro de la sociedad. A través del lenguaje, en muchas ocasiones los hablantes han tratado de enmascarar su propia identidad y han adquirido una nueva. La movilidad social está ligada íntimamente a las apariencias, es decir, a la manera en que los individuos se comportan, se visten, se relacionan con los demás y, de forma fundamental, la manera en que hablan.

4. Análisis de los datos

A pesar de tratarse de una sociedad con origen en una sociedad de tipo estamental, las comunidades de habla a lo largo de los siglos en España han favorecido un sistema de cortesía y un estilo de interacción de tipo positivo basado en la solidaridad, mucho antes de lo que los trabajos tradicionales, como Brown y Gilman (1960), han sentenciado.

Se observan con bastante claridad las diferentes tendencias de uso de los diferentes grupos sociales, a partir del análisis de nuestro corpus.

Parece que los grupos sociales altos y bajos tienden al uso del aspecto volicional de la cortesía con más facilidad que los grupos intermedios, que se ciñen más

a los usos sociales codificados, en contradicción con lo que se podría pensar de una sociedad en la que el honor y el status es tan significativo.

Pero, creemos que hay que tener en cuenta que la característica predominante de la sociedad moderna española, a diferencia de la sociedad medieval, es el afán de ascenso social que se extiende a lo largo de toda la escala social, a pesar de que ciertos grupos tienen más posibilidades reales de medro que otros. La posibilidad de medro pasa por mantener unas apariencias que pueden llevar al resto a pensar que alguien por la forma de comportarse, de vestir, y también de hablar, pertenece a un estamento superior, aunque esas apariencias pueden resultar falsas. El poder del dinero es crucial en esa sociedad, a pesar de todas las limitaciones sociales y legislativas que se instauraron, basándose en los privilegios de la sangre, para consolidar el cierre estamental.

Debido a estas características del mundo social de la época, las clases medias se convierten en las más conservadoras, en el sentido de que se aferran al código social y, por tanto, en términos lingüísticos, al aspecto del *discernimiento* de la cortesía verbal. Es un mecanismo que ya fue descrito por William Labov (1972) en relación con las clases medias americanas y que denominó *linguistic insecurity*, inseguridad lingüística.

Por su parte, las clases altas, con confianza en sus privilegios, sólo tienen la intención de diferenciarse de los aspirantes al ascenso social. Por lo que se sienten mucho más libres y seguras para el arriesgado juego con el lenguaje y, por lo tanto, tienden al uso del aspecto volicional de la cortesía verbal en sus formas de interacción. De esta forma, se vuelven renovadores de los usos lingüísticos y también sociales y, a pesar de sus esfuerzos por diferenciarse, terminarán por ser copiados una vez más, al constituirse sus usos en la norma prestigiosa de la etiqueta social.

5. Conclusión

Finalmente, como conclusión, me gustaría insistir en que sólo con el estudio de comunidades lingüísticas en el pasado, además de las contemporáneas, podemos llegar a contrastar las hipótesis de universalidad. Por lo que la pragmática histórica resulta necesaria, siempre y cuando tengamos en cuenta las limitaciones que hemos descrito en cuanto a la metodología.

Con el estudio de la evolución de los sistemas de cortesía en las diferentes lenguas, aprendemos más de cómo hemos llegado a constituir las comunidades de habla actuales que interactúan con unas reglas sociales determinadas, descendientes de otras reglas antecesoras.

6. Referencias

- Anipa, K. (2001) *A critical examination of linguistic variation in Golden-Age Spanish*, Nueva York: Peter Lang.
- Ardila, J.A.G. (2005) *Sociopragmática y retórica interpersonal. La cortesía en inglés y castellano*. Lewiston, NY: The Edwin Mellen Press.
- Austin, J.L. (1962) *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press
- Bravo, D. (1999) “¿Imagen positiva vs. Imagen negativa?: pragmática socio-cultural y componentes de ‘face’?” *Oralia. Análisis del discurso oral*, 2: 155-184.
- Bravo, D y A. Briz (2004) *Pragmática Sociocultural: Estudios sobre el discurso de la cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Brown, P. y S. Levinson (1978) “Universals in language usage: Politeness phenomena” en E. Goody (ed): *Questions and politeness. Strategies in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, 51-311.
- Brown, P. y S. Levinson (1987) *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, R. y A. Gilman (1960) “The pronouns of power and solidarity” en T. Sebeok (ed) *Style in language*. Cambridge, Mass: The M.I.T. Press, 253-276.
- Cole, P. (ed) (1978) *Pragmatics. Syntax and Semantics 9*. Nueva York: Academic Press.
- Cole, P. y J. Morgan (eds) (1975) *Speech acts. Syntax and Semantics 3*. Nueva York: Cornell University Press.
- Díaz Pérez, F.J. (2003) *La cortesía verbal en inglés y en español. Actos de habla y pragmática intercultural*. Jaen: Universidad de Jaen.
- Fraser, B y W. Nolen (1981) “The association of deference with linguistic form” *International Journal of the Sociology of Language* 27: 93-111.
- Goffman, E. (1967) *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Nueva York: Doubleday.
- Grice, H. P. (1975) “Logic and conversation” en Cole, P. y J.L. Morgan (eds): 41-58.
- Grice, H. P. (1978) “Further notes on Logic and Conversation” en Cole, P. (ed): 113-127.
- Gumperz, J.J. y D. Hymes (eds) (1964) *The Ethnography of Communication*. Washington: The American Anthropologist.
- Gumperz, J.J. y D. Hymes (eds) (1972) *Directions in Sociolinguistics*. Nueva York: Holt, Reinhart and Winston.
- Hill, B., S. Ide, S. Ikuta, A. Kawasaki y T. Ogino (1986) “Universals of linguistics politeness” *Journal of Pragmatics* 10: 347-371.

- Hymes, D. (1972) "On communicative competence" en Pride, B.J. y J. Holmes (eds) *Sociolinguistics*. Harmondsworth: Penguin: 269-293.
- Ide, S. (1989) "Formal forms and discernment: Two neglected aspects of universals of linguistic politeness" *Multilingua* 8, 2: 223-248.
- Ide, S., B. Hill, Y. Carnes, T. Ogino y A. Kawasaki (1992) "The concept of politeness: An empirical study of American English and Japanese" en Watts, R., S. Ide y K. Ehlich (eds) *Politeness in language. Studies in its history, theory and practice*. Berlín: Mouton de Gruyter: 281-197.
- Kasper, G. (1998) "Politeness" en Mey, J. L. (ed) *A concise encyclopedia of Pragmatics*, Ámsterdam: Elsevier: 677-684
- Labov, W. (1972) *Sociolinguistic Patterns*. Oxford: Blackwell.
- Lakoff, R. (1973) "The logic of politeness or minding your p's and q's" *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago: Chicago Linguistic Society: 292-305.
- Lakoff, R. (1975) *Language and Woman's Place*. Nueva York: Harper and Row.
- Lakoff, R. (1990) *Talking Power*. Nueva York: Basic Books.
- Lakoff, R. y D. Tannen (1984) "Conversational strategy and metastrategy in a pragmatic theory: The example of *Scenes from a Marriage*" *Semiotica* 49, 3/4: 323-346.
- Lapesa, R. (1970a) "Personas gramaticales y tratamientos en español" en *Homenaje a Menéndez Pidal, IV. Revista de la Universidad de Madrid* 19, 141-167.
- Lapesa, R. (1970b) "Las formas verbales de segunda persona y los orígenes del voseo" en *Actas del Tercer Congreso Internacional de Hispanistas (México, 1968)*, México, 519-531.
- Moreno, M. C. (2002) "The address system in the Spanish of the Golden Age" *Journal of Pragmatics* 34, 15-47.
- Moreno, M. C. (2002) "La cortesía verbal en el Siglo de Oro: los actos de habla directivos" en Echenique, M.T. y J. Sánchez (eds) *Actas del V Congreso Internacional de Historia de la Lengua*. Madrid: Gredos. 1347-1359.
- Moreno, M. C. (2003) *La cortesía verbal en el español clásico. Un estudio de pragmática histórica*, tesis doctoral.
- Moreno, M. C. (2005) "La sociolingüística de los pronombres de tratamiento con referente plural en los siglos XVI y XVII" en *Actas del VI Congreso Internacional de Historia de la Lengua Española*. 2822-2829
- Romaine, S. (1982) *Socio-Historical Linguistics: Its status and methodology*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Saville-Troike, M. (1982) *The ethnography of communication. An introduction*. Oxford: Basil Blackwell.

- Searle, J. R. (1969) *Speech Acts. An essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J.R. (1975) "Indirect speech acts" en Cole, P. y J. Morgan (eds): 59-82.
- Searle, J.R. (1976) "A classification of illocutionary act" *Language in society* 5: 1-23.
- Searle, J. R. (1979) *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.

La ironía o cómo enmascarar un acto supuestamente amenazante¹

BELÉN ALVARADO Y XOSE A. PADILLA (GRUPO GRIALE)

Universitat d'Alacant, España

1. Objetivos

El objetivo de este trabajo es relacionar la ironía y la cortesía, dos fenómenos pragmáticos que frecuentemente se presentan como contradictorios. Intentaremos mostrar a través del análisis de una serie de ejemplos que un hablante puede ser irónico y a la vez puede ser cortés, y que, por lo tanto, la ironía no siempre daña la imagen pública del oyente, ni constituye un acto realmente amenazante.

Para llevar a cabo lo anterior, comenzaremos describiendo el fenómeno de la ironía verbal, lo relacionaremos a continuación con la teoría clásica de la cortesía de Brown y Levinson ([1978] 1987), y terminaremos viendo cómo funciona todo ello en un corpus de enunciados orales producidos por hablantes españoles en situaciones cotidianas. El análisis de los ejemplos nos permitirá, además, describir la ironía como un fenómeno contextual que se ve reforzado, sin embargo, por una serie de indicadores y marcas que ayudan a interpretar el significado final del enunciado (véanse para ello los trabajos del grupo GRIALE,² por ejemplo: Padilla, 2004b y en prensa; Alvarado, en prensa).³

Comenzaremos nuestro artículo explicando qué se entiende por ironía y qué elementos lingüísticos tenemos para reconocerla.

2. Marco teórico: de la ironía a la cortesía

Según muestran los estudios publicados en la última década, uno de los retos⁴ más importantes de la pragmática es explicar cómo identificamos e interpretamos los enunciados irónicos (véase Reyes, 1994 o Wilson, 2006). El ironista parece llevar a cabo una treta según la cual el mundo expresado literalmente por el enun-

1. Este trabajo se ha realizado con la ayuda de dos proyectos: (1) HUM2004-01318/FILO, concedido por el Ministerio de Educación y Ciencia, que se titula "Análisis pragmático de la ironía verbal. Tipología y aplicaciones a la enseñanza del español como lengua extranjera"; y (2) HUM2004-01453/FILO "Nuevas Aportaciones al Diccionario de Partículas del Español", del Ministerio de Educación y Ciencia.

2. Para más información puede consultarse la página web: <http://www.griale.ua.es>.

3. Véase también Ruiz, Marimón, Padilla y Timofeeva (2005).

4. En realidad, el propósito principal de la pragmática es diferenciar el lenguaje literal del no literal.

ciado y el significado final del mismo de alguna forma se contradicen.⁵ Imaginemos, por ejemplo, que un periodista entrevista a un ciudadano marbellí en los siguientes términos:

(1)

A: Perdona ¿qué opina usted de Maite Zaldívar?

B: ¿Maite Zaldívar? Maite Zaldívar *es la mujer más honrada del mundo*

El enunciado anterior puede ser interpretado en sentido literal, es decir, que Maite Zaldívar sea realmente una persona honrada; o en sentido irónico, es decir, que sea la mayor bandida de la Historia. Y en este caso el ironista parece “jugar” con el interlocutor poniendo el mundo del revés: llamo a alguien *honrado* justamente para indicar que no lo es.

Este juego o engaño irónico se ha analizado desde la pragmática utilizando primero las máximas conversacionales (véase Grice, 1975), y, posteriormente, a partir de conceptos como *eco* y *fingimiento* (véase Wilson, 2006). El ironista miente y, por lo tanto, partiendo de la propuesta de Grice, infringe la llamada *máxima de cualidad*: no diga algo que cree falso⁶; o el ironista rompe un requisito previo de sinceridad,⁷ y, en consecuencia, a partir de ese momento, las máximas funcionan en sentido contrario.⁸ El ironista, por otra parte, remite a un enunciado anterior real o evocado mentalmente (teoría del eco)⁹ del cual se distancia; o el ironista finge ser otra persona (teoría del fingimiento)¹⁰ para señalar algo absurdo.¹¹

Partiendo de descripciones como las anteriores,¹² buena parte de los investigadores han explicado la ironía, además, como un uso del lenguaje (especial o no)¹³

5. Ésta es en realidad la definición propuesta en la retórica tradicional.

6. Véase Wilson, (2006).

7. Véase Levinson (2000).

8. Ésta es la propuesta del grupo GRIALE (véase Rodríguez Rosique, en prensa). Rodríguez Rosique utiliza la teoría neogriciana de Levinson (2000) para indicar que en los enunciados irónicos las máximas se utilizan en sentido inverso al habitual.

9. Véase Sperber y Wilson, (2004).

10. Véase Clark y Gerrig, (1984).

11. En Ruiz y Padilla (en prensa) (coord.) hay un repaso general de las teorías actuales sobre la ironía verbal.

12. La ironía se descrito también desde la teoría polifónica como una especie de representación teatral en la que actúan varios enunciadores: La concepción polifónica de la enunciación se caracteriza precisamente por la confrontación, en el mismo enunciado, de varias perspectivas que se yuxtaponen, se superponen y se responden. La enunciación es concebida, pues, como una representación teatral, “la puesta en escena de diferentes actitudes, independientes las unas de las otras o que dialogan entre ellas” (véase Ducrot, 1989: 179).

13. Véase Bruzos (2005).

que se caracteriza por tener una fuerte dependencia contextual (véase Sperber y Wilson, 1986).¹⁴ En el caso de nuestro ejemplo, obviamente, comprenderemos mejor que el hablante B está siendo irónico si sabemos que Maite Zaldívar forma parte de los detenidos por la llamada “operación malaya”,¹⁵ y que las pruebas parecen indicar que la conocida tertuliana del mundo rosa tenía un especial apego por el dinero ajeno.

La dependencia contextual, el uso de las máximas conversacionales,¹⁶ o la utilización de otros términos como *eco*¹⁷ y *fingimiento*¹⁸ son, indudablemente, una vía de análisis imprescindible para describir la interpretación irónica de los enunciados, no obstante, en nuestra opinión, el estudio de la ironía no puede detenerse aquí. El objetivo final del ironista es que se descubra el engaño, que se ponga de manifiesto la doble intención, y, para conseguirlo, utiliza indicadores¹⁹ o deja marcas²⁰ que nos servirán de guía para interpretar correctamente sus palabras.²¹

En este sentido, pensamos que la descripción de la ironía debe utilizar también como herramienta de análisis la existencia de cuatro tipos de marcas e indicadores que ayudan a la interpretación irónica de los enunciados: (a) los indicadores lingüísticos (orden de palabras, uso de superlativos, palabras de alerta, diminutivos, evidenciales, etc.); (b) los indicadores kinésicos (gestos, guiños, muecas, etc.); (c) los indicadores paralingüísticos (sonrisas, risas, etc.); y (d) los indicadores acústico-melódicos²² (entonación, silabeo, pausas, alargamientos vocálicos, etc.). Así, volviendo a nuestro ejemplo, aunque no conociésemos a Maite Zaldívar, ni su implicación en los casos de corrupción inmobiliaria, podríamos descubrir que

14. De hecho, la ironía es definida siempre como un *implicatura conversacional particularizada*.

15. Operación policial anticorrupción celebrada en Marbella durante el año 2006. Maite Zaldívar es la exmujer del alcalde de Marbella.

16. Véase Levinson (2000).

17. También se han utilizado los terminus *mención* y *metarrepresentación*, véase Sperber (2004).

18. Véase Wilson (2006) para una revisión crítica de la teoría Clark y Gerrig (1984).

19. Véase también Schoentjes (2003).

20. Diferenciamos entre *indicadores*, es decir, elementos que reflejan la voluntad del ironista de poner de manifiesto la ironía (por ejemplo, la entonación o tono irónico) y *marcas*, es decir, señales lingüísticas que reflejan la actividad irónica (por ejemplo, el orden de palabras: ejemplo 4). Véase Padilla (2004b y en prensa).

21. Véanse los trabajos del grupo GRIALE, por ejemplo: Padilla, (2004b y en prensa).

22. Hemos separado las marcas *fónicas* (entonación irónica, silabeo, etc.) de las paralingüísticas (risas, bostezos, etc.) por dos razones: (a) constituyen un grupo aparte con características propias y (b) no existe acuerdo general sobre su verdadera naturaleza. Cestero (2004), por ejemplo, las incluye en las *marcas paralingüísticas* y forma un grupo genérico al que denomina *marcas no verbales*. Para esta autora, estas últimas marcas se opondrían a las *marcas verbales*, es decir, las propiamente lingüísticas.

el significado es irónico, acudiendo, por ejemplo, al *tono* particular (indicador acústico-melódico)²³ con el que el hablante pronunció el enunciado que estamos examinando.

El ejemplo que hemos analizado es bastante sencillo. Se produce un choque entre lo expresado verbalmente y lo comunicado pragmáticamente: llamar a alguien honrado equivale a no serlo. Otros ejemplos de ironía, sin embargo, no son tan fáciles de explicar. En muchos casos, el ironista explota al máximo las sutilezas y retintines del lenguaje consiguiendo enunciados tan complejos que resulta difícil recomponer el proceso que llevo al significado irónico.²⁴ A pesar de ello, y considerando la ironía como parte de un continuo especialmente imbricado, en el que entrarían también otros elementos como la parodia, el humor, etc., podemos decir que todos los ejemplos de ironía parecen tener tres rasgos en común: (a) que las cosas no son lo que aparentan ser; (b) que el ironista cuenta con la voluntad cooperativa del ironizado²⁵ (principio de cooperación de Grice, 1975); y (c) que hay una serie de marcas o señales para indicar todo el proceso.²⁶

El segundo rasgo, la necesidad de que el oyente coopere, justifica, en nuestra opinión, la importancia del tercero, la existencia de las marcas e indicadores que hemos señalado. Si el ironista quisiera que la ironía fuera completamente equívoca, no dedicaría tantos esfuerzos para ponerla de manifiesto. Esta necesidad de cooperación nos ayuda, además, a afirmar que el ironizado no puede ser considerado una simple víctima,²⁷ un ingenuo. El ironizado es un ser activo y cooperante,²⁸ y su papel es absolutamente necesario para que la ironía tenga sentido.²⁹

23. Véase Padilla (2004b).

24. Véase Booth (1974) para conocer la influencia de la ironía en la literatura y la retórica clásica.

25. Llamamos *ironizado* a la persona que complementa al ironista.

26. Analizando el término contexto, Gumperz habla de *índices de contextualización* y con este concepto denomina distintos elementos (lingüísticos o no) que sirven para construir el contexto en una situación determinada influyendo en cómo se debe entender dicho mensaje. Estos índices, según Gumperz (1992), contribuyen necesariamente, aunque algunas veces lo hagan de forma inconsciente, para que los hablantes interpreten de forma adecuada la actividad discursiva que se está llevando a cabo. Estos índices actúan al menos en los siguientes niveles: (a) la prosodia, (b) el paralenguaje, (c) la elección del registro y el código y (d) la selección de determinadas formas léxicas.

27. Reyes (1994) describe al oyente como la víctima de un ser burlón e informativamente superior, en un ingenuo, que parece someterse a los perversos deseos del ironista.

28. Véase Padilla (2004a).

29. Si la mentira no se entiende se convierte en un acto nulo. Salvando las distancias, sería algo similar a lo propuesto por Austin (1962) para los *infortunios*, concretamente, para los *desaciertos*, ya que la ironía no pudo hacerse valer en la forma en la que se intentó (uno de los participantes, el oyente, no actuó según la forma requerida).

La teoría de la cortesía, sin embargo, sigue todavía la propuesta de Grice (1975) y el ironizado es considerado la víctima de una mentira, por lo tanto, como veremos a continuación, es fácil comprender que la ironía sea descrita como un mecanismo poco cortés y amenazante.

2.1. La cortesía

Han sido muchos los investigadores que se han ocupado de la cortesía como parte fundamental del comportamiento social. Sin embargo, la teoría más influyente, tanto por las críticas que ha recibido como por su arraigada consolidación, ha sido hasta el momento la propuesta por Brown y Levinson ([1978] 1987).

Para estos dos autores la cortesía se define como una estrategia conversacional capaz de evitar conflictos y mantener buenas relaciones entre los individuos de una sociedad. En este sentido, Brown y Levinson ([1978] 1987: 13) señalan que el hablante tiene una imagen y que debe protegerla sin que esto signifique un daño a la imagen de los demás.

Para Brown y Levinson ([1978] 1987) el concepto imagen pública³⁰ tiene dos caras: la *imagen positiva* y la *imagen negativa*.³¹ La imagen positiva es aquella que el individuo tiene de sí mismo y que aspira a que sea reconocida por el resto de miembros del grupo a través del respeto hacia su persona. La imagen negativa se refiere al deseo de cada individuo de que sus actos no sean coartados por los demás, es decir, que sus acciones no sean impedidas y que, en consecuencia, se afiance su derecho a la intimidad. Dicho de otra forma, la imagen negativa es la necesidad de ser independiente y la imagen positiva es la necesidad de estar conectado con los demás por empatía o hermanamiento.³² Según esto, el hablante, en sus intercambios conversacionales cotidianos, desarrolla estrategias de comunicación que le servirán tanto para mantener su imagen positiva, como para defender su imagen negativa de las posibles amenazas del oyente.

2.2. La función de la ironía en la cortesía

Partiendo de lo anterior, Brown y Levinson ([1978] 1987: 213) enumeran una serie de estrategias pragmáticas que tienen dos objetivos: (1) producir cortesía y (2) calcular al mismo tiempo el riesgo estimado de desprestigio que suponen las acciones de un individuo. En este contexto, la ironía se define explícitamente como un mecanismo amenazante (*face threatening act*), como una estrategia descortés que suele tener consecuencias graves para la relación social entre los inter-

30. Véase Goffman (1967, 1981).

31. Términos criticados por autores como Matsumoto (1988) o Bravo (1999).

32. Bravo (1999) hablaría de *afiliación*.

locutores. Brown y Levinson ([1978] 1987) afirman, como vemos en el cuadro (vid. infra), que *ser irónico* (“BE ironic”) es una de las técnicas que ellos llaman “off record” (o indirectas), es decir, aquellas estrategias que le sirven al hablante para llevar a cabo un acto amenazante de la imagen del oyente (FTA).

Gráfico 1. Estrategias indirectas

<p>5.5. OFF RECORD</p> <p>5.5.1. Invite conversational implicatures</p> <ul style="list-style-type: none"> -give hints -give association clues -presuppose -understate -overstate -use tautologies -use contradictions -be ironic (se viola la máxima de calidad) -use metaphors -use rhetorical questions
--

La propuesta de Brown y Levinson ([1978] 1987) que acabamos de describir es, como decimos, reduccionista. Brown y Levinson ([1978] 1987) toman como punto de partida la definición de Grice (1975) de la ironía como mentira (como violación de la máxima de cualidad), por lo tanto, la ironía siempre será una amenaza y, consecuentemente, siempre entrará en conflicto con el comportamiento cortés. Esta visión de las cosas puede ser matizada y completada si ampliamos la definición de ironía y abrimos las puertas del concepto a otro tipo de situaciones que, a pesar de ser irónicas, no son realmente amenazantes sino cooperativas.

En las siguientes páginas, partiendo de esta idea, pretendemos mostrar que la “descortesía irónica”, aunque posible, no se produce en todos los casos de ironía, y que, en muchas ocasiones, como veremos en los ejemplos, los enunciados irónicos incluso pueden ser corteses.

2.3. Nuestra propuesta

Como señalábamos anteriormente, el ironista cuenta con la buena voluntad cooperativa del ironizado, no obstante, independientemente de su necesaria participación, el uso de la ironía genera reacciones diversas en el oyente que cambian en función de los contextos. Si la ironía provoca una reacción negativa en el oyente y, consecuentemente, un rechazo hacia la persona que emite el enunciado,

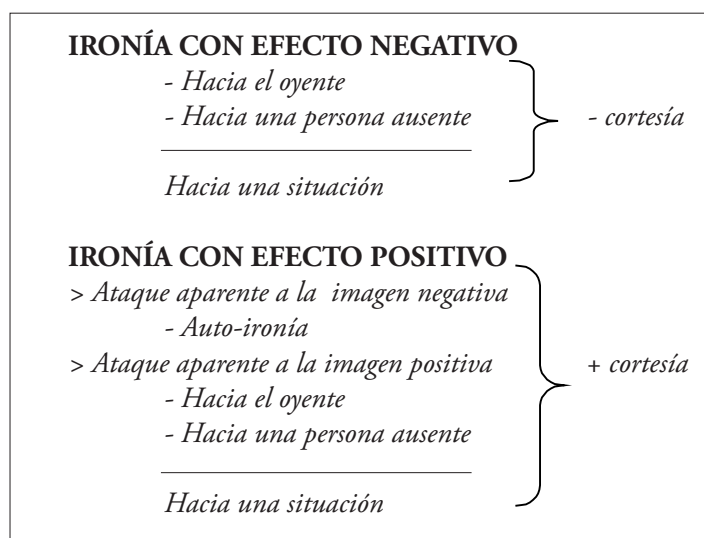
hablamos de ironía de efectos negativos;³³ y, si ocurre lo contrario, hablamos de ironía de efectos positivos. Una prueba de ello es que el oyente produce respuestas diferentes ante los enunciados irónicos que recibe. En algunas ocasiones, como veremos posteriormente en los ejemplos, el hablante y el oyente se ríen y participan de una broma común, pero, en otras, el oyente se enoja y contesta al hablante con un propósito igualmente dañino.

Como ironía y cortesía coinciden en ser elementos que afectan al comportamiento social, parece necesario relacionar la ironía con la teoría de la cortesía y explorar sus puntos de contacto a través del concepto imagen pública. Partiendo de esta relación analizaremos a continuación los efectos que la ironía tiene sobre la imagen de los hablantes y cómo afecta su uso a los intercambios conversacionales.

2.3.1. La ironía desde la teoría de la cortesía

Si combinamos los conceptos utilizados en la teoría de la cortesía con el problema de la ironía podemos obtener la siguiente tabla:³⁴

Gráfico 2. Efectos de la ironía



Según el esquema anterior, distinguimos dos variantes de ironía a partir de sus efectos: (a) entendemos por *ironía con efecto negativo*, cuando se daña la imagen

33. En nuestra propuesta ironía y sarcasmo constituyen variantes de una misma estrategia pragmática. El sarcasmo es la ironía de efectos negativos.

34. Véase también Alvarado (2005).

pública del oyente o de una persona ausente o se critica una situación; y (b) entendemos *ironía con efecto positivo* cuando, en los mismos casos, hay ausencia de daño.

En consecuencia podemos decir que los enunciados irónicos sirven, dependiendo de las circunstancias, para potenciar o atenuar la cortesía relativa del enunciado. En el caso de que la ironía sea *de efecto negativo* (lo que llamamos ironía prototípica), la cortesía se anulará y sus efectos se sentirán como una amenaza a la imagen negativa o positiva del oyente, de un tercero o como el rechazo a una determinada situación. En el caso de que la ironía sea *de efecto positivo* (ironía no prototípica), la cortesía negativa puede verse aparentemente afectada, pero al final el uso de la ironía se convertirá en una estrategia pragmática para aumentar la cortesía positiva global del enunciado.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, analizaremos a continuación una serie de enunciados irónicos en los que se pone en juego la imagen pública de los interlocutores, resultando de todo ello, y según las circunstancias, un enunciado con cortesía o sin cortesía y con efectos que se sienten en la imagen negativa o positiva de los hablantes.

3. Descripción y análisis de los datos

Siguiendo la propuesta esbozada en el gráfico (2), dividiremos los ejemplos analizados en dos grupos: (a) aquellos en los que la ironía tiene un efecto negativo y (b) aquellos en los que la ironía tiene un efecto positivo. En los primeros, ironía y cortesía son estrategias pragmáticas incompatibles; en los segundos, ironía y cortesía se complementan.

3.1. Ejemplos de ironía con efecto negativo

Como hemos observado en el esquema, la ironía con efecto negativo se puede dar hacia el oyente, hacia una persona ausente o hacia una situación; veamos lo que ocurre en ejemplos.

En el ejemplo (2), H3 está siendo objeto de una entrevista, y es preguntado por su nombre, por su edad y por sus estudios. H3 responde que se llama Mariano, está haciendo primero de sociología y tiene veintidós años. Como la edad de H3 y el año que cursa no son los que habitualmente se esperan, la respuesta de Mariano produce risa en H2, su compañero, que acaba ironizando sobre la excesiva flemma estudiantil de su amigo:

(2)

113 <H3>: Me llamo <nombre propio> Mariano </nombre propio> y soy de primero de <nombre propio> Sociología </nombre propio>, como los demás compañeros y (-->) tengo veintidós años.... no, me lo tomo despacio.

- 114 <H2>: <risas> **Con calma, tío.**
 115 <H3>: **Con calma pero voy seguro.**
 (Corpus COVJA)

Parece evidente, si analizamos el contexto de producción, que, además de verbalizar el **con calma tío**, H2 debió de utilizar algún tipo de gesto o mueca previos (indicadores kinésicos) a las risas (indicador paralingüístico) que pusieron a H3 sobre aviso de la actitud burlona e hiriente de su amigo. Esta actitud de H2 es un claro acto de amenaza a la imagen de H3, y de hecho, ante dicha amenaza, la intervención 115, es una respuesta de H3 igualmente amenazante. Todo el intercambio³⁵ es, por consiguiente, un ejemplo de ironía no cortés, de ironía de efectos negativos, en la que un daño a la imagen negativa produce distanciamiento entre los hablantes y un deterioro de la imagen positiva.

En el siguiente ejemplo, tres amigos están hablando burlonamente sobre los supuestos ligues que consiguieron en una noche de fiesta, y dice así:

- (3)
 C: ¡joder! que aquel día íbamos tan borrachos→/ que Emiliano decía a todas las que nos acercábamos que era Supermán → [y nos=]
 A: [ah sí]
 C: = espantó un mogollón de tías↓/ y luego se puso a bailar con una rubia↓ y tú con- tú quedaste con Amparo// y salimos↓/ y vosotros las cogisteis de la mano y yo me quedé colgao
 A: pobrecillo (RISAS)§
 B: § ¿QUÉ no había quórum↓ nano?
 A: así es- es la [vida]
 D: [la ley] de la selva// pero después/ nada/ después nos lo pasamos bien con ellas§
 C: § y las tías↓/ *ayyy ¿quedamos para mañana?*
 A: (RISAS)
 (Corpus Val.Es.Co.)

En este caso, el daño a la imagen se dirige a un tercero, las chicas con las que ligaron. El hablante C utiliza una voz de falsete, es decir, una entonación marcada (indicador acústico-melódico), para señalar que las chicas con las que ligaron eran excesivamente fáciles, pues, pretendían convertir un ligue circunstancial en una cita para el día siguiente. Es obvio, por lo tanto, que el uso de la ironía se aleja de la cortesía y supone un daño a la imagen negativa con consecuencias en la imagen

35. Véase Briz y grupo Val.Es.Co. (2003) e Hidalgo y Padilla (2006) para la definición de las unidades conversacionales, entre ellas el *intercambio*: “La unidad dialógica superior a la intervención es el intercambio. Se produce un intercambio siempre que tengamos dos intervenciones sucesivas y entre ellas medie algún tipo de reacción.”

positiva. Los intereses del grupo de ligones y del grupo de las chicas ligadas, que, en un momento dado, formaron un solo grupo, obviamente, no convergen en esta recreación posterior.

En (4) hay varios amigos hablando sobre un día en el que escenificaron junto con otras personas la supuesta llegada de Fraga a una fiesta de la quemada. Dice así:

(4)

F: nena↓ una noche/ dicen/// laa/ la fiesta de la quemada// después de cenar/// y hace así- y acabábamos de llegar de uu-// de una excursión/ cenamos// y enseguida ya prepararon el- la- el escenario ese y dice *va a venir una personalidad aquí// a vernos//* y lee- y dicee

P: FRAGA (RISAS)

F: FRAGA// y dice/ *¡coño! voy a coger laa/ máquina de fotografiar!* y cuando bajo era UN TÍO que se había puesto una careta de FRAGA y (RISAS)// la quemada (TOSES)/// y ten- me hice una fotografía con él/ pero// en todavía no ha salido porque es del carrete nuevo/// y aún quedan fotos por hacer// pero me hizo una gracia/// oye/ una careta→/ que parecía él ¿eh? (RISAS)

M: **¡ALLÍ IBA A IR ÉL! (RISAS)**

F: **nuestro presidente de la Xunta decían**

(Corpus Val.Es.Co.)

En este ejemplo el propósito de la ironía es de nuevo dañino (descortés), sin embargo, el objeto de la ironía no es amenazar la imagen de los amigos que les acompañan, ni siquiera la de aquellos que les acompañaron en el lance cómico que están recordando, sino la situación misma en la que Manuel Fraga³⁶ preside fiestas de la quemada. Es la Xunta en este caso, o el hecho mismo de celebrar los famosos eventos de “plato y pandereta”,³⁷ lo que realmente se pretende dañar. El grupo de amigos que rememoran el suceso y el grupo que en aquella ocasión llevó a cabo la celebración jocosa desean separarse de un supuesto grupo de personas que coinciden políticamente con las ideas del presidente Fraga, y a las que este tipo de actos públicos autocomplacientes les parecerían adecuados y positivos. La aparición de diversos indicadores como el tono irónico en la intervención³⁸ de F,

36. Manuel Fraga fue presidente de la Xunta (autogobierno gallego) durante 14 años.

37. Ésta es la forma habitual de referirse a tales eventos en la prensa escrita. La unidad fraseológica “de plato y pandereta” parece en realidad una desautomatización coloquial de la unidad fraseológica de “bombo y platillo”. La desautomatización juega con el valor polisémico de la palabra “platillo”: instrumento musical vs. pieza de la vajilla.

38. Véase Briz y Grupo Val.Es.Co. (2003) e Hidalgo y Padilla (2006) para la definición de las unidades conversacionales, entre ellas, la *intervención*: “Una conversación coloquial se define socialmente

las risas, la alteración del orden de palabras y el uso del evidencial *decían* corroboran no sólo la interpretación irónica del enunciado, sino el rechazo y el daño que despierta la situación que acabamos de comentar.

Cuando el rechazo se produce hacia la situación, es obvio que este comportamiento afecta indirectamente a la persona o grupo de personas que apoyan o rechazan la situación que se valora. Por ello, la ironía de efecto negativo hacia una situación puede estrechar lazos de hermanamiento o distanciar a los interlocutores.

En todos los ejemplos vistos hasta ahora, hay ironía y descortesía, es decir, la ironía, como afirmaban Brown y Levinson ([1978] 1987) es un acto amenazante (FAT) que sirve como instrumento para dañar la imagen pública, y cuyo resultado es un descenso destacado de la cortesía positiva. Veamos ahora qué sucede cuando la ironía tiene efectos positivos.

3.2. Ejemplos de ironía con efecto positivo

Al contrario que en los ejemplos anteriores, la ironía con efecto positivo da lugar a un tipo de ironía, no prototípico y poco estudiado hasta el momento, en el que no se daña la imagen pública ni se crítica a una determinada situación. Observemos los siguientes ejemplos.

En el ejemplo (4) le han preguntado a H2 por su familia y éste responde diciendo que se lleva bien tanto con su hermana como con sus padres. Su intervención, sin embargo, acaba cuestionando irónicamente el hecho de que sus padres sean realmente los suyos:

(5)

64 <H2>: Con mi familia... con mi familia me llevo bastante bien. Tengo una hermana (---)...y <ininteligible> padres <risas> eso... *eso dicen* <risas>.

65 <E2>: no son tus... <ininteligible>

66 <H1>: *Eso dicen los ciegos.*

(Corpus COVJA)

Como muestra claramente la intervención de H1, el parecido físico entre H2 y su familia elimina cualquier duda respecto del parentesco (*eso dicen los ciegos*) poniendo de relieve un caso de autoironía. Como el hablante se encuentra entre amigos, y hay un ambiente distendido, H2 tiene la seguridad (-confianza) suficiente para hacer un ataque aparente a su imagen negativa con la intención de potenciar en última instancia su imagen positiva. Si la situación fuera distinta

como una sucesión de turnos y, estructuralmente, como una sucesión de intervenciones. (...) Turno e intervención pertenecen, pues, a dimensiones distintas. El turno es una unidad dependiente de las relaciones entre el hablante y el oyente (dimensión social) y la intervención forma parte del armazón —lingüístico o sintáctico— de la conversación (dimensión estructural)".

(un contexto formal, la no presencia de miembros del grupo, etc.), el hablante no hubiera dañado su imagen negativa por miedo al rechazo o al ridículo. De nuevo, la aparición de indicadores como las risas (indicador paralingüístico) o el evidencial *dicen* (indicador lingüístico), aseguran la correcta interpretación irónica del enunciado.

Como hemos dicho, dentro de la ironía de efecto positivo también definimos subtipos según afecten al oyente, a una persona ausente o a una situación (vid. supra). En este tipo de ironía, al igual que en el caso anterior, no aparece ni daño a la imagen pública ni crítica a una situación, sino complicidad entre hablante y oyente.

En el siguiente ejemplo, los tres chicos ligones que hemos mencionado anteriormente, comentan un encuentro posterior con una de las chicas que habían conocido, y el hablante A niega que haya tenido con ella alguna relación posterior:

- (6)
 D: por Blaquin blauu↑/ el Sordo↑/ Blanquerías↑ por todo/
 hombre iba por- con§
 A: § pues macho§
 D: § por [Pachá también]
 A: [pues no sé a mí de] [qué me
 puede conocer]
 C: [preguntó por ti]§
 D: § ;hostial/*es*
que tú no armabas- antes no [armabas jaleo↑] (Corpus Val.Es.Co.)

En este caso, el hablante produce ironía hacia el oyente, pues, como revelan el contexto y el tono³⁹ con que fue pronunciado el enunciado (indicador acústico-melódico), A no es exactamente una persona que pase desapercibida. Sin embargo, el propósito del hablante no es criticar a su amigo sino estrechar los lazos de camaradería. Hablante y oyente interpretan la situación en un clima de confianza mutua, y esta interpretación mitiga los daños a las imágenes negativas. En definitiva, un acto aparentemente amenazante hacia la imagen pública de A aumenta, sin embargo, su cortesía positiva.

En el ejemplo (7) aparecen dos chicas hablando sobre el viaje de novios a Nueva York de una de ellas (V) y de los problemas de comunicación que tenía el marido de la viajera. Dice así:

- (7)
 V: ahí nos acabábamos de encontrar/ yo estaba ya un poco quicaut y
 luego encima hablar en inglés/ que hace cinco años que no hablo

39. Esto se observa especialmente en la F0 de la inflexión final del enunciado que normalmente supera en hertzios el rango medio del hablante analizado (véase Padilla, 2004b).

A: y Roberto ¿qué? ¿se mosqueaba porque hablaras en inglés?

V: *nooo ¡qué va! él dice que me entendía*

A: ¿Roberto?

V: *sí/ sí hombre no es que- no es un inglés muy académico el que hablo yo*

(Corpus *Val.Es.Co.*)

En este ejemplo se produce una ironía con efecto positivo que afecta a la imagen de una persona ausente en la conversación, el marido de V. De nuevo no se trata de dañar la imagen pública de la víctima de la ironía, sino de reforzar los lazos de camaradería dentro del grupo (las amigas y el marido). En el ejemplo, se produce un ataque aparente a la imagen negativa de Roberto, que al parecer no se maneja bien con los idiomas, sin embargo, el enunciado en realidad no tiene un propósito descortés. Una prueba de ello es que la hablante V, por si surge alguna duda, finaliza el diálogo reparando el posible daño con el enunciado: *no es un inglés muy académico el que hablo yo*. De nuevo encontramos indicadores acústico-melódicos como el tono y el alargamiento de la vocal [o:]: *nooo ¡qué va! él dice que me entendía* que ayudan a la comunicación y aseguran la interpretación irónica.

En el ejemplo (8) un grupo de amigos debate sobre la clonación. La ironía tiene efecto positivo aplicado en este caso a una situación, ya que, aunque el escenario sea jocoso, no hay una voluntad crítica:

(8)

<T5,H,2,Ba,EE,V>: Todo es que se pongan.

<T3,H,1,Ba,EE,V>: Meterse.

<T1, M, 3,Su, EE, E>: Que vayamos al supermercado y digamos: “Lo quiero rubio, alto <risas></risas>y que me salga así de guapo”.

<T3,H,1,Ba,EE,V>: Y en una cajita te lo llevas a casa.

<T1, M, 3,Su, EE, E>: Y ya está.

<T5,H,2,Ba,EE,V>: Es verdad, sí.

<T1, M, 3,Su, EE, E>: ¡Oye! Te evitas parir, todo eso.

<T3,H,1,Ba,EE,V>: Claro.

<T5,H,2,Ba,EE,V>: Todo, <repetición>todo</repetición>.

(Corpus *Alcore*)

La ironía que se produce en este contexto es continuada,⁴⁰ se extiende por todo el diálogo y se proyecta sobre la situación que están comentando, es decir, sobre el proceso de clonación. El hablante E propone de forma irónica que los bebés se compren en el supermercado y los interlocutores siguen la ironía aportando nuevas ideas sobre el tema. Aparecen las risas, los gestos, el tono irónico que dejan

40. En el seno del grupo GRIALE hablamos de dos tipos de ironía: *continuada* (cuando se extiende a lo largo de varias intervenciones o a lo largo de un texto) y *focalizada* (cuando afecta a un solo enunciado).

claro que todo el diálogo es irónico. En definitiva, los hablantes no buscan una crítica o un daño a la situación comentada sino afianzar los lazos de camaradería dentro del grupo.

En todos los ejemplos vistos en este segundo apartado, la ironía está presente sin que haya una intención manifiesta de atacar la imagen pública de los hablantes o de criticar una situación. Es decir, la ironía se utiliza como estrategia de hermanamiento y no como una amenaza real; por lo tanto, la ironía que aparece es claramente compatible con la cortesía.

4. Resultados y reflexión final

Los enunciados que hemos analizado a lo largo de este artículo nos han permitido mostrar que la ironía no siempre supone un daño real a la imagen pública del receptor de la misma. Como hemos visto en los ejemplos, existe ironía con efectos negativos (dañina), pero también ironía con efectos positivos (cooperativa) cuya función es, precisamente, estrechar los lazos de camaradería e integrar al hablante y al oyente en el grupo conversacional. De todo ello se deduce —en contra de las afirmaciones de otros autores—⁴¹ que la ironía y la cortesía no sólo son mecanismos pragmáticos perfectamente compatibles, sino en ocasiones incluso complementarios. En nuestra propuesta, el ironizado no es descrito como una simple víctima de la ironía, sino como un oyente cooperante que de alguna forma construye la ironía con el ironista.

Queremos señalar también que el análisis de los ejemplos del corpus nos ha permitido reafirmar nuestra hipótesis de la ironía como un mecanismo no exclusivamente contextual. Como hemos observado a lo largo de este trabajo, además del contexto, una serie de marcas e indicadores como el tono, las risas, los evidenciales o el mismo orden de palabras, sirven para ponerla de manifiesto. El grupo GRIALE, del cual formamos parte, está explorando este camino.

5. Referencias

- Alba Juez, L. (1995): "Irony and politeness", *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 10, 9-16.
- Albelda, M. (2003): "Los actos de refuerzo de la imagen en la cortesía peninsular". En D. Bravo y A. Briz (eds.), 298-305.
- Alvarado, B. (2005) "La ironía y la cortesía: una aproximación desde sus efectos". *ELUA*, 19, 33-47.
- Alvarado Ortega, B. (en prensa): "Las marcas de la ironía", *Interlingüística*, 16.
- Austin, J.L. (1962): *Cómo hacer cosas con palabras*, Barcelona, Paidós.

41. Véase Brown y Levinson ([1978] 1987).

- Azorín, D. (Coord.) (2002) *ALCORE. Alicante Corpus del Español*. ISBN: 84-7908-684-X.
- Azorín, D. y Jiménez, J. L. (1999): *Corpus COVJA*, Alicante, Instituto Juan Gilalbert.
- Booth, W. C. (1974): *Retórica de la ironía*. Madrid: Taurus.
- Bravo, D. (1993): *La atenuación de las divergencias mediante la risa en negociaciones españolas y suecas*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- Bravo, D. (1996): *La risa en el regateo. Estudio sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo
- Bravo, D. (2000): "Hacia una semiótica de la identidad social: gestos en la manifestación de ideales de la personalidad socio-cultural en discursos académicos", *Oralia*, 3, 21-51.
- Bravo, D. y A. Briz (ed.) (2004): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co. (2002) *Corpus de conversaciones coloquiales*. Madrid: Arco Libros.
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co (2003): "Un sistema de unidades para el estudio del lenguaje coloquial", *Oralia*, 6, 7-61.
- Brown, P. y S. Levinson (1978, 1987) *Politeness: Some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press.
- Bruzos, A. (2005): *La modalidad irónica. La ironía en el discurso argumentativo*. León: Universidad de León (Tesis Doctoral).
- Cestero, A. M. (2004): "La comunicación no verbal", in *Vademécum*, Madrid: SGEL.
- Clark, H. y R. Gerrig (1984): "On the Pretense Theory of Irony", *Journal of Experimental Psychology: General*, 113/1, 121-126.
- Díaz Pérez, F.J. (2003): *La cortesía verbal en inglés y en español. Actos de habla y pragmática intercultural*. Jaén, Universidad de Jaén.
- Ducrot, O. (1986): "Esbozo de una teoría polifónica de la enunciación". *El decir y lo dicho. Polifonía de la enunciación*, Barcelona: Paidós, 175-238.
- Escandell Vidal, M.V. (1995): "Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas". *Revista Española de Lingüística*, 25/1, 21-66.
- Fernández García, F. (2001): "Ironía y (des)cortesía". *Oralia*, 4, 103-127.
- Goffman, E. (1967): *Interaction ritual: essays on face-to-face behavior*, Nueva York, Graden City.
- Goffman, E. (1981): *Forms of Talk*. Philadelphia, University of Philadelphia Press.
- Grice, H.P. (1975, 1991) "Lógica y conversación", en Valdés, L. (ed.): *La búsqueda del significado*. Murcia, Tecnos, 511-530.

- Gumperz, J. (1992): "Contextualization and understanding", en Duranty y Goodwin (eds.)
- Haverkate, H. (1985): "La ironía verbal: análisis pragmalingüístico", *Revista Española de Lingüística*, 15, 2, 343-391.
- Haverkate, H. (1994): *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Haverkate, H. (2004): "El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española", D. Bravo y A. Briz (ed.): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel, 55-65.
- Hidalgo, A. y X. A. Padilla (2006): "Bases para el análisis de las unidades menores del discurso oral: los subactos", en *Oralia*, 6, 109-143.
- Jaeger, K. (1995): "Teaching culture-state of art", A. Jensen et al. (ed.) *Intercultural Competence*, vol. II, 19-28.
- Knox, N. (1961): *The world irony and its context: 1500-1755*. Durham (North Carolina): Duke University Press.
- Kotthoff, H. (2003): "Responding to irony in different contexts: on cognition in conversation", *Journal of Pragmatics*, 35, 1387-1411.
- Kreuz, R. J. and Roberts, R. M. (1995): *Two Cues for verbal irony: Hyperbole and the Ironic Tone of Voice*. Nueva York: Lawrence Erlbaum Associated.
- Levinson, S. (2000): *Presumptive meanings*, Cambridge, MIT Press.
- Marimón, C. (en prensa). "Sobre el sentido irónico en español. Aspectos pragmáticos y lexicográficos". *Epos*.
- Martínez Sempere, I. (2005): *Indicadores fraseológicos para la ironía en español*. Alicante, Universidad de Alicante (Trabajo de Investigación).
- Matsumoto, Y. (1988): "Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese". *Journal of Pragmatics*, 12, 403-426.
- Muecke, D. (1970): *Irony*. Londres: Methuen.
- Noh, E.-J. (2000): *Metarepresentation. A Relevance-Theory Approach*. Amsterdam: John Benjamins.
- Norrick, N. (1993): *Conversational Joking. Humor in Every Talk*. Bloomington, Indiana: Indiana University Press.
- Padilla García, X. A. (2004a): "Del oyente receptor al oyente combatiente", en *ELUA*, 18, 234-45.
- Padilla García, X. A. (2004b): "Enunciados irónicos en español: estudio fonopragmático", *Español Actual*, 81-94.
- Padilla García, X. A. (2005): *Pragmática del orden de palabras*. Alicante: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- Padilla García, X. A. (en prensa): "Claves para abordar la ironía en programas de ELE. De la competencia comunicativa a la competencia intercultural", *Verba* (aceptado para su publicación en 2005).

- Reyes, G. (1984): *Polifonía textual: la citación en el relato literario*, Madrid: Gredos.
- Reyes, G. (1994): *Los procedimientos de cita: citas encubiertas y ecos*. Madrid: Arco Libros.
- Reyes, G. (1992): "Lo serio, lo irónico y la búsqueda de interlocutor". *Voz y Letra*, 3/1, 19-34.
- Reyes, G. (2002): *Metapragmática: Lenguaje sobre lenguaje, ficciones y figuras*, Valladolid: Secretariado de publicaciones.
- Rodríguez Rosique, S. (en prensa): "Mentiras, inversiones y principio de inversión: un análisis de la ironía como implicatura conversacional".
- Ruiz, L., Marimón, C., Padilla, X. A., y L. Timofeeva (2005) "El proyecto GRIALE para la ironía en español: conceptos previos". *ELUA*, 18, 231-242.
- Ruiz, L. y X. A. Padilla (en prensa) (eds.): *Dime cómo ironizas y te diré quién eres*. Frankfurt: Peter Lang.
- Ruiz Gurillo, L. (2006): *Hechos pragmáticos del español*, Alicante: Universitat d'Alacant.
- Schoentjes, P. (2003): *La poética de la ironía*. Madrid : Cátedra
- Sperber, D. (ed.) (2000): *Metarepresentations. A multidisciplinary perspective*. Oxford: University Press.
- Sperber, D. y D. Wilson (1978): "Les ironies comme mentions", *Poétique*, 36, 399-412.
- Sperber, D. y D. Wilson (1981): "Irony and the mention use distinction", in Cole, P. (ed.), *Radical Pragmatics*. Nueva York: Academy Press, 295-318.
- Sperber, D. y D. Wilson (2004): "La teoría de la relevancia", in *Revista de Investigación Lingüística*, VII, 233-282.
- Torres Sánchez, M^a Á. (1997-1998): "Teorías lingüísticas del humor verbal", *Pragmalingüística*, 5-6, 435-448.
- Torres Sánchez, M^a Á. (1999): *Aproximación pragmática a la ironía verbal*. Cádiz: Universidad de Cádiz.
- Torres Sánchez, M^a Á. (1999b): *Estudio pragmático del humor verbal*. Cádiz: Universidad de Cádiz.
- Utsumi, A. (2000): "Verbal irony as implicit display of ironic environment: Distinguishing ironic utterances from nonirony", *Journal of Pragmatics*, 32, 1777-1806.
- Wilson, D. (2006): "The pragmatics of verbal irony: echo or pretence?", en *Lingua*, 116, 1722-1746.
- Yule, G. (1996): *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.
- Yus, F. (1997-98): "Irony: Context accessibility and processing effort", *Pragmalingüística*, 5, 391-411.

SECCIÓN 3
Cibercortesía

Imagen y (des)cortesía en la comunicación académica por ordenador

Reflexiones en torno a un caso concreto

DOMNITA DUMITRESCU

California State University, Los Angeles (EE.UU)

1. Introducción

Los estudios sobre la comunicación mediada por computadora (CMC) (De-Matteis 2004) son de fecha relativamente reciente —como los medios de comunicación mismos en que se enfocan— y también son todavía escasos, en comparación con la abundancia de materiales sobre otras formas de comunicación humana. Aparentemente, las formas de interacción en Internet que han recibido hasta ahora mayor atención por parte de los investigadores son los chats (e.g. Noblia 2001, 2004) y el correo electrónico (e.g., Laborda Gil 2003, De-Matteis 2004). Y el consenso de los investigadores que se han aventurado hasta ahora en este nuevo campo de estudio es que quienes se comunican en forma digital parecen contar con normas de interacción propia, que pueden incluso trascender las normas culturales “nacionales”, por así decir.¹

Uno de los aspectos más interesantes señalados en relación con estos medios de comunicación en línea —ya sea sincrónica (los *chats*) o asincrónica (el correo electrónico)— es el surgimiento más o menos espontáneo de una así llamada ‘netiqueta’ (del fr. *netiquette*, Zapata 2003), que Laborda Gil 2003 define simplemente como las buenas maneras de comunicación internáuticas. Refiriéndose específicamente al correo electrónico, este autor citado comenta lo siguiente:

Es frecuente observar dificultades e inseguridades de algunos comunicantes para dar con el registro apropiado para la relación *e-mail* o epistolar. En las rela-

1. Por ejemplo, Placencia y García (2007) opinan que “Noblia’s (2001) study shows that on-line chats, like other communicative activities, have their own norms of interaction which appear to predominate over ‘national’ culture norms” (51). [El estudio de Noblia 2001 muestra que las conversaciones por ordenador, lo mismo que otras actividades comunicativas, cuentan con sus propias normas de interacción que parecen predominar sobre las normales culturales ‘nacionales’ —trad. mía].

ciones consultivas, como por ejemplo entre estudiante y profesor, suele costar a los corresponsales dar con el tenor interpersonal y tratamiento apropiados, a pesar de su facilidad formal. ¿De tú o de usted? ¿La petición expresada de modo directo y escueto, o bien con delicadeza y gradualmente? ¿Se envía un mensaje tras otro a nuestro corresponsal o se usa con discreción y selectivamente su dirección electrónica? La formación de los estudiantes en las buenas maneras internauticas es un aspecto modesto pero muy provechoso para su comunicación.

Por otra parte, Domínguez Figaredo y Alonso Díaz (2005) señalan que “en los escenarios virtuales (de las comunidades virtuales involucradas en el proceso de *e-learning*- n.n.) tienen lugar procesos de comunicación y formas de comportamiento que se diferencian de las dinámicas presenciales”.

Estos comentarios me han hecho reflexionar sobre las estrategias comunicativas usadas por la comunidad de aprendizaje virtual integrada por los estudiantes universitarios que interactúan en forma organizada y prolongada, tanto con su profesor como entre sí mismos, en el marco de los cada vez más frecuentes cursos en línea que se están impartiendo actualmente en las universidades estadounidenses y probablemente de muchos otros países también.

En concreto, en lo que sigue, voy a exponer las reflexiones ocasionadas por mi propia experiencia de enseñar un curso de español comercial (i.e., para negocios) en la Universidad del Estado de California en Los Ángeles, en el trimestre de invierno de 2006. (El curso forma parte del currículo de la sección de español y se enseña anualmente, pero yo me voy a enfocar en los datos de 2006, que fue la primera vez que el curso se enseñó por ordenador; el curso se volvió a dar por ordenador en 2007, pero no noté diferencias significativas con respecto al año anterior, aunque sí usé algunos mensajes de 2007 simplemente para complementar y apoyar datos similares de 2006).

2. Descripción del curso y recolección de datos

La duración del curso a que me refiero fue de 10 semanas, desde enero hasta marzo de 2006. El curso se impartió exclusivamente en línea, con la excepción del examen final, en la undécima semana, que se administró en un salón de clase y fue monitorizado por mí. El programa usado fue WebCT, versión 4, y el manual utilizado fue: M. Scott Doyle, T. Bruce Fryer y R. Cere, *Éxito comercial: Prácticas administrativas y contextos culturales*, 4-a ed., Thomson/Heinle, 2006 (manual y cuaderno de ejercicios adyacente).

Los 21 estudiantes que tomaron el curso eran todos (con la sola excepción de un afro-americano nativo de Jamaica) hispanos, o bien nacidos en Estados Unidos de padres inmigrantes, o bien recién llegados ellos mismos al país, como inmigrantes, desde México o Centroamérica. Por lo tanto, el español era ya sea

su primera lengua, o una de las dos lenguas que habían hablado en casa desde el nacimiento, en el caso de los bilingües. La mayoría tomaron la clase como curso electivo dentro del programa conducente a un título universitario en español, y los pocos que no estaban matriculados en este programa lo estaban en disciplinas afines, como ciencias políticas, administración o comercio internacional. El requisito de la clase era haber tomado dos cursos de escritura en español a nivel de división alta, o un dominio sólido del registro escrito del idioma, adquirido a través de otros medios (por ejemplos, cursos tomados en su país natal y/o un puntaje satisfactorio en un examen de colocación para evaluar su aptitud en la respectiva disciplina).

La dinámica del curso fue básicamente la siguiente: cada semana, los estudiantes leían del libro los capítulos que se les asignaba y reaccionaban a las lecturas llevando a cabo discusiones en un foro virtual (el tablero de discusiones, en que para una fecha determinada debían “colgar” su contribución y eventualmente reaccionar a las de sus colegas). Mi papel, en este caso, se limitó estrictamente a proponer los temas de debate, sin intervenir en las discusiones, excepto en la eventualidad de tener que aclarar alguna duda que haya surgido o de corregir posibles errores factuales.²

También cada semana, los estudiantes me debían enviar en forma electrónica la tarea, que básicamente consistía en redactar o traducir (del inglés al español) cartas comerciales sobre varios asuntos. Estas tareas, yo las corregía y se las devolvía con posibles comentarios sobre los errores que hubiesen cometido y/o con consejos para redacciones futuras.

El proyecto final del curso fue una presentación en línea, usando el programa de Power Point, de una empresa hispana (de los Estados Unidos o de otros países del mundo) sobre la cual los estudiantes debían documentarse usando la red y otros medios de información disponibles. Cada estudiante debía escoger una empresa distinta, y debía leer al menos dos de las presentaciones de sus colegas y comentarlas (en el tablero de discusiones), indicando los aspectos positivos y negativos que les habían llamado la atención y haciendo sugerencias para mejorarlas en el futuro.

2. Obviamente, la interacción en este foro virtual que es el tablero de discusiones fue de tipo asincrónico. El programa WebCT también ofrece la posibilidad de organizar discusiones sincrónicas, en forma de *chats* ya sea con toda la clase o dividiendo los estudiantes en hasta cuatro grupos a los que se les asignan sendos *chat rooms*. Sin embargo, debido a las dificultades de coordinar los horarios de los estudiantes — quienes, casi sin excepción, además de tomar clases, trabajan para mantenerse y muy frecuentemente también cuentan con múltiples obligaciones familiares—escogí no hacer uso de esta opción.

Además, para quienes deseaban recibir extra-crédito, existió la posibilidad de visionar- y subsiguientemente comentar por escrito-un video que incluía once episodios estrechamente relacionados con los capítulos del libro, y de participar en un breve concurso de traducción, del inglés al español, de un comercial sobre un tipo de automóviles, en el que tuvieron que votar por el mejor texto. Las respuestas a estas actividades también fueron “colgadas” en el tablero de discusiones, para estar fácilmente al alcance de todos.

Por fin, hubo, además del examen final ya mencionado (que duró dos horas y media y se escribió a mano), cinco exámenes en línea bisemanales, que combinaban, en su formato, preguntas de verdadero o falso y/o de selección múltiple con breves traducciones y/o mini-ensayos (algunos de los cuales podrían ser preparados en casa). Los exámenes objetivos se tomaron cada dos jueves por la noche, dentro de intervalos de tiempo anunciados de antemano, y con una duración limitada.

Los datos en que se basa el presente trabajo incluyen los más de seiscientos (exactamente 637) mensajes de correo electrónico que me enviaron los estudiantes durante el curso, y los comentarios que hicieron en el tablero de discusiones sobre los proyectos finales de sus colegas y sobre las traducciones por las cuales votaron. (A veces, sin embargo, hice referencia a mensajes del curso dado el año siguiente, si presentaban un interés especial o si demostraban una pauta de interacción típica). Lo que me interesó destacar, en este corpus electrónico, son las estrategias lingüísticas a las que los autores de los respectivos mensajes acudieron, por una parte, para salvaguardar la imagen propia y, a veces, también la de su interlocutor (al tratarse, sobre todo, de sus colegas de curso) y, por otra parte, para manifestar (o no manifestar) cortesía en el trato durante la comunicación en línea conmigo y/o con sus pares.

3. Supuestos teóricos

En este trabajo, voy a utilizar la terminología básica de la teoría de la cortesía tal y como ha sido formulada y aplicada en los trabajos elaborados dentro del marco del grupo EDICE. En particular, me voy a enfocar en el concepto de imagen de afiliación y autonomía en el sentido de Bravo 1999 y sus estudios subsiguientes; voy a distinguir entre cortesía valorizante (Kerbrat-Orecchioni 2004) y cortesía mitigadora, por un lado, y entre cortesía interpretada o estratégica y cortesía codificada o convencional (Briz 2004, Bravo 2005), por otro lado; en conexión con la cortesía codificada, voy a servirme de la distinción entre actos de habla corteses y no corteses delineada en Haverkate (1994); también voy a señalar algunas de las estrategias pragmáticas más comunes de atenuación (Briz 2005) y de intensificación (Albelda Marco 2005) en la interacción ; y, en conjunto, voy

a adoptar la concepción de Hernández-Flores 2004, según la cual la cortesía, en última instancia, es la búsqueda del equilibrio de la imagen social de los interlocutores.

Por otra parte, he tratado de adaptar a la situación comunicativa peculiar de mi corpus los principios generales de análisis de un texto coloquial delineados en Briz (2000/2004), teniendo en cuenta, al mismo tiempo, la acertada observación De-Matteis 2004, de que “existen características específicas que distinguen al correo electrónico (que representa la mayor parte de mi corpus-n.n) como clase textual frente a otras con las que, sin embargo, se lo puede vincular” (63). Efectivamente, como señala la autora citada —y se puede comprobar con facilidad también en mi propio corpus— “mientras que en los mensajes monológicos el texto tiene una estructura similar a la de una carta tradicional, con una *parte inicial*: nombre/saludo, un *núcleo textual*: mensaje y una *parte terminal*: despedida/firma, los mensajes dialógicos nos permiten encontrar una cercanía estructural con la conversación” (67).

Aparentemente, los rasgos que tienen en común todas las formas de comunicación electrónica por ordenador —incluyendo la comunicación en un ámbito académico— a diferencia de la comunicación tradicional por escrito, son la rapidez, la oralidad del estilo y el descuido por la corrección ortográfica y otras convenciones de la “lengua escrita”. Volveré sobre este tema, con algunos ejemplos concretos, más tarde.

Sin embargo, existe una diferencia importante entre la conversación coloquial, oral o electrónica (*chat*), por una parte, y la comunicación dialógica asincrónica por ordenador en el caso de un curso académico: los estudiantes están conscientes de que sus intervenciones están siendo leídas y evaluadas por el profesor, y por consiguiente, incluso en los casos en que no se comuniquen con el profesor sino que lo hagan entre sí, en el foro de discusiones, tienen tiempo (y presumiblemente el deseo expreso) de planear con cuidado su discurso a fin de “quedar bien” no solo con su(s) interlocutor(es) sino también con el lector implícito que es el profesor. Creo, por lo tanto, que la diferencia principal entre un *chat* e incluso un intercambio de mensajes electrónicos entre amigos o familiares (la forma de comunicación electrónica más estudiada hasta ahora), y el intercambio de mensajes que ocurren en un ámbito académico a través del ordenador tiene que ver con el carácter menos planeado y menos formal de aquéllos en comparación con el carácter más planeado y más formal de éste.³ Es que, efectivamente, los inter-

3. De-Matteus (partiendo de los trabajos de T. Givón) adopta el concepto de *modo pragmático de comunicación*, básicamente no planeado y característico de la conversación oral —en que “los hablantes no se preocupan tanto por el **cómo** sino por el **qué** del mensaje” (2004:71)—, y lo considera típico también de la comunicación por correo electrónico. Sin embargo, como acabo de

cambios dialógicos entre el profesor y los estudiantes adoptan a la fuerza, debido a la propia situación de desigualdad de poder existente entre los participantes, un tono más formal que en la conversación coloquial, por mucho que se esfuerce el profesor de mostrarse cercano a sus estudiantes y de no intimidarlos.⁴ Finalmente, es de notar que algunos mensajes —o algunos comentarios “colgados” en el tablero de discusiones— no reciben ningún tipo de reacción de parte de los lectores a quienes van dirigidos, mientras que otros sí provocan una reacción (o incluso varias) por parte del interlocutor al que van dirigidos, convirtiéndose, a veces, en una verdadera cadena de intercambios verbales más o menos coherentes, y no pocas veces, algo acalorados.

Según Briz y su equipo del Grupo Val. Es. Co, lo distintivo de la conversación, frente a otros tipos de discursos dialogales, como el debate o la entrevista, es “la alternancia de turnos no predeterminada, no negociada previamente” (2000/2004: 51). Se puede decir algo similar acerca de la comunicación electrónica por ordenador, ya que los únicos turnos de habla “negociados previamente” son los que se derivan del supuesto pedagógico básico de que el profesor va a proponer unos temas de discusión y los estudiantes van a responder, pero más allá de eso no hay ningún orden predeterminado para las intervenciones, y ni siquiera, en principio, la obligatoriedad de los estudiantes poco interesados en la nota que reciban para la clase, de siquiera participar. Según el autor citado y su grupo de investigadores, “un análisis estructural de la conversación ha de partir de la diferencia entre unidades ‘monológicas’ o inferiores (*Acto de habla o enunciado e Intervención*) y unidades ‘dialogales’ o superiores (*Intercambio y Diálogo*)” (2000/2004:54). Sin embargo, en este trabajo, dada la naturaleza distinta del corpus usado, parece más apropiado hablar simplemente de intervenciones de varios tipos,⁵ y de reservar el

mencionar, cabe considerar la comunicación académica por ordenador como un tipo pragmático de comunicación marcado positivamente por el rasgo de la planeación, o sea [+plan], a diferencia de la comunicación por ordenador en un ámbito no académico, que sí sería un perfecto ejemplo de comunicación pragmática no marcada (o marcada negativamente) con respecto al rasgo de la planeación, o sea [-plan].

4. El trato habitual entre estudiantes y profesores, en mi universidad, es el *usted* recíproco, aunque hay ahora colegas más jóvenes que llaman de *tú* a los estudiantes y les permiten un trata simétrico —al que algunos estudiantes, especialmente de origen mexicano y centroamericano recién llegados al país, tienden a resistirse (por ser el tuteo menos común en situaciones similares, o incluso desconocido, en sus países de origen). En el caso del curso de español comercial por ordenador al que me refiero, en los mensajes intercambiados entre el profesor y los estudiantes se usó exclusivamente la forma de *usted*, y, curiosamente, incluso algunos estudiantes entre sí se trataron de *usted*, presumiblemente por no conocerse directamente, o, si se conocían, por ser bastante grande la diferencia de edad entre ellos.

5. Según Briz, la intervención consiste en “[c]ada una de las emisiones de un hablante, eso es, un enunciado o un conjunto de enunciados (acto o actos de habla) emitidos por un interlocutor de for-

término de ‘*monológico* (monological)’ o ‘*dialógico* (dialogal)’ para distinguir entre situaciones en que una intervención de tipo electrónico, o mejor dicho un mensaje (ver nota 5), sea o no seguida de otro u otros específicamente vinculados al primero (esto ocurre, lo más claramente, cuando se usa la tecla de ‘réplica’ para contestar a un mensaje u otro).

Por consiguiente, propongo clasificar las intervenciones electrónicas de los participantes en las siguientes dos categorías estructurales: I. Intervenciones monológicas, que no requieren o no reciben una respuesta, y II. Intervenciones dialógicas, que sí requieren o reciben una respuesta. A su vez, en la primera categoría se puede hablar de: 1. intervención monológica de estudiante (E) a profesor (P); 2. intervención monológica de P a E; o 3. intervención monológica de E a E (sin olvidar que el profesor es un participante pasivo implícito en la situación). En la segunda se incluyen: 1. la intervención dialógica de E a P; 2. la intervención dialógica de P a E; y 3. la intervención dialógica de E a E (con la misma observación de que el profesor es, en este caso también, un participante pasivo implícito en la situación).⁶ Como se verá más adelante, en cada uno de estos tipos de intervención, los estudiantes adoptan estrategias de imagen y de cortesía ligeramente distintas, según las finalidades concretas del intercambio; asimismo, la estructura textual que producen varía a veces visiblemente de una situación comunicativa a otra.

4. Análisis de las intervenciones monológicas

4.1. Las intervenciones monológicas de E a P

Estas intervenciones han sido ocasionadas, en mi corpus, mayormente por la situación en que los estudiantes me enviaban, por correo electrónico, sus tareas semanales, sin obligación alguna de mi parte de acusar recibo,⁷ excepto si me lo

ma continua o discontinua y vinculados por una estrategia única de acción e intención... [P]ueden ser *de inicio*, es decir, intervenciones que intentan provocar o simplemente provocan habla posterior (preguntas, juicios, invitaciones, reproches, peticiones, etc.), o *de reacción* (respuestas, conformidades, aceptaciones, excusas, concesiones, valoraciones, etc.)” (2000/2004:54). A mi modo de ver, en la comunicación por ordenador, el equivalente de la intervención es simplemente el mensaje electrónico que se envía.

6. La notación, en este caso, podría ser, por lo tanto de E a E/P; sin embargo, como ya quedó dicho, el rol de P, en este caso, es muy diferente al rol de P en las intervenciones dialógicas, por lo cual prefiero evitar una fórmula que diera la impresión de colocarlo en el mismo plano que a E.

7. Debo aclarar que las tareas semanales yo no las mandaba por correo electrónico (en cuyo caso el envío de las mismas se habría convertido en una intervención dialógica de E a P), sino que las anunciaba en la sección del programa llamada “Tareas semanales”, donde se quedaban disponibles hasta un plazo determinado —usualmente una semana—, después del cual ya no se podían ni abrir, ni mucho menos, enviar.

pedían en forma explícita o si la tarea estaba mal enviada (por ejemplo, le faltaba el archivo en Word que supuestamente debía acompañarla, estaba incompleta o estaba equivocada). (En estos últimos casos, la supuesta intervención monológica de E se convertía automáticamente en dialógica, ya que imponía una reacción de mi parte, la cual, a su vez, provocaba usualmente una nueva reacción --de disculpa y/o explicación-- de parte del estudiante en cuestión. Esta situación se analiza más abajo, en la sección 5.)

A mi modo de ver, el aspecto más interesante de este tipo de intervenciones lo representa la estrategia que cada estudiante consideró oportuna como “preámbulo” por así decir del acto mismo de enviar la tarea. Sólo un muy pequeño número de estudiantes envió la tarea sin acompañarla de ningún mensaje personal, poniendo simplemente en la línea de *Subject* (Asunto) las iniciales *hw* (o sea, *homework*), a veces repetidas tales cuales en el cuerpo del mensaje, como en el siguiente ejemplo:⁸

(1)
 Message no. 166
 Sent by DA (avalos_lj8378) on Saturday, January 21, 2006 10:52pm
 Subject: hw
 hw

La mayoría de los estudiantes sintieron la necesidad de escribir un pequeño mensaje personal, cuya estructura contenía típicamente las siguientes tres partes (aunque se dieron casos en que faltó al menos uno de estos componentes): una fórmula de saludo; el anuncio del contenido del archivo adjunto al mensaje; y una fórmula de despedida, eventualmente seguida de la firma (totalmente redundante, ya que el nombre del emisor aparece claramente en el encabezamiento del mensaje). Entre las fórmulas más usadas de saludo fueron las siguientes: *Hola, profesora; Hola, maestra; Buenos días, maestra; Good morning, Dr. Dumitrescu; Hola, maestra, espero que se encuentre bien*. O simplemente: *Profesora; Profé; Maestra; Dr.(a.) Dumitrescu; Querida profesora Dumitrescu; Estimada maestra Dumitrescu*. Entre las fórmulas de despedida, las más frecuentes fueron: *Saludos; Gracias; Muchas*

8. Los nombres de los estudiantes han sido cambiados sólo a sus iniciales, para proteger su identidad. Sin embargo, para preservar su autenticidad, el texto de sus mensajes (incluyendo los errores de ortografía) no ha sido editado. Debo hacer constar, sin embargo, que estos errores de ortografía no se deben atribuir exclusivamente a la prisa o descuido de quien escribe *a vuelo de teclado*, por así decir, sino que muchos reflejan carencias en la preparación básica de esta población estudiantil (hispanos estadounidenses) que se manifiestan también en otros tipos de escritos, más convencionales. O sea que, en su mayoría, no son los mismos tipos de errores que cometen las personas con un alto nivel educativo a la hora de escribir un mensaje electrónico apresurado (como por ejemplo prescindir de los acentos, o alterar el orden de las letras).

gracias; Muchas gracias y buenas noches; Gracias por su tiempo; Atentamente; Que tenga buen día.

Por lo tanto, los estudiantes dieron, en la mayoría de los casos, pruebas de cortesía valorizante codificada, al escoger una fórmula de tratamiento que consideraron adecuada para dirigirse a su profesora y al usar fórmulas de cortesía convencionales de agradecimiento, saludo y despedida. Sin embargo, yo diría que en conjunto estamos ante una forma de **cortesía estratégica**, ya que los estudiantes carecían de una experiencia previa al respecto e improvisaron, usando su competencia comunicativa adquirida en situaciones de interacción cara a cara y/o por escrito, una nueva forma de interacción con su profesora, a través del ordenador. De ahí la mezcla de formas típicamente coloquiales (como *profe*) con las fórmulas fijas del estilo epistolar formal (*atentamente*), así como el hecho de que algunos sintieron incluso la necesidad de usar procedimientos de intensificación de la cortesía (hasta el punto de agradecerme el hecho de recibir la tarea, como si se tratara de una imposición), mientras que otros simplemente me avisaron de que mandaban el trabajo sin experimentar ninguna necesidad de mostrarse corteses por encima del deber cumplido, como en el caso del siguiente mensaje, que prácticamente se sitúa, por así decir, en el polo negativo de la cortesía:

(2)

Message no. 64

Sent by M.G. (psalms23) on Wednesday, January 11, 2006 11:22pm

Subject: Tarea del 12 de enero

[includes attachment]

aquí le mando el trabajo. M.G.

Los siguientes mensajes, enviados, junto con sus tareas, por dos de mis estudiantes —una muchacha mexicana (YR) y un muchacho salvadoreño (PG)— ilustran el polo positivo opuesto de este “continuum de cortesía” por así decirlo:

(3)

Message no. 66[Branch from no. 33]

Sent by y.r. (yeniferdance) on Thursday, January 12, 2006 3:21pm

Subject: Tarea de Y.R. (218820054)

[includes attachment]

Pienso que así se manda la tarea. Hojala la reciva. Que tenga buen día.

(4)

Message no. 174

Sent by y. r. (yeniferdance) on Thursday, January 26, 2006 9:40pm

Subject: tarea y. R.

akí esta la tarea gracias

(5)

Message no. 168

Sent by P.G. (pguardad) on Sunday, January 22, 2006 11:27pm

Subject: tarea de p. g. 19 de enero

[includes attachment]

espero resiva la tarea y si es asi gracias por resivirla maestra. tenga un buen dia.

P.G.

(6)

Message no. 178

Sent by P.G. (pguardad) on Thursday, January 26, 2006 10:13pm

Subject:tarea de P.G. 01-26-06

Hola, Dr.

Espero que se encuentre bien.

Saludos y espero reciva mi trabajo.

Tenga un buen dia, P.G.

(7)

Message no. 328

Sent by P.G. (pguardad) on Thursday, February 16, 2006 8:35am

Subject: Tarea del 16-02-06 P.G.

[includes attachment]

Hola maestrac omo esta, espero que bien.

Saludos, P.G.

Como se puede notar, tanto los mensajes de y.r. como los de p.g. contienen actos de habla intrínsecamente corteses (agradecimientos y buenos deseos hacia el destinatario del mensaje), así como una clara atenuación de la supuesta imposición del envío de la tarea mediante la expresión de la esperanza de que esta llegue bien (*espero/ojalá la reciba*) y/o de que el envío se haya efectuado correctamente (*pienso que así se manda la tarea*).

Una situación diferente (y atípica, por haberse dado en solo dos ocasiones) fue la de aquellos poquísimos estudiantes que optaron por dirigirme un mensaje final de agradecimiento por la clase, que nunca supe si debía tomar como una auténtica expresión de gratitud o simplemente como una especie de estrategia de “*captatio benevolentiae*” antes del final y de la entrega de las notas del curso. (Por eso opté por no contestar nada en estos casos, aunque sí siempre mando un mensaje final a todos los estudiantes, agradeciéndoles la participación y el esfuerzo en la clase). He aquí un ejemplo.

(8)

Message no. 611

Sent by Y. B. (ybenit) on Wednesday, March 15, 2006 10:29am

Subject: Gracias

Muchas gracias por darme parte de su tiempo ayer para la entrevista que necesitaba hacer para mi otra clase. Usted es una muy buen profesora y la verdad me impresiono mucho todo lo que hace aparte de ser maestra. Fue un placer tomar su clase.

Disculpe que no ponga los acentos pero se descompuso mi computadora y estoy escribiendo de mi laptop. Muchas gracias otra vez y nos vemos para el examen final.

Este mensaje combina el agradecimiento por un favor que le hice (al concederle una entrevista para otra clase), el agradecimiento por la clase que tomó conmigo, una expresión cortés valorizante (“fue un placer tomar su clase”) y una estrategia de atenuación por lo que, para ella, podría percibirse como una falta de cortesía y/o formalidad: el escribirme este mensaje sin poner los acentos requeridos (ya que en las computadoras portátiles es muy difícil, y hasta imposible a veces, poner acentos en la comunicación en línea si uno no tiene instalados los respectivos macros).

Finalmente, en la categoría de los mensaje monológicos de E a P se pueden incluir algunos mensajes que contenían auto-correcciones de parte de los estudiantes, como es el caso del siguiente:

(9)

Message no. 200[Branch from no. 194]

Posted by m. g. (wanker) on Monday, March 13, 2006 5:22pm

Subject: Re: La Curacao

Profesora Dumitrescu. Lo siento por poner a trabes en vez de a traves. Despues de mandar mis comentarios vi(acento) este error. Lo siento mucho.

2.2. Las intervenciones monológicas de P a E

Estas intervenciones se han dado en dos tipos de situaciones: anuncios a toda la clase y mensajes dirigidos específicamente a algún que otro estudiante que nunca contestó. La primera situación se daba cuando yo mandaba, de vez en cuando, mensajes a toda la clase, especialmente para recordarles plazos que se acercaban, pero también con otras ocasiones (por ejemplo, para felicitarlos a todos por haber hecho muy bien una actividad u otra, para avisarles dónde y cuándo pueden ver sus notas, o para agradecerles su cooperación, en un mensaje final que dirigí a toda la clase al acabar el curso); esta situación, sin embargo, no presenta interés directo para este trabajo, cuyo objetivo de estudio es no el discurso del profesor, sino el de los estudiantes en su clase, así que no voy a proveer ejemplos o comentarios adicionales.

La segunda situación en cambio sí es de interés, a causa precisamente de la falta de reacción por parte de los estudiantes a los que iban dirigidos los mensajes. Por ejemplo, en varias ocasiones les escribí a dos estudiantes, quienes no me habían enviado su tarea, ni tampoco habían participado en una discusión, para preguntarles qué pasaba y cuándo tenían la intención de cumplir con sus deberes. A pesar de mis insistencias, estos estudiantes nunca me contestaron, aunque continuaron en la clase e hicieron otras tareas más o menos a tiempo. El día del examen final, cuando nos vimos cara a cara (aunque de hecho ya nos conocíamos, porque los había tenido también en una clase anterior con asistencia regular), evitaron hablarme, de modo que, personalmente, interpreté su falta de respuesta a mis pedidos de explicación y/o disculpa como una de las mayores descortesías que experimenté en este curso. Como diría Silvia Kaul (2006), me topé con una forma bien clara de la estrategia de descortesía que ella denomina “el silencio abrumador”: del supuesto “intercambio” faltó el segundo término del par adyacente representado en este caso por el pedido de explicación, o sea que faltó la explicación acompañada o no por una disculpa de parte de la persona de menos poder (el estudiante) en la interacción con la persona de más poder (el profesor), quien inició el intercambio y tenía derecho a esperar una intervención reactiva. Mi convicción es que en un aula de clase normal, o durante las horas de oficina, habría sido imposible que los respectivos estudiantes se negaran a contestar de una forma u otra a mis críticas. Sin embargo, aparentemente la comunicación por ordenador posibilita impunemente tal conducta.

4.3. Las intervenciones monológicas de E a E

En esta categoría entran, en principio, la gran mayoría de las discusiones “colgadas” en el tablero de discusiones que no hayan suscitado ningún comentario adicional de parte de los demás, o los comentarios de los estudiantes a las presentaciones de sus compañeros que tampoco hayan recibido alguna forma de reacción verbal (como por ejemplo un agradecimiento, si el comentario fuese positivo, o una justificación, si fuese negativo).

He aquí, a título de ilustración, la intervención de un estudiante durante el curso de 2007, la cual, a pesar de que su autor haya invitado expresamente un comentario de parte de sus compañeros, se quedó sin eco alguno. El tema de la discusión (cuyo punto de partida era una lectura del manual sobre el papel de la religión en el mundo hispanoamericano) fue el siguiente: “Expresa su opinión personal con respecto al papel de la religión en el mundo hispano, haciendo hincapié en su relación con la política y con la economía. Sea sincero/a, pero cuídese

de no herir los sentimientos de quienes puedan no compartir su punto de vista”⁹. El respectivo estudiante sintió la necesidad de disculparse por adelantado por las opiniones algo “heréticas” que expresó y que supuestamente podrían herir a sus compañeros más creyentes, usando estrategias de atenuación y tratando desde el principio de contrarrestar posibles críticas. He aquí cómo empieza y termina este estudiante su comentario (que no reproduzco íntegramente, por falta de espacio):

(10)

Subject: La religion

Message no. 135

Author: l. v. m. (mechita)

Date: Thursday, February 15, 2007 10:27pm

¿Qué tal, todos, cómo están? Quiero decirles primero que este comentario es muy particular y muy personal. No tengo el afán de molestar, de criticar, ni de subestimar la creencia de nadie ni mucho menos condenar o juzgar la idiosincracia de ninguno de ustedes. [...]Yo aquí le voy a parar porque tampoco quiero que ningún colega se sienta aludido, pues creo que este tema es muy amplio y tendríamos mucha tela de donde cortar. Quiero reiterar lo que dije al principio de este comentario, esto que acabo de escribir es claramente mi forma de pensar y de sentir y no representa más que a mi persona. Agradezco sus comentarios o críticas, si las tienen.

Pero nadie “recogió el guante” ni expresó indignación alguna, de modo que esta intervención se quedó en forma monologal, de E a E, sin más.

Además, algunos estudiantes, hacia el final del curso, sintieron el deseo de dirigirse a todos sus compañeros, para felicitarlos en bloque por las presentaciones de Power Point, y este tipo de intervención también se puede clasificar en el grupo de las monológicas. Algunos ejemplos al respecto son los siguientes mensajes “colgados” por los estudiantes en el Tablero de Discusiones, bajo el tópico de “Comentario a las presentaciones de Power Point de sus colegas”, que se dieron unos días antes del examen final:

(11)

Message no. 177

Posted by P.A. (palvar) on Friday, March 10, 2006 5:16pm

Subject: Para todos

Saludos y suerte en sus exámenes. Que pasen feliz “vacaciones”.

(12)

Message no. 191

9. A causa de la índole un poco delicada del asunto, hice esta recomendación en aras de la corrección política que hay que respetar escrupulosamente en la universidades estatales de California (un estado “azul”, o sea de mayoría electoral democrata).

Posted by N.R. (nrosale2) on Monday, March 13, 2006 12:01pm

Subject: presentaciones

Muchas felicidades a todos, se que todos pusimos nuetros mejor esfuerzo en hacer una buena presentacion, como es logico todavia estamos aprendiendo y cometemos algunos errorcillos por ahi, pero nada que no se pueda arreglar con la experiencia y el aprendizaje diario. Que tengan todos una divertidas vacaciones y nos vemos en el examen final. Suerte a todos!!!

(13)

Message no. 204

Posted by y. r. (yeniferdance) on Monday, March 13, 2006 10:26pm

Subject: Comentarios de las presentaciones

Hola compañeros y felicidades a todos por sus presentaciones.

Todas las presentaciones demuestran que le pusimos mucho esfuerzo, pero como mencionó una de las compañeras algunos de nosotros duramos horas porque se nos hizo más difícil porque no estamos familiarizados con el programa power point. Pero felicidades a todos y nos veremos en el examen final.

Mensajes similares fueron enviados por los estudiantes del curso dado en 2007. He aquí unas muestras, simplemente para recalcar la idea de que este tipo de mensajes colectivos es bastante habitual en la situación dada.

(14)

Subject: A todos los compañeros

Message no. 215

Author: E.-A. P. (eap7065)

Date: Thursday, March 8, 2007 9:57pm

Me parece que todas las presentaciones tuvieron originalidad en sus contenidos y creatividad en su desarrollo. Ha sido un placer compartir con ustedes estas 10 semanas de trabajo. Muchos exitos en sus futuras empresas y felicidades en su semana de vacaciones. Nos vemos el día del final...

(15)

Subject: Para todos

Message no. 204

Author: W. C. (babybluewc)

Date: Thursday, March 8, 2007 7:16pm

En realidad todas las presentaciones están muy bien porque todos le pusimos mucho esmero para que así fuera. Me imagino que todos hicimos lo mejor que se pudo para que quedara bien. Así que los felicito a todos por sus esfuerzos y por ser tan creativos. Sigán adelante y échenle ganas.

Es obvio que tales mensajes —llenos de alabanzas y de felicitaciones hacia los demás, y típicamente escritos en la primera persona plural, para incluir explícitamente tanto a los destinatarios como al remitente mismo— tienen el propósito de reforzar los lazos de solidaridad entre los participantes del grupo, contribuyendo de esta forma directamente a la imagen de afiliación de los mismos. Otros procedimientos lingüísticos a través de los cuales los estudiantes del curso participaron en la construcción de su imagen de afiliación fueron el frecuente apelativo de “compañeros” que usaron al dirigirse mensajes los unos a los otros, o el título de “su compañera, M.” que siempre usó una estudiante (P.A.) al firmar sus mensajes a sus colegas. Además, los frecuentes buenos deseos de tener suerte en los exámenes finales (no solo de esta clase, sino en todos) apuntan, a mi modo de ver, en la misma dirección de la afiliación y de la solidaridad grupal (cf. Dumitrescu 2004). He aquí un mensaje dirigido por una estudiante a todos sus compañeros, que combina todos los rasgos afiliativos arriba mencionados, incluyendo la estrategia de ofrecer ayuda técnica, lo cual también representa una manera de reforzar los lazos de solidaridad con el grupo:

(16)

Message no. 174

Posted by P.A. (palvar) on Thursday, March 9, 2006 11:47pm

Subject: Presentación Azteca - Leer antes de intentar ver la presentación

Compañeros este post es para informarles que debido a problemas técnicos, la única manera de poder ver mi presentación sin problema es descargandolo directamente a su computadora. Dependiendo de su conexión puede tardar un poquito debido al tamaño del archivo. Para los que no están seguros como hacer esto, les incluyo las indicaciones.

Debajo del botón de UPLOAD, el cual usaron para cargar sus presentaciones se encuentra el botón DOWNLOAD. Para descargar el archivo de mi presentación coloquen la palomita en la caja indicada y denle clic al botón de download. Disculpen el inconveniente, espero disfruten la presentación.

Su compañera,

M.

P.D. no olviden tener encendidas sus bocinas . Suerte a todos en sus finales!!

Algunos casos aislados de mensajes monológicos de E a E lo constituyen las reacciones de satisfacción de algunos estudiantes al voto favorable que recibieron en el concurso de traducción, u ocasionales disculpas por un deletreo incorrecto del nombre de algún compañero.

He aquí dos mensajes en este sentido (el segundo de los cuales demuestra la fuerte preocupación del respectivo estudiante por no dañar la imagen de autonomía de su interlocutor).

(17)

Message no. 98[Branch from no. 97]
 Posted by p. r. (paloma) on Thursday, February 16, 2006 5:14pm
 Subject: Re: Atencion Atencion: Anuncio en Miami !!(paloma)
 Gracias :-)

(18)
 Message no. 123[Branch from no. 115]
 Posted by R. G. (rglass) on Tuesday, February 21, 2006 6:51pm
 Subject: Re: Anuncio en Miami
 Lo siento por haber mal deletreado su nombre, S.

5. Análisis de las intervenciones dialógicas

5.1. *Intervenciones dialógicas de E a P*

Las intervenciones dialógicas típicas de E a P consistieron en consultas (mayormente logísticas o técnicas) que los estudiantes me hicieron, así como en mensajes que me dirigieron para pedir extensiones para la entrega de la tarea, para disculparse por no mandarla a tiempo o por algún otro motivo. El intercambio en estos casos terminaba típicamente con mi respuesta, ya que los estudiantes me habían agradecido de antemano y no sentían la necesidad de volver a hacerlo al recibir mi respuesta. He aquí algunos ejemplos para cada situación.

Consulta técnica:

(19)
 Message no. 114
 Sent by Y. B. (ybenit) on Wednesday, January 18, 2006 12:55pm
 Subject: Tarea

Una pregunta, como se ponen los acentos en las letras mayusculas??Porque en las cartas de la tarea hay algunas palabras que tienen acento en las letras mayusculas, pero solo se poner las minusculas. Gracias.

Pedidos de extensión de plazos o de arreglos alternativos para tomar el examen en línea:

(20)
 Message no. 130
 Sent by p. r. (paloma) on Thursday, January 19, 2006 6:12pm
 Subject: paloma
 [includes attachment]
 hola profesora, son las 6:10 pm y pues no me dio tiempo de entregar la tarea antes de las 6. espero que todavía la pueda aceptar. por favor hagame este favor. muchas gracias!!

(21)

Message no. 520

Sent by E. I. (eivens) on Thursday, March 9, 2006 6:15pm

Subject: Presentacion

Prof. Dumitresco,

soy E. I. y le queria pedir una extencion para la presentacion hasta las 9:00p. m., ya que no me fije que el dateline era hoy a las 6:00 p.m. Hasta hace un rato que vi a uno de mis compañeros. Tengo una clase de 6:10 a 7:50 y solo he completado la mitad de mi presentacion. Le agradecere mucho. E.I.

(22)

Message no. 291

Sent by D. A. (avalos_lj8378) on Friday, February 10, 2006 9:12pm

Subject: exam

profe como usted ya sabra yo trabajo. ahorita que llegue rapidamente puse a dormir a mi hija para poder terminar mi exam pero veo que ya no puedo tomar el de 30 minutos porque no sale en la pagina. el juves apenas tuve tiempo de bajarlo a la computadora (parte dos). que hago o que puedo hacer? el anuncio nuevo donde usted aclara la confucion apenas lo lei. porfavor digame lo que puedo hacer. solo puedo hacer tarea en la tarde los viernes porque salgo a las 8pm. gracias. D.A.

Disculpas por no cumplir con un plazo o una promesa:

(23)

Message no. 420

Sent by P. G. (pguardad) on Saturday, March 4, 2006 5:06pm

Subject: Tarea del 03-02-06 de P.G.

[includes attachment]

Hola Dr. Dumitrescu espero se encuentre bien. Disculpeme por la demora pero la computadora que uso ya no me funciona y por esta razon me atrase para mandarle la tarea. Espero me comprenda, gracias por su compencion de ante mano. P.G.

(24)

Message no. 121

Sent by Y. B. (ybenit) on Thursday, January 19, 2006 3:35pm

Subject: perdon

disculpe, se que le habia dicho que iria hoy a recoger mi tarea, pero no voy a poder asistir. disculpe y prometo ir la proxima semana. el martes y el jueves tengo clase, pero creo que usted solo esta los jueves cierto? gracias y disculpe.

Otras veces, la índole de los mensajes iniciados por los estudiantes fue un reproche velado que me dirigían, como en los dos casos ilustrados más abajo. En el primero, la estudiante, bajo el pretexto de pedirme aclaraciones sobre las

correcciones que le hice en la tarea, me “recuerda” que ha estudiado unos años en México (lo cual, aparentemente, debería ser motivo suficiente para yo dejar de molestarla con correcciones de gramática o vocabulario).

(25)

Message no. 181

Sent by G. A. (lupea00) on Friday, January 27, 2006 3:45pm

Subject: pregunta sobre las cartas

profesora, el primer jueves que fui a recoger mi tarea Ud. me dijo que usara el vocabulario del libro para traducir las cartas. En la tarea del jueves pasado use una de las palabras en el texto y Ud. me las marco mal. Por ejemplo, en el texto en la carta anterior dice que farm equipment son tractores y Ud. y me corrigio por otra palabra.

Tambien use cambio de direccion para tansfer, que es trasladado porque el libro tambiem dice que trasladado es cambio de direccion. No entiendo entonces que estoy haciendo mal. yo se que no he tamado espanol 300b pero yo estudie unos anos en mexico cuando era pequena. Porfavor digame como debo hacerlo.

En el segundo caso, la estudiante me reprocha el haber “influido” en la votación para extra-crédito con mis comentarios elogiosos acerca de una de las traducciones (que no era precisamente la suya, como le hubiera gustado a ella).

(26)

Message no. 402

Sent by p. r. (paloma) on Monday, February 27, 2006 6:44pm

Subject: anuncio en miami

Hola profesora, solo quería decirle que recibí su correo el viernes pero no tuve tiempo la semana pasada para ver el video que tenia en reserva. Discúlpeme. También quería preguntarle por quien voto usted en el anuncio, pienso que dijo M., pero yo no veo esa traducción en las discusiones. Y también yo pensé que no podíamos reescribir la traducción que originalmente habíamos hecho. Por esa razón yo no he cambiado la mía, pienso que es un poco tarde para hacerlo. Y una nota mas, ojala no se ofenda, pero personalmente, yo pienso que no fue justo en decir por quien usted votaba, mejor usted hubiera dejado que los estudiantes votaran primero y después usted hubiera dado su opinión. Porque yo sentí como que si usted no quería que votaran por mi traducción. Y hasta cierto punto pienso que su opinión afectaría la votación. Pero esa es mi opinión, muchas gracias.

En ambos casos, como se puede notar, los estudiantes sí usan (en mayor o menor medida) estrategias de atenuación (“ojalá no se ofenda”, “pienso que”, etc) pero no por ello dejé yo de percibir estos dos mensajes como algo descorteses, si bien en mi respuesta evité hacer cualquier comentario al respecto y me atuve estrictamente a contestar las preguntas que me hacían. Otro ejemplo es el de la estudiante que me escribió para cuestionar una pregunta del examen, aunque esta

persona lo hizo con bastante tacto y disculpándose por la molestia, por lo cual no me sentí ofendida, aunque en realidad no tenía razón, porque no había entendido bien la pregunta. Aquí está su mensaje:

(27)

Message no. 333[Branch from no. 202]

Sent by A. P. (apleit2) on Thursday, February 16, 2006 5:47pm

Subject: Re:sobre el examen parical

Estimada maestra Dumitrescu, le pido disculpas por no haber llegado a tiempo a sus horas de oficina. Fui pero cuando llegue ya no estaba allí. Pero recogí la tarea y mi examen. Gracias. Tenía una pregunta sobre el quiz que tome. La pregunta dos me salió incorrecta, pero estuve en la internet con un amigo y nos pusimos a verificar la información y dice que en el 2005 habían alrededor de 6.4 mil millones de personas. Por favor podría decirme si esta información que encontramos es correcta. Si es correcta quisas podría obtener dos puntos más y sacar una nota mejor en el examen, Gracias por su tiempo espero su respuesta, disculpe la molestia.

También entran en este grupo de intervenciones dialógicas de E a P las intervenciones ocasionadas por un envío incorrecto o incompleto de la tarea, que requerían un pedido de corrección de mi parte; a su vez, este mensaje mío habitualmente (pero no siempre) era seguido por un mensaje reactivo (por lo general, de disculpa y/o justificación) de parte del estudiante, acompañado por la necesaria corrección, de modo que el intercambio típico en este caso era “tripartito”: de E a P, de P a E, y otra vez de E a P (e incluso a veces hubo más de tres intervenciones reactivas).

Estos son algunos ejemplos típicos del arriba mencionado intercambio “tripartito”. En el primer caso, la estudiante en cuestión no había mandado el archivo con la parte del examen que debían preparar en casa (un así llamado “take home exam”), sino sólo el mensaje en que anunciaba el envío, así que le escribí para llamarle la atención sobre este fallo, y a continuación está su respuesta (en la que “jura” haber cumplido con su deber a tiempo).

(28)

Message no. 294[Branch from no. 292]

Sent by p. r. (paloma) on Saturday, February 11, 2006 1:44pm

Subject: Re: Su examen?

[includes attachment]

no entiendo que paso, juro que hice el adjunto en el email que le made, ojala no sea muy tarde. apenas lei su mensaje ahorita. dejeme saber si lo recibio. disculpe no se que decir, fue un error descuido.

Al decirle yo que no es la primera vez que esto pasa, me contestó dándome la razón y prometiendo no recaer en el mismo error (una promesa que nunca respetó, en realidad).

(29)

Message no. 296[Branch from no. 295]

Sent by p. r. (paloma) on Sunday, February 12, 2006 11:04pm

Subject: Re: Su examen?

si, profesora, usted tiene mucha razon en lo que dice, le agradezco por aceptar el ensayo. le prometo que voy a poner mas atencion en el futuro.

Efectivamente, esta misma estudiante, más tarde, no puso a tiempo la presentación final en el Tablero de Presentaciones, sólo mandó un mensaje diciendo que la iba a poner, pero no cumplió con su palabra. Así que le escribí de nuevo, algo molesta, para decirle que el plazo ya había pasado y que, por consiguiente, ya no le daría crédito. He aquí su respuesta, en que trata de justificarse y de nuevo se disculpa y parece aceptar la reprimenda:

(30)

Message no. 548

Sent by p. r.(paloma) on Saturday, March 11, 2006 9:17am

Subject: paloma

[includes attachment]

maestra Ud. tiene mucha razon, ahora ya se lo que paso, pienso que siempre que le mando un "attachment" desde mi computadora Ud. no lo recibe, y ahora estoy revisando el mensaje que le mande a todos pero no aparece el "attachment". y se acuerda que esto a pasado antes? y pues pienso que es mi computadora que no manda todo el mensaje completo. Y pues aqui se lo mando otra vez, entiendo la razon por que este molesta. Maestra el mensaje que recibio el jueves a las 6:10pm con una carita feliz, alli tenia que estar mi presentacion. pues disculpe por la molestia.

Ya que le dije que no iba a cambiar mi decisión, "la negociación" se prolongó hasta que su mensaje final fue uno de aceptación combinada con nuevas disculpas y la petición de que le diera otra oportunidad de ganar puntos.

(31)

Message no. 551[Branch from no. 549]

Sent by p. r. (paloma) on Saturday, March 11, 2006 2:39pm

Subject: Re: paloma

yo se y la entiendo, pero si no la puede aceptar ni modo, fue un error mio. pero todavia puedo hacer comentarios en las presentaciones? quizas podria cometar en mas de 2 para recibir puntos adicionales? una vez mas disculpe por la molestia! :-)

2.2. Intervenciones dialógicas de P a E

Como puede deducirse de los ejemplos anteriores, la mayoría de las intervenciones de P a E se produjeron en el contexto “tripartito” arriba mencionado, aunque no faltaron tampoco situaciones en que haya tomado yo la iniciativa de contactar a algún u otro estudiante para pedir o hacer aclaraciones individuales con respecto a algún aspecto de sus tareas o sus otras contribuciones a la clase. (Por regla general, los estudiantes sí contestaron estos mensajes míos, aunque, como expliqué en la sección 4, hubo casos en que esto no sucedió). En el caso siguiente, dos estudiantes habían enviado una tarea idéntica (incluso en cuanto a los errores cometidos), de modo que les pedí a ambos una explicación, después de comunicarles que ninguna de los dos iba a recibir crédito. He aquí lo que me contestó uno de los estudiantes (el otro optó por el silencio):

(32)

Message no. 104[Branch from no. 101]

Sent by G. R. (gregrz) on Tuesday, January 17, 2006 9:28pm

Subject: Re: la tarea del 12 de enero

Maestra, Solo le quería aclarar que todo esto que pasó fue por tratar de ayudar a alguien. No tengo necesidad de copiar el trabajo de nadie. Nunca lo he hecho y nunca lo haré. Y por supuesto que nunca se repetirá por que desde hoy haré mis tareas individualmente. Gracias.

En el siguiente caso, en cambio, el error fue mío, en el sentido de que le escribí a una estudiante para comunicarle que no había recibido su tarea, cuando en realidad ella sí me la había mandado a tiempo y yo no la había recibido por un fallo técnico del ordenador de la universidad. En cuanto me di cuenta de esta situación, le escribí a la estudiante para acusar recibo y disculparme, y he aquí su respuesta, altamente emocional, por lo visto (nótese, en este sentido, la interjección típicamente mexicana con que empieza el mensaje):

(33)

Message no. 162[Branch from no. 150]

Sent by Y.B. (ybenit) on Saturday, January 21, 2006 5:46pm

Subject: Re: Disculpas

hijole me asustó!, pense que no le habia llegado mi tarea...y apenas ahorita entre al WEBCT y pues ya habia pasado la hora que me habia dado para mandarla....pero que bueno que fue un error, y disculpe que no conecte su e-mail con WEBCT pero no se como hacer eso. si me pudiera decir como lo puedo hacer. gracias y apenas me estoy recuperando del susto...

Un caso singular es el del siguiente estudiante, con quien hablé personalmente para comunicarle que no me había enviado toda la tarea, y quien me la mandó

con mucho retraso incluso después, y en una forma en que no la pude abrir, de modo que le reproché su poco interés en la clase. He aquí su tajante respuesta, rayana en descortesía, a pesar de la atenuación que intenta en la parte final de su mensaje (al que, dicho sea de paso, pensé que era mejor no contestar nada, para no inflamar más los espíritus).

(34)

Message no. 337[Branch from no. 335]

Sent by J. E. (edwardsalex30) on Sunday, February 19, 2006 10:32pm

Subject: Re: El cv

Creo que su mensaje suena un poco grosero al referirse hacia mi con ese tono con respecto al curriculum que supuestamente no envíe, cuando usted dice “Por que no me dijo simplemente que no lo queria hacer, y ya?” no se como especula sobre mi si no sabe si lo queria hacer o no, para empezar si lo envíe junto con la ultima tarea tal como usted me lo indico que hiciera. si no lo recibio, quiere decir que mi ultima tarea esta incompleta, porque como acabo de mencionar anterior si se lo mande el jueves.

Espero que esto se pueda resolver y que chequee de nuevo antes de expresar ese tipo de comentarios acerca de sus alumnos.

Atentamente: J.A.E.

5.3. Intervenciones dialógicas de E a E

Estas intervenciones se dieron abundantemente en dos tipos de situaciones: al reaccionar un estudiante a los comentarios de otro en el tablero de discusiones, y al reaccionar un estudiante a la presentación final, en Power Point, de un colega suyo.

En el caso de los comentarios a una discusión iniciada por otro estudiante, las personas que reaccionaron en general mantuvieron un tono neutro, simplemente apoyando las palabras del “hablante” previo a través de expresiones como: *Tienes razón* o *Es cierto lo que dices*, para luego traer a colación nuevos datos para apoyar el punto de vista compartido. Expresar acuerdo con el interlocutor es una estrategia de cortesía positiva o valorizante, que fortalece la imagen afiliativa, y por lo tanto, los estudiantes que optaron por reaccionar en forma positiva a los comentarios de sus colegas, lograron implícitamente este efecto.

No se dio, en el corpus que estoy usando, ninguna instancia de discusión en contradictorio o polémica, lo cual no quiere decir que, teóricamente hablando, no podría haberse dado. Hubo sólo unos pocos casos en que dos estudiantes discreparon sobre un tema, pero expresaron sus reservas con respecto al punto de vista del otro en forma mesurada. Por ejemplo, al comentar posibles comerciales basados en personajes famosos o leyendas bien conocidas en el mundo hispano

(para el uso de estos comerciales en los canales televisivos estadounidenses en lengua española), un estudiante propuso un comercial basado en el “chupa cabras”, que mata a todas las cabras y a todas las vacas y luego empieza a buscar leche usando el famoso eslogan de “Got milk?”. A este estudiante, un colega le contestó que “los defensores de animales pudieran enojar si usaras las cabras y vacas en forma violenta”. A lo cual el autor del comercial contestó con una pregunta retórica: “Quizás tengas razón, pero si el usar animales en una forma cruel fuera tan mal, ¿cuántos comerciales nunca saldrían al aire?”. En otros casos, los “criticados” aceptaron de buena gana las críticas de sus colegas. Por ejemplo, en una traducción, alguien usó “troca” para traducir el inglés *truck*, y una colega le dijo que no estaba bien. El estudiante le contestó: “Muchas gracias, D. Tiene toda la razón, ‘troca’ es un poco spanglish y quizás sería mejor usar ‘camioneta’.” Evidentemente, el autor de este mensaje, al aceptar sin reservas la crítica de su compañera, está reforzando los lazos de solidaridad con ella y con el grupo.

El siguiente intercambio de mensajes entre dos estudiantes demuestra cómo el hecho de “entrar en conflicto” con respecto a la elección del tema para la presentación final (ya que no debía haber dos presentaciones sobre la misma empresa) no impide que los lazos de camaradería prevalezcan, en última instancia: el reproche que se le hace a la chica que hizo trampa” es uno muy atenuado por el tono medio cariñoso en que está formulado por su compañero y por la expresión mutua de solidaridad en cuanto a la nota esperada.

(35)

Message no. 172[Branch from no. 163]

Posted by J. L. (jaleon) on Thursday, March 9, 2006 6:21pm

Subject: Re: Tópico de mi presentación

Soy J, que copiona eres, estoy jugando espero que seques buen grado y yo tambien.

(36)

Message no. 173[Branch from no. 172]

Posted by y. r. (yeniferdance) on Thursday, March 9, 2006 8:06pm

Subject: Re: Tópico de mi presentación

Yo puse el topico primero, lo puse el 7 de marzo, así que tu eres el copion, espero que cada uno resiba buen grado.

En el caso de los comentarios a las presentaciones finales con el programa de Power Point, hubo, sin embargo, mucha más variedad en cuanto a las reacciones que dichos comentarios suscitaron. Se dieron tres situaciones distintas. La más frecuente fue la situación en que los estudiantes, siguiendo mis indicaciones (que eran las de resaltar tanto los méritos como las eventuales carencias de los trabajos

que cada uno de ellos escogiese comentar), optaron por una evaluación básicamente positiva, seguida de unas pocas sugerencias para un futuro mejoramiento, sin decir prácticamente nada realmente negativo sobre la presentación de sus colegas. Dos ejemplos serían los siguientes:

(37)

Message no. 175

Posted by P. A. (palvar) on Friday, March 10, 2006 5:11pm

Subject: Panadería Bimbo

Esta presentación me agrado mucho en su contenido, que fue conciso, corto y apropiado en lo que a mi punto de vista es necesario para una presentación ante prospectos inversionistas. La combinación de colores es muy buena. Lo único que a mi vista, dejó algo que desear, fue que le faltó un poco de animación en los textos. Se me hizo un poco monótona la entrada de los textos e imágenes de cada página. Tus fotos me gustaron mucho ya que captan la atención del espectador por sus colores, y creo que un poco de variedad hubiera ayudado tu presentación compañero. Por lo demás la constancia, combinación de colores, fondo, información y demás coordinaban muy bien.

saludos y suerte en tus finales.

(38)

Message no. 201

Posted by R. M. (robmejia) on Monday, March 13, 2006 6:30pm

Subject: Reacciones

No sé por qué todos están comentando sobre las mismas empresas, pero una que a mí me llamó la atención fue la de La Constancia. La primera cosa que me gustó fue que el autor no exageró el uso de las imágenes y escogió un diseño adecuado para el fondo de las páginas. Pedro dejó la presentación bien atractiva y la información que contiene sobre la empresa muestra bien todos los puntos que pidió la maestra. Lo que me molestó un poco fue que habían algunos errores gramáticos que recurren entre la presentación. La presentación también termina dejándome queriendo saber un poco más del futuro de la empresa. Sin embargo, aunque tengo algunas críticas sobre esta presentación, pienso que es una de las mejores.

Muchos otros estudiantes, sin embargo, solo usaron elogios, a veces intensificados, acudiendo a adjetivos como “excelente”, “muy interesante”, “de las mejores que vi”, etc. No pocas veces, tales evaluaciones fueron seguidas de un agradecimiento por parte del autor de la presentación, con lo cual el intercambio revistió la estructura tripartita que hemos comentado anteriormente para otros casos. He aquí un ejemplo de reacción a los comentarios recibidos.

(39)

Message no. 212[Branch from no. 205]

Posted by E. V. (evilla) on Tuesday, March 14, 2006 11:07am

Subject: Re: mi comentario sobre bimbo y modelo J. A. E.

Muchas gracias por sus comentrarios. Nunca pense en comentar acerca de la competencias pero hubiera sido una buena idea,gracias.

La segunda situación (mucho menos frecuente) se dio cuando los estudiantes, después de unos comentarios positivos más o menos de circunstancia, optaron, básicamente, por una evaluación negativa. Lo más notable, sin embargo, en esta situación, fue el alto grado de atenuación de su crítica que los comentaristas usaron, dando pruebas de una especial sensibilidad hacia la imagen del interlocutor, al que – por razones de solidaridad, obviamente- no querían lastimar, aun con el precio de deningrarse una a sí misma (como por ejemplo atribuirse una supuesta media ceguera para mitigar el reproche de ilegibilidad del texto). He aquí dos ejemplos:

(40)

Message no. 176

Posted by P. A. (palvar) on Friday, March 10, 2006 5:15pm

Subject: Grupo Televisa

Ya que tu empresa es la competencia de la mia, me causo curiosidad por saber mas sobre ella. La verdad me agrado mucho toda la información y como le comente al compañero de Bimbo, tus colores igualmente llaman la atención del prospecto cliente/inversionista. Sin embargo, esta información, para mí, era demasiada para cada página. Creo que el haber dividido y hecho unas cuantas páginas más hubiera ayudado. Estoy de acuerdo que estoy medio ciega, y puede ser que por esa razón se me hizo un poco difícil de leer, pero tenemos que tener en cuenta a la diversidad de los espectadores y posibles factores que puedan afectar la venta/promoción de nuestro producto. Proveer información concreta y clara es indispensable en la presentación del un producto o la empresa. Entiendo que el factor del tiempo no es tan importante en los países hispanos, sin embargo en mi opinión incluyes mucha información que pudiera ser resumida sin perder el punto clave. En lo demás esta muy bien elaborada tu presentación. Saludos y suerte

El tercer caso —en realidad una situación aislada— se dio cuando un estudiante (nativo de México) evaluado negativamente por su colega (una chica norteamericana que no domina perfectamente el castellano) se sintió herido y reaccionó de forma sarcástica, ridiculizando a la comentarista, llamándola *Doctora* y disculpándose por “herir sus pupilas” con su mala ortografía. A su vez, la estudiante norteamericana se sintió herida, pero no le devolvió el sarcasmo. Es de notar, además, el trato desigual entre los dos: el muchacho le habla de *tú*, un poco despectivamente, mientras que ella le contesta de *usted*, marcando su distancia. He aquí el intercambio que tuvo lugar:

(41)

Subject: la aerolínea Mexicana

Message no. 164

Author: K. S. (kstewar)

Date: Thursday, March 1, 2007 5:55pm

La presentación de power point sobre la aerolínea Mexicana fue bien en general. Incluía información para un inversionista potencial como el tamaño de la empresa, la organización en general, que hace y donde lo hace, y su cifra de negocios. Lo que no incluía el autor era la ubicación de la empresa. Yo notaba que había 4 palabras escritas con mala ortografía (Linconl > Lincoln, décaca > década, vuelvió > volvió, y expanderse > expandirse). La persona que hizo este reporte nunca mencionó su propio nombre ni en la presentación ni en el nombre del archivo. Además, vi que usaba la palabra “jet” cuando hay otra alternativa en el diccionario. En las páginas 6, 8, y 12 había demasiado espacio entre palabras. Errores así no me parece muy profesional. Entonces, le doy 90 puntos. Muy buena esfuerzo en hacer la investigación sobre su empresa y gracias por incluir una bibliografía

(42)

Subject: Re: la aerolínea Mexicana

Message no. 179 [Reply of: no.164]

Author: l. v. m. (mechita)

Date: Thursday, March 1, 2007 10:30pm

Perdón Doctora K. Siento mucho haber lastimado sus pupilas con mi falta de ortografía. Habrá que leer bien mi presentación pues mi nombre está incluido en la última página, en la página de la pequeña bibliografía que incluí en mi presentación.

Eres muy generosa al darme el 90%. Tu presentación en cambio, es perfecta, sólo se te pasó acentuar una de las veces que escribiste México, tu presentación no alcanzó las 15 páginas que teníamos de promedio y le faltó su bibliografía, lo que hace que tu presentación sea como fantasma, pues no se sabe de donde salió su información. Yo debo ser muy generoso, pues mi ortografía como mi profesionalismo no se compara con el tuyo. Reiteradamente, me disculpo. Ah, también se te pasarón unos acentos en tu correo.

Gracias por tu crítica.

Se me olvidó darte mi 100% de calificación. Presentación inmaculada.

P.D. La palabra Jet tú también lo usaste en tu comentario sobre los refranes, pero bueno, creo que a todos se nos pasa un pequeñito error de vez en cuando. ¿Verdad?

(43)

Subject: Re: la aerolínea Mexicana

Author: K. S. (kstewar)

Message no. 183 [Reply of: no.179]

Date: Thursday, March 1, 2007 10:53pm

Desafortunadamente usted no puede recibir una crítica sin lastimar sus sentimientos.

Gracias a Dios nunca dije que estoy perfecta. Puedo pensar en más errores en mi presentación pero ya es tarde para cambiarla. Gracias para la nota no merecida

Finalmente, hubo intervenciones dialógicas en cadena, por así decirlo, en el caso del pequeño concurso de traducción dotado con puntaje para extra-crédito. (Quizás sería mejor hablar en este caso de intervenciones “polilógicas” o algo por el estilo). El texto por traducir era el siguiente: “Embarrassed by your old set of wheels? Got you singing the blues? Then switch your tune with a new pickup from Mcewan’s, the good truck dealer.” Los estudiantes tenían que “colgar” en el tablero de discusiones sus traducciones y todos tenían que votar por la mejor; el ganador o la ganadora iba recibir puntos de extra-crédito. No voy a detallar, por falta de espacio, las soluciones ofrecidas, ni tampoco toda la discusión que surgió en torno las posibles traducciones de la palabra *blues*, que fue la que más controversia suscitó (algunos propusieron dejar la palabra *blues* tal cual, otros propusieron *rancheras*, y otros, *boleros*). Lo que quiero subrayar es que la estudiante que propuso *boleros* se defendió repetida y enérgicamente contra los colegas que criticaron su solución, y finalmente logró convencer a varios de que su traducción expresaba mejor que otras el espíritu del respectivo término inglés (que representa un juego de palabras con connotaciones de “depresión” y “abatimiento”). He aquí lo que contestó al final:

(44)

Message no. 156[Branch from no. 104]

Posted by y. r. (yeniferdance) on Wednesday, March 1, 2006 6:48pm

Subject: Re: Anuncio en Miami

Estoy de acuerdo la palabra “boleros” no se traduce a “Blue”, gramaticalmente, pero en sentido del tono musical, en mi opinión las dos tienen un tono triste, y es lo que quise decir. Yo sé que se encuentra en el diccionario de la Real Academia, y que es un nombre propio. Pero como ya explique el sentido de la palabra “boleros” lo quise decir es que hoy en día si manejas escuchando “boleros” se podría interpretar como que la persona está triste e inanimada.

Esta chica defendió de hecho su imagen de autonomía dentro del grupo, y el resultado fue que una colega, reconociendo y valorando precisamente esta imagen, escribió:

(45)

Message no. 160[Branch from no. 155]

Posted by S. A. (Salvar2) on Thursday, March 2, 2006 12:04am

Subject: Re: Anuncio en Miami

Mi voto es para Y. no solo por su traducción, si no también por su forma de defenderse.

6. Conclusiones

El examen de los mensajes electrónicos intercambiados durante el curso de español mencionado en este trabajo- intercambio en que tomaron parte igualmente activa los estudiantes y la profesora, que fui yo en este caso- permite formular una serie de observaciones acerca de las peculiaridades de este tipo de interacción académica.

En primer lugar, está claro que la comunicación electrónica en el ambiente escolar, de fecha mucho más reciente que las formas de comunicación tradicionales, todavía está tratando de encontrar su propio camino de desarrollo, el cual, al menos por el momento, representa una especie de compromiso o híbrido entre la oralidad y la escritura, en torno a cuyas fronteras se circunscribe. Los usuarios —en este caso los estudiantes universitarios involucrados en el proceso de aprendizaje a distancia— vacilan constantemente entre acudir a las normas establecidas de la comunicación escrita y los usos más espontáneos de la comunicación oral, mezclando el lenguaje formal con el informal (el “híjole” y el “atentamente”) y las pautas de escritura académica (que respetan las reglas retóricas de la producción textual, por no decir nada de las normas ortográficas e incluso gramaticales) con los usos adquiridos en los rápidos intercambios de mensajes electrónicos privados (sin saludo, ni despedida, y sobre todo sin ninguna preocupación por una mínima corrección ortográfica). El paliativo a la carencia de recursos suprasegmentales (como el tono, el acento fónico y la entonación) lo representan, en esta forma de comunicación, los así llamados “emoticones” (“caritas sonrientes” o “caritas tristes”) y los signos ortográficos multiplicados vertiginosamente para transmitir intensidad (véase, por ejemplo, el mensaje 20 en el que hay nada menos que 42 signos de exclamación destinados a intensificar al máximo las gracias que la estudiante me dirige de antemano para obligarme a aceptar su tarea retrasada). Las faltas de ortografía y las carencias sintácticas y léxicas —que, desgraciadamente, abundan en los mensajes de mi corpus— parecen mucho más aceptables, en los ojos de los estudiantes, cuando acuden a esta forma de comunicación que cuando están en un aula de clase tradicional. La excusa es siempre de índole técnica, y los descuidos son atribuidos invariablemente al ritmo rápido del intercambio.

Por otra parte, la falta de comunicación cara a cara ofrece, a los tímidos, la posibilidad de expresarse más libremente (por ejemplo, estudiantes que en otras de mis clases, de formato tradicional, nunca intervenían en las discusiones, lo hicieron con mucha más facilidad en este caso, al abrigo de la pantalla del ordenador). Y también a los atrevidos les facilita la posibilidad de cruzar ciertos límites

que a lo mejor en una interacción cara a cara dudarían más en traspasar (estoy pensando, por ejemplo, en el estudiante que me acusó de usar con él un tono “grosero”, palabra que quizás no habría empleado si hubiera estado hablándome en vez de escribirme). Finalmente, la comunicación por ordenador ofrece— como descubrí en este curso y en los siguientes que impartí de la misma manera— la opción de ignorar preguntas y de contestar con el silencio (“abrumador”) a las eventuales reprimendas del profesor (otra situación que dudo que fuera posible en una interacción cara a cara).

Aparte de esto, lo que me ha llamado la atención en los mensajes analizados es la presencia de numerosas estrategias de cortesía no solamente en la comunicación entre los estudiantes y la profesora, sino también (y hasta diría quizás en primer lugar) en la comunicación de los estudiantes entre sí. Estos últimos usaron muchos procedimientos de refuerzo de la imagen positiva de sus interlocutores (intensificando, entre otras cosas, los actos de habla intrínsecamente corteses, como cumplidos, felicitaciones y buenos deseos), y tomaron muchísimas precauciones a la hora de expresar críticas hacia sus colegas, atenuando la amenaza potencial del acto evaluativo negativo mediante, entre otras cosas, el uso de formas verbales hipotéticas (“quizás la presentación habría sido mejor si se hubiera hecho tal o tal cosa”) y un retorno rápido a una valoración final positiva (“pero incluso así, la presentación fue muy buena”, etc.). En este sentido, noté una clara discrepancia entre el tipo de cortesía que usaron al comunicarse conmigo y el tipo de cortesía que usaron al comunicarse entre sí mismos: mientras que en la comunicación conmigo prevalecieron las formas convencionales de cortesía (en principal, disculpas y agradecimientos rituales, por así decir), en la comunicación de estudiante a estudiante me pareció notar una clara preponderancia de la cortesía estratégica o “interpretada”, como se le llama también. Lo cual no me parece mal en absoluto, ya que un objetivo de estas clases por ordenador es —o debería ser— la creación de unas “comunidades de aprendices” llamadas a desarrollar sus propias normas sociales de interacción en el espacio virtual. Y de estas normas de interacción virtual no deben faltar, por supuesto, las normas de cortesía tan propias de los seres humanos civilizados.

7. Referencias

- Albelda Marco, M. (2005) “El refuerzo de la imagen social en conversaciones coloquiales en español peninsular: La intensificación como categoría pragmática”, en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos-Aires: Dunken, 93-118.

- Bravo, D. (1999) “¿Imagen ‘positiva’ vs. imagen ‘negativa’?: Pragmática socio-cultural y componentes de *face*”. *Oralia. Análisis del discurso oral*, 2, 155-184.
- Bravo, D. (2004) “Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía”, en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 15-37.
- Bravo, D. (2005) “Categorías, tipologías y aplicaciones: Hacia una redefinición de la ‘cortesía comunicativa’”, en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos-Aires: Dunken, 21-52.
- Briz, A. (2000/2004) “Las unidades de la conversación”, en: A. Briz y Grupo Val. Es.Co, *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona: Ariel, 51-80.
- Briz, A. (2004) “Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación”, en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 67-93.
- Briz, A. (2005) “Eficacia, imagen social e imagen de cortesía: Naturaleza de la estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”, en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos-Aires: Dunken, 53-91.
- De-Matteis, L. (2004) “Oralidad y escritura en la comunicación por correo electrónico en hablantes de español bonaerense”. *Oralia. Análisis del discurso oral*, 7, 59-83.
- Domínguez Figaredo, D. y Alonso Díaz, L. (2005) “Evaluación mixta de comunidades de aprendizaje en línea”, *Archivo del Observatorio para la CiberSociedad*, www.cibersociedad.net/archivo [Consulta: 30 de enero, 2007]
- Dumitrescu, D. (2004) “La expresión de buenos deseos hacia nuestro prójimo: ¿un acto de habla cortes automático?”, en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 265-283.
- Haverkate, H. (1994) *La cortesía verbal: Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Hernández-Flores, N. (2004) “La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social”, en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 95-108.
- Kaul, S. (2006) “Tipología del comportamiento verbal descortés en español.” Ponencia leída en el III Coloquio internacional del programa EDICE, Valencia, 22 de noviembre.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004) “¿Es universal la cortesía?”, en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 39-53.

- Laborda Gil, X. (2003) "Estilo y cortesía en el correo electrónico". *Tonos Digital*, 6, 34 pp. Disponible: www.tonosdigital.com [Consulta: 20 de junio, 2006]
- Noblia, M.V. (2001) "Más allá de la 'netiquette': La negociación de la cortesía y del español en las *chats*". *Oralia. Análisis del discurso oral*, 4, 149-175.
- Noblia, M.V. (2004) "La ironía en las chats. Una forma de preservar las imágenes y administrar los conflictos en las conversaciones mediadas por computadoras", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 371-397.
- Placencia, M.E. y C. García, eds. (2007) *Research on Politeness in the Spanish-Speaking World*. Mahwah, NJ/ London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Zapata Ros, M. (2003) "Las buenas manera en Internet". *Tono Digital*, 5, 45 pp. Disponible: www.tonosdigital.com [Consulta: 30 de enero, 2007].

Cortesía en las páginas web interactivas

El comercio electrónico

PILAR GARCÉS-CONEJOS BLITVICH

University of North Carolina at Charlotte, EEUU

PATRICIA BOU FRANCH

Universidad de Valencia, España

1. Introducción

Los objetivos de este trabajo son dos: (a) llevar a cabo un estudio del discurso utilizado en el comercio electrónico (comercio-e en adelante) desde la perspectiva de los estudios de género y de la teoría de la cortesía lingüística (Brown y Levinson 1978/1987) y (b) realizar un análisis contrastivo del comercio-e en dos variedades de español: peninsular y de los Estados Unidos.

Tras revisar la bibliografía disponible, no nos consta que haya estudios previos en el campo de la lingüística que presenten un estudio del comercio electrónico como género o que apliquen los postulados de la teoría de la cortesía a su estudio. Los estudios que conforman los antecedentes de este estudio han aplicado los postulados de la teoría de Brown y Levinson a los encuentros comerciales tradicionales (cara a cara) o a otros tipos de discurso electrónico como el correo, los foros, blogs, etc. Consideramos que una de las aportaciones más importantes de nuestro estudio consiste en presentar una propuesta de estrategias de cortesía, en las que se fundamenta el análisis posterior, que se adecue a los parámetros interactivos del comercio-e. El presente trabajo también contribuye a la descripción del tipo de ciberdiscurso propio de las páginas web de comercio electrónico.

2. Encuentros comerciales: género y cortesía

El discurso utilizado en el comercio-e entra dentro de la categoría general de discurso electrónico o mediado por ordenador. El discurso electrónico se produce cuando los participantes en una determinada interacción intercambian mensajes a través de una red de ordenadores (Herring 2001). La mayor parte de estudios de discurso electrónico se han centrado en la naturaleza y los aspectos interactivos del mismo y han prestado gran atención a la comparación entre éste y la interacción oral cara a cara y al análisis de la influencia del medio sobre las realizaciones

lingüísticas (véase, entre otros, Baron 1998; Bou Franch 2006; Bunz y Campbell 2002; Collot y Belmore 1996; Herring 1996; Rutter y Smith 1999; Werry 1996 o Yates 1996). Sin embargo, el propósito comunicativo del comercio-e no es interactivo sino transaccional (Brown and Yule 1993) si bien debemos tener en cuenta que, como ya mencionara Lakoff (1989), resulta evidente que las categorías interactivo/transaccional no constituyen compartimentos estancos sino que los aspectos interactivos siempre están presentes —como término no marcado— en los intercambios transaccionales.

El comercio-e forma parte del *tipo de actividad* (Levinson 1992) de carácter institucional conocida como “encuentro comercial” durante la cual se lleva a cabo una transacción —el intercambio de un bien— entre dos partes: el cliente y el proveedor. Así pues, la naturaleza transaccional del comercio-e es parte de su propósito comunicativo último y su característica más definitoria.

2.1. El comercio-e como género

El reconocimiento del propósito comunicativo de los encuentros comerciales es necesario a la hora de clasificar este tipo de discurso como género. Siguiendo a Swales (1990: 58), entendemos el género como un grupo de sucesos comunicativos con un propósito comunicativo determinado. Este propósito comunicativo está reconocido por los miembros de la comunidad discursiva y constituye la base fundamental del género puesto que constriñe e influye en la estructura, el contenido y el estilo del discurso además de restringir el tipo de audiencia meta a la que el género se dirige.

La noción de género es esencial a la hora de llevar a cabo análisis y valoraciones sobre las manifestaciones de la cortesía lingüística. Numerosos estudios (Fraser 1990; Garcés-Conejos 1993; 1995; Garcés y Bou 2004; Garcés-Conejos y Sánchez Macarro 1998; Mills 2003) han destacado la necesidad de que las valoraciones sobre cortesía, entendida como apropiación lingüística al contexto y a la relación interpersonal específica, no se realicen de forma descontextualizada sino en el marco de las convenciones imperantes en un género o comunidad de práctica concretos. Por lo tanto, el estudio de las manifestaciones de la cortesía lingüística en los encuentros comerciales y, más concretamente, en el comercio-e, debe ser parte de la descripción de las características del género al que estos pertenecen. Asimismo, como indica Ventola (2005), el estudiar los encuentros comerciales como género nos permite realizar contrastes interculturales entre las realizaciones discursivas de los mismos en diferentes lenguas y culturas. Como apuntábamos, el contraste intercultural entre dos variedades de español —peninsular y estadounidense— es uno de los objetivos de este estudio.

Por ello, para analizar la cortesía en el comercio-e hay que primero describir las características del género. Las características del género emergen del contraste entre el comercio-e y los encuentros comerciales tradicionales.

Según Gutek *et al.* (2000), el encuentro comercial prototípico está constituido por una única interacción entre desconocidos —cliente y proveedor— quienes no tienen expectativas de continuar la relación o interactuar en el futuro. Durante el encuentro comercial, el par cliente/proveedor —eje de participantes por excelencia en el encuentro comercial— lleva a cabo la transacción con relativa privacidad. La definición de encuentro comercial típico propuesta por Gremler y Gwinner (2000) es más inclusiva que la de Gutek *et al.* ya que contempla dos opciones: (a) el proveedor interactúa una sola vez con el cliente, sin expectativas de continuidad en la relación o (b) el proveedor interactúa de forma frecuente y duradera con el cliente. El último caso descrito por Gremler y Guinner es usual en muchas culturas, por lo que su inclusión resulta necesaria.

Bailey (1997: 331) distingue entre encuentros comerciales de componente social mínimo y aquéllos de componente social expandido. Los primeros son estructuralmente más simples y contienen una secuencia de apertura, una de negociación del intercambio y una secuencia de cierre. Los segundos incluyen además la discusión de temas de tipo interpersonal. Sin embargo, los temas interpersonales tienden a estar relacionados con el intercambio comercial.

La naturaleza institucional de los encuentros comerciales, sobre todo de los que poseen un componente social mínimo y entran dentro de la definición de Gutek *et al.* (2000), es decir, los que constituyen una única interacción entre proveedor y cliente, hace que el discurso que en ellos se produce se distinga del habla cotidiana en los siguientes puntos:

- Está orientado a la tarea
- Pone el énfasis en solicitar y prestar un servicio
- Es breve y explícito
- No existe familiaridad entre las partes
- Presupone roles bien definidos
- Incluye un repertorio restringido de actos de habla (petición, saludos, despedidas, ofertas, etc.) (Economidou-Kogetsidis 2005: 257-258)

2.2. Cortesía en los encuentros comerciales

Sin desestimar su fin transaccional, la bibliografía que estudia los encuentros comerciales de tipo tradicional (en los que la transacción se realiza cara a cara) pone el énfasis en su parte interactiva, es decir, en el establecimiento de penetración entre las partes durante el encuentro. Tras una exhaustiva recopilación y evaluación de la amplia bibliografía existente en los campos del marketing y la

psicología social, Gremler y Gwinner (2000: 83) concluyen que el establecimiento de compenetración en los encuentros comerciales tiene dos dimensiones fundamentales: (a) la percepción por parte del cliente del encuentro con el proveedor como una interacción *agradable y placentera* (b) el desarrollo de una *conexión personal* entre ambas partes (Nuestro énfasis).

Pese a representar la parte interactiva de los encuentros comerciales, la compenetración entre las partes está ligada a su objetivo transaccional, ya que se considera un medio para crear satisfacción en el cliente y de este modo (a) reforzar su intención de compra; (b) crear lealtad en el cliente hacia la marca y el establecimiento; y (c) propiciar la diseminación de las virtudes del servicio o producto y, por tanto, puede atraer más clientes.

Gremler y Gwinner (2000) indican que las estrategias utilizadas para establecer compenetración entre cliente y proveedor en los encuentros comerciales pueden ser agrupadas en cuatro tipos:

- (1) el proveedor potencia las similitudes entre él y el cliente por medio de la imitación de éste (estilo conversacional, acento, etc.);
- (2) el proveedor es deferente con el cliente;
- (3) el proveedor se muestra atento y solícito; y
- (4) el proveedor se esfuerza por encontrar puntos en común entre él y el cliente.

A pesar de lo pormenorizado de su estudio, Gremler y Gwinner no indican cuáles son las realizaciones verbales que los proveedores eligen para intentar lograr establecer compenetración entre ellos y el cliente. Lo cual, según Campbell y Davis (2006), es lo habitual en los estudios de encuentros comerciales que se han realizado en el campo del marketing. Sin embargo, como indican las autoras, las elecciones de determinados recursos lingüísticos juegan un papel fundamental en el establecimiento de compenetración entre proveedor y cliente. El estudio de los recursos lingüísticos utilizados para crear compenetración entre los interlocutores es parte de los presupuestos de la teoría de la cortesía lingüística.

La teoría de la cortesía lingüística propuesta por Brown y Levinson (1978/1987) proporciona el marco teórico y descriptivo adecuado para llevar a cabo un estudio de los recursos y estrategias lingüísticas que los hablantes utilizan para atender las necesidades de imagen propias y de sus interlocutores. Siguiendo a Brown y Levinson (1987: 70), las estrategias de cortesía positiva se dirigen a las necesidades de imagen positiva del oyente y le tratan como un miembro más del grupo, un amigo, una persona cuyos deseos y personalidad son bien conocidos y queridos. La cortesía negativa se orienta a las necesidades del oyente de imagen negativa, es decir, a mantener su territorio y auto-determinación. La cortesía negativa se centra en la evitación y está caracterizada por la discreción, la formalidad y el auto-control.

Relacionando las estrategias que, según Gremler y Gwinner (2000), se utilizan para establecer compenetración entre cliente y proveedor con la cortesía lingüística vemos que los tipos 1, 3 y 4 se relacionan con la cortesía positiva, mientras que el tipo 4 se relaciona con la cortesía negativa. Así pues, la teoría de la cortesía se perfila como el marco adecuado para estudiar los recursos verbales para establecer compenetración en los encuentros comerciales. Esta conclusión coincide con la de otros autores quienes recientemente han estudiado las manifestaciones de la cortesía lingüística en los encuentros comerciales (entre otros, Antonopoulou 2001; Bayyurt y Bayraktaroglu 2001; Economidu-Kogetsidis 2005; Garcés-Conejos Blitvich 2006; Kong 1998; Márquez Reiter 2004; Petrits 2001; Placencia 2001, 2004; Traverso 2006).

Recapitulando lo expuesto hasta el momento, vemos que la vertiente interactiva tanto del discurso electrónico como de los encuentros comerciales es la que ha suscitado mayor interés en los investigadores, por lo que no resulta extraño que la teoría de la cortesía haya sido aplicada con éxito en ambos campos. Esta conclusión es la misma a la que llegan Van Riel *et al.* (2001: 360) quienes afirman que los estudios de encuentros comerciales se han centrado en la dinámica interpersonal en detrimento de la tecnología, a pesar de que la introducción de la tecnología ha cambiado de forma dramática las relaciones interpersonales.

De este modo, aunque la bibliografía que analiza los encuentros comerciales es amplia y variada, sus generalizaciones y conclusiones no pueden ser necesariamente utilizadas como marco para el estudio del comercio-e ya que muchas de ellas se centran en las relaciones interpersonales, eje de los encuentros comerciales tradicionales, y su influencia en el éxito de la transacción. Sin embargo, el comercio-e cuestiona, e incluso elimina, la centralidad de la relación interpersonal entre cliente y proveedor como característica esencial del marketing (Bitner *et al.* 2000: 140). De hecho, como señalan varios autores (Meuter *et al.* 2000; Van Riel *et al.* 2001: 124), una de las ventajas que el comercio-e presenta, según sus usuarios, es que les permite evitar el contacto personal con el proveedor. En este medio, debido a la separación física entre las partes, las relaciones personales son a veces el problema, más que la solución. Como indican Massad *et al.* (2001: 96) "... 61 percent of unsatisfactory incidents involved customer-contact employee characteristics and behaviors...customer-contact employees are not well equipped to deal with customers in an on-line context...the greater the physical separation between customer and customer-contact employee, the better must be the customer-contact employee's communication skills and disposition". Vemos que esto supone una gran diferencia con respecto a los encuentros comerciales tradicionales, los cuales basan gran parte de su éxito, como se ha descrito anteriormente, en el establecimiento de cercanía y compenetración entre las partes.

A lo anterior se une el hecho de que los presupuestos interactivos sobre los que se asienta el comercio-e están mediados por la tecnología y son, por ello, muy diferentes a los de la interacción cara a cara. ¿Significa esto que la cortesía esta ausente del comercio-e?

2.3. Propuesta para el estudio de la cortesía en el comercio-e

Es evidente que los diseñadores de las páginas web interactivas a los que los clientes acceden para llevar a cabo los encuentros comerciales mediados por ordenador tienen en cuenta las necesidades de imagen de sus clientes, ya que fundamentan el diseño de las mismas en los resultados de exhaustivos macro y micro análisis de sus clientes potenciales. El macro análisis aplica postulados de la antropología y la investigación sociológica y asume que existen regularidades significativas en la conducta social que trascienden las aparentes divergencias de conducta individuales. El micro análisis, por otra parte, se centra en factores psicológicos y cognitivos y en las diferencias de conducta a nivel individual (Lin y Peng 2005: 178).

Hay que tener en cuenta, además, que debido a su fin transaccional, el comercio-e está formado por actos directivos —petición, sugerencia, consejo, intentos de persuasión (Searle 1976)— los cuales amenazan la imagen negativa del cliente. Por lo tanto, asumimos como hipótesis inicial que la cortesía estará presente en el comercio-e. Sin embargo, creemos que las manifestaciones de la cortesía diferirán en este medio de las descritas por Brown y Levinson ya que la premisa central que guía su paradigma es la interacción entre los interlocutores. En el comercio-e, al no existir necesariamente interacción bien sincrónica bien asincrónica entre las partes, el nivel de cortesía adecuado no se puede negociar, como ocurre en los encuentros comerciales tradicionales cara a cara o en otros géneros discursivos de carácter electrónico. Por lo tanto, el proveedor debe meta-representar (Sperber 1995) las necesidades del cliente, establecer los parámetros de la relación y lograr los niveles de compenetración y deferencia apropiados a sus clientes (Garcés y Bou 2004).

Si el comercio-e no se centra en el aspecto interpersonal, e incluso lo elimina, pero las necesidades de imagen positiva y negativa de los clientes tienen que ser tenidas en cuenta a la hora de diseñar las páginas web para contrarrestar la amenaza a la imagen que suponen los actos de tipo directo que llevan a cabo, ¿cuáles son las estrategias que los diseñadores utilizarán para lograr éxito en las transacciones en las que el proveedor no participaran de forma directa? Para contestar a la pregunta anterior, resumimos a continuación las cinco características de la relación cliente/proveedor en un entorno interactivo de red que diversos autores (Bauer *et al.* 2006; Bitner *et al.* 2000; Childers *et al.* 2001; Meuter *et al.* 2000; Rust y

Lemon 2001; Van Riel *et al.* 2001, entre otros) han constatado en sus estudios como “antecedentes”/causas de satisfacción en el cliente:

1. Varios autores hacen hincapié en que el comercio-e debe incluir factores de tipo instrumental (relacionados con su propio propósito transaccional) pero también factores de tipo hedonista y de divertimento (Bauer *et al.* 2006; Childers *et al.* 2001 y Van Riel *et al.* 2001). En su opinión, la página web debe incorporar elementos que hagan que la experiencia de compra sea entretenida. Para ello aconsejan incluir imágenes, vídeos, colorido, humor, sonido, música, juegos, animación o cualquier otro aspecto que pueda proporcionar un entorno multimedia y que lo diferencie de los establecimientos tradicionales donde se llevan a cabo los encuentros comerciales cara a cara.

2. Por otro lado, Bitner *et al.* (2000) y Meuter *et al.* (2000) enfatizan la capacidad del comercio-e de ofrecer al cliente un servicio que rebase ampliamente sus expectativas, proporcionándole una satisfacción inmediata debido a la calidad ofrecida. Anticipar las necesidades del cliente es un modo de proporcionar satisfacción inmediata por un servicio no esperado.

3. Asimismo, otra de las ventajas que ofrece el comercio-e al proveedor es la posibilidad de entablar un diálogo fructífero con el cliente. Bitner *et al.* (2000) sugieren que las empresas que planeen ofrecer servicios comerciales a través de Internet deberían involucrar a sus clientes en el diseño de las páginas Web. De este modo, los clientes podrían expresar su preocupación al respecto e indicar a la compañía sus necesidades y cómo mejor acomodarlas. El diálogo se presenta como el medio de superar las dificultades derivadas de la introducción de la tecnología en los encuentros comerciales (Bitner *et al.* 2000: 147). Rust y Lemon indican, a este respecto, que las empresas que diseñan páginas web de comercio-e deben aprovechar las posibilidades que éstas les ofrecen para dialogar con los clientes. Por ello, la compañía debe tomar la iniciativa e iniciar el diálogo invitando a sus clientes de forma individual a dialogar así como poner en funcionamiento sistemas que les permitan responder de inmediato a los posibles contactos que los clientes inicien por su parte. De hecho, algunas compañías ya han incluido en sus páginas web un sistema de respuesta inmediata de llamada. El cliente hace clic en un botón y recibe una llamada del proveedor a la mayor brevedad. Este sistema es muy útil para productos que suponen una mayor complejidad a la hora de su adquisición, como por ejemplo pólizas de seguro, etc. Cuando el cliente inicia el contacto, la capacidad de almacenamiento, acceso y actualización de datos que proporciona Internet, hace que el proveedor sepa de antemano quién está llamando, pueda acceder a su historial antes de contestar al teléfono e incluso saludar al cliente por su nombre (Bitner *et al.* 2000). El comercio-e también ofrece al cliente la posibilidad de entablar diálogo con otros consumidores. Por ejemplo, los ca-

nales de venta por televisión QVC y HSN, que también ofrecen sus productos a través de comercio-e, ofrecen chats a sus clientes en los que pueden intercambiar información con otros clientes sobre los productos que ofrecen los canales, los presentadores de los programas etc.

4. Rust y Lemon (2001), así como Bitner *et al.* (2000) y Meuter *et al.* (2000) consideran que el comercio-e proporciona mayor control al cliente sobre el proceso de compra. Aunque es obvio que el cliente siempre tiene la última palabra respecto a si realiza o no la compra, el comercio-e le facilita la elección del canal de compra, el tipo de servicio de entrega, el nivel de personalización (*Customization*) del producto, etc. Todo esto redundando en la percepción del proceso de compra como más fácil y conveniente por parte del cliente a la vez que incrementa su percepción y expectativas de control sobre el mismo.

5. Por último, Bitner *et al.* (2000), Rust y Lemmon (2001) y Meuter *et al.* (2000) coinciden también en señalar como una de las grandes ventajas del comercio-e el que permite personalizar el servicio, o incluso el producto, según las necesidades individuales del cliente. Las nuevas tecnologías, con su capacidad de almacenamiento y recuperación/actualización rápida de datos, permiten personalizar la comunicación, ofrecer productos específicos a cada cliente así como opciones de entrega y de asistencia post compra. Los clientes esperan ser realmente conocidos por la compañía y esperan que los servicios que les ofrecen se acoplen a sus necesidades. Bitner *et al.* (2000: 142) concluyen que la capacidad de personalización es el mayor beneficio de la introducción de la tecnología en los encuentros comerciales. Amazon.com constituye un ejemplo modélico de esta estrategia ya que periódicamente envía un correo electrónico a sus clientes con novedades editoriales que puedan ser de su interés basándose en las compras que ese cliente ha efectuado en el pasado.

Pensamos que estas cinco características del comercio-e, resumidas anteriormente y enumeradas en la tabla que sigue a continuación, reflejan la relación cliente/proveedor en los encuentros comerciales mediados por ordenador y sintetizan las manifestaciones de la cortesía en este medio. Tres de ellas se relacionan con la cortesía positiva y dos con la cortesía negativa:

Tabla 1. Macro-estrategias de cortesía en el comercio-e

Macro-estrategias de cortesía en el comercio-e
<i>Orientadas a la imagen positiva del cliente</i>
I. El comercio electrónico proporciona divertimento al cliente y constituye una experiencia divertida y agradable
II. El comercio electrónico ofrece al proveedor la posibilidad de entablar un diálogo fructífero con el cliente

III. El comercio electrónico otorga al proveedor la posibilidad de ofrecer al cliente un servicio que supere sus propias expectativas
<i>Orientadas a la imagen negativa del cliente</i>
IV. El comercio electrónico proporciona mayor control al cliente
V. El comercio electrónico permite personalizar el servicio o producto según las necesidades del cliente

3. Diseño del estudio empírico

En la sección anterior hemos definido el género del comercio-e poniendo énfasis en la diferencias entre éste y los encuentros comerciales tradicionales, sobretudo en lo que se refiere a la primacía de la relación interpersonal cliente/proveedor en los segundos y la ausencia de ésta en el primero. Creemos, sin embargo, que las necesidades de imagen del cliente son tenidas en cuenta por el proveedor y que el propósito transaccional —directivo— del comercio-e se mitiga por medio de las estrategias que incluimos en la tabla 1. Con esto concluimos la discusión teórica de nuestro trabajo y nos disponemos a describir la parte empírica del mismo.

Los objetivos de nuestro estudio empírico son los siguientes (a) llevar a cabo un micro-análisis del discurso utilizado en el comercio electrónico relacionando los movimientos discursivos con la cortesía lingüística, y más concretamente con la taxonomía propuesta en este estudio para el género del comercio-e; y (b) efectuar un análisis contrastivo del comercio-e en dos variedades de español: peninsular y estadounidense.

Mediante el análisis de los datos pretendemos responder a las siguientes preguntas de investigación:

PI1: ¿Es la taxonomía de macro-estrategias propuesta adecuada y suficiente para describir las manifestaciones de la cortesía en el comercio-e?

PI2: ¿Se pueden encontrar movimientos discursivos recurrentes, en términos de estrategias de cortesía, para cada macro-estrategia de comercio-e?

PI3: ¿Existen diferencias significativas en el uso de estrategias entre los sitios en Español Peninsular y de EEUU?

PI4: ¿Que predominará en el diseño de las páginas web: las convenciones del género o la cultura específica de cada país?

3.1. Recopilación del corpus de datos

Con el objeto de hallar respuestas a las preguntas de investigación descritas en el apartado anterior, durante los meses de octubre y noviembre de 2006 se procedió a recopilar un corpus de datos de páginas web dedicadas al comercio

electrónico. Por este motivo, el requisito fundamental para que un sitio web pasara a formar parte del corpus consistía en que a través de esa página se pudiese realizar una transacción electrónica bien de compra-venta bien de contratación de un servicio. Diez sitios web integran el corpus de datos del presente trabajo. Estos se clasificaron en dos grupos según la variedad lingüística, con cinco páginas web de comercio-e en cada uno: los datos de español peninsular (EP) y los datos de español de los Estados Unidos (EEU) (véase la tabla 2).

El corpus de EP constaba de una página web de un hipermercado, otra de una librería, dos de un banco y una última de una compañía de teléfonos. Por su lado, el corpus de EEU se componía de una página web de un hipermercado, otra de una empresa de bricolaje, otra de un banco, otra de una empresa de productos informáticos y electrónicos y una última de una compañía de teléfonos. Las páginas web principales del corpus estadounidense estaban escritas en lengua inglesa, si bien todas ellas ofrecían vínculos a páginas de la empresa redactadas en español, que fueron las que formaron parte del corpus.

Tabla 2. Sitios electrónicos del corpus de datos

Corpus EP	Corpus EEUU
Carrefour http://www.carrefour.es/index.htm	Target http://sites.target.com/site/en/spot/page.jsp?title=espanol_main
Casa del Libro http://www.casadellibro.com	The Home Depot http://homedepotespanol.com/hdus/esus/index.shtml
Bancaja https://www.bancaja.es	Wachovia http://www.home.wachovia.com/espanol
Banco Popular http://www.bancopopular.es	BestBuy http://www.bestbuy.com
Telefónica http://www.telefonica.es	BellSouth http://www.bellsouth.com

3.2. Procedimiento y propuesta de categorías para el análisis de datos

Una vez recopilado el corpus de datos, se procedió a segmentar el texto electrónico en movimientos discursivos entendidos como unidades representativas de forma lingüística (léxica o gramatical) relacionadas con el propósito comunicati-

vo de la actividad en la que los miembros de una comunidad participan (Vergano 2002: 1214). Así pues, se segmentó el discurso en movimientos discursivos propios del género del comercio-e. Estos se asignaron a la macro-estrategia de comercio electrónico correspondiente. Además, cada movimiento se clasificó también según el listado de estrategias de cortesía positiva o cortesía negativa pertinente. Para la realización de este estudio empírico, las categorías de análisis propuestas, por tanto, se clasifican en (i) macro-estrategias de comercio electrónico (tabla 1), y (ii) estrategias de cortesía (tabla 3).

Los movimientos discursivos relacionados con las tres primeras macroestrategias de comercio-e están orientados a la cortesía positiva mientras que los relativos a las macroestrategias IV y V emplean mecanismos de cortesía negativa. Las estrategias de cortesía positiva y negativa consideradas en nuestro estudio son las que relacionamos a continuación:

Tabla 3. Estrategias de cortesía propuestas para el análisis

Estrategias de cortesía positiva
1. Preste atención a las necesidades del cliente
2. Exagere su interés por el cliente
3. Intensifique el interés de algo o alguien para el cliente
4. Use apelativos de pertenencia al grupo
5. Asuma que proveedor y cliente comparten modo de pensar, experiencias, etc.
6. Bromee
7. Afirme que conoce las necesidades del cliente
8. Ofrezca, prometa
9. Sea optimista
10. Dé razones
11. Regale al cliente bienes, simpatía ...
Estrategias de cortesía negativa
1. Sea deferente
2. Impersonalice
3. Nominalice
4. Dé opciones
5. Minimice la imposición
6. Indique que está en deuda con el cliente

Los datos fueron analizados por ambas investigadoras y los casos dudosos encontrados fueron objeto de una discusión y consideración pormenorizada entre ambas con el fin de obtener un consenso razonado sobre el análisis.

Dada la novedad del tema y la escasez de estudios en torno a las páginas web dedicadas al comercio-e desde las perspectivas de estudios de género y de cortesía, el objetivo del análisis se centró, principalmente, en la comprobación de la validez de la propuesta de macro-estrategias de comercio electrónico en ambas lenguas/culturas. Por ello, el análisis tuvo un carácter eminentemente cualitativo y no cuantitativo.

Una vez identificadas las macro-estrategias de comercio-e en ambos corpora, se procedió a efectuar un análisis de las estrategias de cortesía positiva y negativa correspondientes. Por último, se procedió a valorar los resultados desde una perspectiva de contraste lingüístico-cultural.

4. Análisis y discusión de los resultados

4.1. Las macro-estrategias de comercio-e y las estrategias de cortesía

El análisis de la macro-estrategia de comercio electrónico I: *El comercio electrónico proporciona divertimento al cliente y constituye una experiencia divertida y agradable* reveló la presencia de la misma en siete de las diez páginas web que conforman el corpus. Además, en los siete sitios electrónicos en los que aparecía, no lo hacía de forma frecuente y fueron pocas las estrategias de cortesía positiva que adoptaron esta macro-función.

Estos resultados pueden deberse a dos factores específicos. En primer lugar, la macro-estrategia I: *Divertimento* está muy ligada a la macro-estrategia III: *Satisfacción inmediata*, y durante el análisis se asignaron a la macro-estrategia III las que proporcionaban divertimento y, con ello, una satisfacción inmediata al cliente. En segundo lugar, los resultados demuestran los efectos del medio electrónico del que provienen; así, en los sitios web la macro-estrategia de ofrecer divertimento al cliente se encontró, fundamentalmente, en el uso de imágenes y colores variados que, a su vez, podían verse fijos o intermitentes, el uso de efectos visuales de movimientos, y el empleo de tonos y músicas. Por motivos obvios, estos elementos no lingüísticos quedaron fuera de nuestro análisis.

En los casos en que la macro-estrategia I: *Divertimento* sí aparecía en el corpus, solía adoptar la función de las estrategias de cortesía positiva relacionada con las bromas, el ofrecimiento de bienes y la intensificación del interés hacia el cliente.

En el ejemplo 1 del corpus de EP, los proveedores emplean las estrategias de cortesía positiva 6: *Bromee* a través del uso de la palabra “imagenio” que combina de forma humorística las palabras imagen y genio. Asimismo, encontramos

en dos ocasiones la estrategia de cortesía positiva 11: *Ofrezca bienes, simpatía al cliente* (ejemplos 2 y 3). De un lado se emplea al ofrecer “Alta GRATIS y mensualidades desde 6€/mes” y, de otro, al posibilitar que los clientes electrónicos puedan participar en un “Sorteo de 3 pantallas planas de TV”. Así, a través de estas estrategias se desempeña la función de ofrecer al cliente una página divertida y agradable correspondiente a la primera macro-estrategia característica del género de comercio electrónico.

- (1) “Trío imagenio Básico + ADSL 3 Mb + llamadas nacionales” (EP, Telefónica)
- (2) “Alta GRATIS y mensualidades desde 6€/mes” (EP, Telefónica)
- (3) “¡SÓLO ONLINE! Sorteo de 3 pantallas planas de TV” (EP, Telefónica)

En el corpus de EEU, la página de la empresa de bricolaje Home Depot también satisface los requisitos de proporcionar divertimento mediante la oferta de talleres de bricolaje en línea. Este ofrecimiento se analizó en relación a las estrategias de cortesía positiva 3: *Intensifique el interés que algo o alguien tiene para el cliente* y la 11: *Presente al cliente bienes, simpatía, comprensión*. Esta última estrategia, al igual que en EP, aparecía con frecuencia en otras páginas, como en la del hipermercado Target que ofrecía los bienes divertidos de los ejemplos 4 y 5:

- (4) “Obtén recetas deliciosas” (EEU, Target)
- (5) “Diversión-Visita nuestras divertidas paginas de Internet” (EEU, Target)

Como se puede desprender de lo dicho hasta el momento, en relación a la macro-estrategia de comercio electrónico I: *Divertimento*, no se encontraron diferencias significativas en las variedades de lengua/cultura objeto de nuestro estudio.

Por su lado, la macro-estrategia II: *El comercio electrónico ofrece al proveedor la posibilidad de entablar un diálogo fructífero con el cliente* se encontró en casi todas las páginas, concretamente, en nueve de las diez. La tendencia encontrada tanto en los sitios web de EP como en los de EEU fue la de invitar al diálogo mediante las estrategias de cortesía positiva 4: *Use nombres o apelativos que indiquen su pertenencia al grupo* combinadas con las estrategias 1: *Preste atención a las necesidades del cliente* y 2: *Exagere su interés, aprobación, simpatía por el cliente*, como se puede observar en los ejemplos 6, 7 y 8.

- (6) “Contacte con nosotros” (EP, Casa del Libro)
- (7) “e-boletín: subscríbete gratis y gana” (EP, Carrefour)
- (8) “Por favor, participe en nuestra encuesta” (EEU, BellSouth)

En el marco de facilitar el diálogo fructífero y en relación a la estrategia de cortesía 4, relativa al uso de nombres o apelativos de pertenencia al grupo, encontramos unos usos estratégicos de los pronombres personales tanto en páginas web de EP como de EEU. En el ejemplo 9 se observa el uso del pronombre de

la solidaridad ‘tú’ en el trato con clientes registrados, a través de los verbos ‘eres’ y ‘accede’. Por el contrario, el proveedor cambia al pronombre de la deferencia ‘usted’ en su trato con clientes no registrados, invocando así el respeto y distanciamiento esperado en las relaciones formales entre desconocidos. Este uso se observa a través de los verbos ‘es’, ‘regístrate’ y ‘podrá’.

(9) (EP, Telefónica)

<p>ACCESO CLIENTES Si ya eres cliente registrado... Accede a movistar Telefonía móvil Accede a telefonicaonline Telefonía fija, Internet y Televisión</p>	<p>Si aún no es cliente registrado... Regístrate y podrás: - Consultar online sus facturas - Gestionar sus servicios - Acceder a ofertas especiales Regístrate en movistar Regístrate en telefonicaonline</p>
--	---

De igual modo, en el sitio web de Home Depot en EEU, el proveedor emplea el pronombre de acercamiento ‘tú’ con aquellos clientes que compran productos y van a realizar ellos mismo las labores de bricolaje en sus casas. Sin embargo, el proveedor emplea el uso de ‘Usted’ cuando los requerimientos del cliente son mayores y éste, además de comprar material para reformas domésticas, contrata los servicios de los profesionales de la misma empresa para que lleven a cabo dichas labores.

En lo relativo a la macro-estrategia III: *El comercio electrónico otorga al proveedor la posibilidad de ofrecer al cliente un servicio que supere sus propias expectativas*, los datos destacan que ambas variedades de lengua la señalan como la más elaborada de las macro-estrategias propuestas y, además, está presente en la totalidad de las páginas. Las estrategias de cortesía positiva más comunes en ambas variedades lingüísticas para ofrecer un servicio que supere las expectativas del propio cliente fueron la 5, relacionada con la asunción de terreno común entre proveedor y cliente; la estrategia 7, en la que el proveedor afirma conocer las necesidades del cliente, y la relativa al ofrecimiento de bienes, estrategia 11, esta última empleada con mayor frecuencia, como se observa en los siguientes ejemplos:

- (10) “3x2. ¡Lleva 3, paga 2!” (EP, Carrefour)
- (11) “0€ gastos de emisión en vuelos de LARGA DISTANCIA” (EP, Carrefour)
- (12) “Obra social. BECAS internacionales BANCAJA” (EP, Bancaja)
- (13) “para todos. 00.Cero comisiones, cero condiciones” (EP, Bancaja)
- (14) “Festeja más. Estrésate menos. Compra comida ya preparada y obtén recetas deliciosas” (EEU, Target)
- (15) “Encuentra lo que quieras y ahorra más” (EEU, Target)
- (16) “Obtén los favoritos de siempre a precios estupendos” (EEU, Target)
- (17) “Consíentete con productos que te hacen ver y sentir bien” (EEU, Target)

La macro-estrategia IV: *El comercio electrónico proporciona mayor control al cliente* apareció de forma significativa en todas las páginas de nuestro corpus, sin hallarse diferencias destacables entre las dos variedades de español estudiadas. Es ésta la primera macro-estrategia relacionada con el empleo de cortesía negativa. Los proveedores optaron por ofrecer mayor control al cliente, principalmente, a través de la estrategia de cortesía negativa 4: *De opciones*. Así, con frecuencia encontramos listados que ofrecían al cliente múltiples opciones, generalmente de forma impersonal y nominalizada. Este es el caso de los ejemplos 18 y 19, en los que las compañías ofrecen a sus clientes varias posibilidades que dejaban a discreción del cliente la elección final, otorgándole así mayor control:

(18) (EP, Telefónica)

- [Correo en tu móvil](#)
- [Correo Telefónica Net](#)
- [Envío de SMS desde la web](#)
- [Envío de SMS desde fijo](#)

(19) (EEU, Target) Ofertas Bebé

- Cuarto de bebé
- Accesorios
- Coches + Asientos para auto
- Muebles
- Ver todo

Los siguientes ejemplos presentan opciones al cliente si bien el ofrecimiento, en esta ocasión, no se realiza a través de listados. El ejemplo 20 otorga al cliente la posibilidad de decidir cuáles son los productos que quiere someter a la oferta 3x2 mediante la expresión “Y además, puedes combinarlos”, mientras que el ejemplo 21 deja que el cliente decida la manera en que desea cambiar o solicitar un servicio: por teléfono o correo electrónico.

(20) “3x2, Y además, puedes combinarlos Cientos de artículos en promoción”
(EP, Carrefour).

(21) “Cambie o solicite nuevos servicios-por teléfono, por correo electrónico”
(EEU, Bellsouth)

El análisis de datos también subrayó la importancia de la macro-estrategia V: *El comercio electrónico permite personalizar el servicio o producto según las necesidades del cliente*, presente en todos los sitios electrónicos del corpus. Al igual que la macro-estrategia anterior, ésta también está relacionada con el empleo de cortesía negativa y, de nuevo, la estrategia más común fue la 4 relativa al ofrecimiento de opciones. Así, por ejemplo, la compañía de bricolaje Home Depot personaliza su servicio al ofrecer diferentes tarjetas de crédito según el perfil del cliente: para

individuos, pequeña y mediana empresa o grandes empresas. Por su parte, la compañía bancaria Bancaja personaliza sus servicios teniendo en cuenta, entre otros, las diferentes franjas de edad de sus clientes (ejemplo 22).

- (22) (EP, Bancaja)
- Quico (para niños)
- Joven
- Servicio Nóminas
- Club Servicio pensión

También los listados fueron una forma común de personalizar el servicio o producto, como se puede observar en el ejemplo 22. Finalmente, al igual que en las macro-estrategias anteriores, no se apreciaron diferencias en los resultados de los datos de EP y EEU.

4.2. Las preguntas de investigación

Una vez analizados los datos y explicados los resultados procedimos a valorarlos a la luz de las preguntas de investigación que guiaron la parte empírica del presente estudio.

PI1: ¿Es la taxonomía de macro-estrategias propuesta adecuada y suficiente para describir las manifestaciones de la cortesía en el comercio-e?

Nuestra respuesta a la primera pregunta de investigación es, considerados los resultados, afirmativa pues éstos otorgaron validez al listado de macro-estrategias definitorias del género del comercio electrónico. Se recordará que las cinco macro-estrategias estaban presentes en prácticamente todas las páginas web del corpus. Tan solo la macro-estrategia I apareció con menor frecuencia, si bien aún así su frecuencia fue elevada (7/10). Además, apuntamos dos factores que podían explicar estos resultados.

PI2: ¿Se pueden encontrar movimientos discursivos recurrentes, en términos de estrategias de cortesía, para cada macro-estrategia del comercio-e?

En relación a la segunda pregunta de investigación nuestra respuesta es, de nuevo, afirmativa, si bien deseamos ser precavidas pues nuestro corpus de datos era limitado y haría falta más investigación para poder ofrecer una respuesta de mayor peso. Aún así, encontramos tendencias discursivas claras como, por ejemplo, el empleo de listados, expresión de la estrategia de cortesía negativa 4: *Dé opciones* en relación a las macroestrategias IV y V.

PI3: ¿Existen diferencias entre los sitios electrónicos de comercio-e en EP y en EEU?

Nuestra respuesta a la tercera pregunta de investigación es negativa; los datos no revelaron diferencias destacables entre las dos variedades de lengua / culturas

objeto de estudio. De nuevo, pensamos que un estudio cuantitativo efectuado sobre un corpus más extenso podría ofrecer un mapa más claro de los pormenores en los diferentes sitios web.

PI4: ¿Qué predominará en el diseño de las páginas webs para el comercio-e: las convenciones del género o la cultura específica de cada país?

Los resultados de nuestra exploración cualitativa indican que la aplicación de las convenciones del género del comercio-e predomina con claridad sobre los posibles constreñimientos culturales presentes en los países de dichas variedades de español. Este hallazgo podría estar relacionado con el hecho de que los textos estudiados están medidados por ordenador puesto que la globalización es más notoria en Internet que en otros contextos no electrónicos. No en vano, el comercio sin fronteras es una de las ideas claves en la metáfora de la aldea global.

5. Conclusiones

El presente artículo se planteó como objetivo el estudio empírico de páginas web de comercio electrónico desde la perspectiva del género discursivo y los presupuestos de las aproximaciones a la cortesía lingüística. A tal efecto, revisamos el marco teórico de los estudios de género y de cortesía lingüística (sección 2). Se procedió a efectuar una caracterización del comercio tradicional, tipo oral y realizado cara a cara y se señalaron los puntos de divergencia y convergencia entre éste y el comercio electrónico. En vista de la falta de estudios de cortesía en el comercio electrónico propusimos una serie de cinco macro-estrategias para el comercio electrónico definitorias del género y relacionadas a la cortesía negativa y positiva. Para comprobar la validez de dicha propuesta de macro-estrategias, entre otras cuestiones, en la sección 3 nos planteamos cinco preguntas de investigación que se contestaron tras el análisis de un corpus de diez sitios web de comercio electrónico: cinco en español peninsular y cinco en español estadounidense. Los resultados del análisis (sección 4) indicaron que la propuesta de macro-estrategias era válida para el estudio de este género. Igualmente, se identificaron ciertas tendencias en los patrones discursivos de cortesía dentro de cada macro-estrategia y no se encontraron diferencias destacables en las páginas web de las dos variedades de español, aunque apuntamos que sería conveniente contrastar estos resultados con un corpus más extenso. Por último, se concluyó que las convenciones del género del comercio electrónico ejercen mayor influencia sobre los sitios web analizados que las convenciones culturales de los dos países donde se hablan las variedades de español objeto de estudio. Esta última conclusión se relacionó con los efectos de la globalización sobre el comercio electrónico y sin fronteras. Consideramos que ésta es una primera aproximación, descriptiva y cualitativa, al estudio del comercio electrónico desde la perspectiva del género discursivo y la

cortesía lingüística y que sería deseable, en un futuro, diseñar investigaciones con un corpus de datos más extenso que permitan refinar el análisis. Con todo, este trabajo ha contribuido al estudio de la cortesía desde un marco discursivo concreto a través del análisis de un género olvidado hasta el momento pese a su enorme significación social: el comercio electrónico.

6. Referencias

- Alcoba Rueda, S. (2002) "Internet, cortesía y variantes del español", en: *Anais do 2. Congresso Brasileiro de Hispanistas, 2002*, San Pablo (SP, Brasil). http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=MSC000000012002000100004&lng=pt&nrm=iso
- Antonopoulou, E. (2001) "Brief service encounters. Gender and politeness", en: A. Bayraktaroglu y M. Sifianou (eds.), *Linguistic politeness across boundaries. The case of Greek and Turkish*. Amsterdam: John Benjamins.
- Bailey, B. (1997) "Communication of respect in interethnic service encounters". *Language in Society*, 26, 327-356.
- Baron, N. S. (1998) "Letters by phone or speech by other means: the linguistics of email". *Language and communication*, 18, 133-170.
- Bauer, H.H.; Falk, T. y Hammerschmidt, M. (2006) "eTransQual: A transaction process-based approach for capturing service quality in online shopping". *Journal of Business Research*, 59, 866-875.
- Bayyurt, Y. y Bayraktaroglu, A. (2001) "The use of pronouns and terms of address in Turkish service encounters", A Bayraktaroglu y M. Sifianou (eds.), *Linguistic politeness across boundaries. The case of Greek and Turkish*. Amsterdam: John Benjamins.
- Bitner, M. J.; Brown, S. y Meuter, M. L. (2000) "Technology infusion in service encounters". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28, 139-149.
- Bou Franch, P. (2006) "Solidarity and deference in computer-mediated communication: A discourse-pragmatic analysis of students' emails to lecturers", en: P. Bou Franch (ed.), *Ways into discourse*. Granada: Comares, 61-79.
- Brown, G. y Yule, G. (1983) *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P. y Levinson, S. (1987) *Politeness: Some universals of language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bunz, U. y Campbell, S. W. (2002) "Accommodating politeness indicators in personal electronic mail messages". *Paper presented at the Association of Internet Researcher's 3rd Annual Conference. Maastricht, The Netherlands, October 13-16, 2002*. <http://bunz.comm.fsu.edu/AoIR2002politeness.pdf>

- Chen, K-J. (2005) "Technology-based service and customer satisfaction in developing countries". *International Journal of Management*, 22, 307-318.
- Childers, T. L.; Carr, C. L.; Peck, J. y Carson, S. (2001) "Hedonic and utilitarian motivations for online retail shopping behavior". *Journal of Retailing*, 77, 511-535.
- Collot, M. y Belmore, N. (1996) "Electronic language: A new variety of English", en: S. C. Herring (ed.), *Computer-mediated communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam: John Benjamins, 13-20.
- Economidou-Kogetsidis, M. (2005) "Yes, tell me please, what time is the midday flight from Athens arriving? Telephone service encounters and politeness". *Journal of Intercultural Pragmatics*, 2, 253-273.
- Fraser, B. (1990) "Perspectives on politeness". *Journal of Pragmatics*, 14, 219-236.
- Garcés-Conejos, P. (2006) "Selling and gender: rapport building strategies used by American TV shopping networks' hosts". *Paper presented at the IV International Gender and Language Association Conference. University of Valencia, Spain*.
- _____. (1995) "Revisión crítica de algunos de los postulados de la teoría de la cortesía lingüística propugnada por Brown y Levinson". *Quaderns de Filologia: Studia Linguistica (Aspectes de la praxi interlingüística en l'ambit europeu)* 1, 43-61.
- _____. (1993). *La ira y la cortesía: codificación lingüística del cambio social en el teatro inglés de los años 60*. Valencia: Servei de Publicacions de la Universitat de Valencia.
- Garcés Conejos, P. y Bou Franch, P. (2004) "A pragmatic account of listenership: Implications for foreign/second language teaching". *Revista alicantina de estudios ingleses*, 17, 81-102.
- Garcés Conejos, P. y Bou Franch, P. (2004) "A pragmatic account of listenership: Implications for foreign/second language teaching". *Revista alicantina de estudios ingleses*, 17, 81-102.
- Garcés Conejos, P. y Sánchez Macarro, A. (1998) "Scientific discourse as interaction: Scientific articles vs. Popularizations", en: A. Sánchez Macarro y R. Carter (eds.), *Linguistic choice across genres: Variation in spoken and written English*. Amsterdam: John Benjamins, 173-190.
- Gremler, D. D. y Gwinner, K. P. (2000) "Customer-employee rapport in service relationships". *Journal of Service Research*, 3, 82-104.
- Gutek, B. A.; Cherry, B; Bhappu, A. D.; Schneider, S. y Woolf, L. (2000) "Features of service relationships and encounters". *Work and Occupations*, 27, 3139-352.

- Herring, S. (2001) "Computer mediated discourse", en D. Tannen, D. Schiffrin y H. Hamilton (eds.), *Handbook of discourse analysis*. Oxford: Blackwell, 612-634.
- Herring, S. C. (1996) "Two variants of an electronic message schema", en: S. C. Herring (ed.), *Computer-mediated communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam: John Benjamins, 81-106.
- Hoffman, D. L. y Novak, T. P. (1996) "Marketing in hypermedia computer-mediated environments: Conceptual foundations". *Journal of Marketing*, 60, 50-68.
- Kong, K. (1998) "Politeness of service encounters in Hong Kong". *Pragmatics*, 8, 555-575.
- Lakoff, R. T. (1989) "The limits of politeness: therapeutic and courtroom discourse". *Multilingua*, 8, 89, 101-129.
- Levinson, S. C. (1992) "Activity types and language", en: P. Drew y J. Heritage (eds.), *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lin, C-H. y Peng, C-H. (2005) "The cultural dimension of technology readiness on customer value chain in technology-based service encounters". *The Journal of the American academy of business*, 7, 176-180.
- Marquez Reiter, R. (2004) "Displaying closeness and respectful distance in Montevidean and Quito service encounters", en: R. Marquez Reiter y M. E. Placencia (eds.), *Current trends in the pragmatics of Spanish*, Amsterdam: John Benjamins, 121-155.
- _____, (2004) "Rapport-building activities in corner shop interactions". *Journal of Sociolinguistics*, 8, 215-245.
- Massad, N.; Heckman, R. y Crowston, K. (2001) "Customer satisfaction with electronic service encounters". *International journal of electronic commerce*, 73-104.
- Meuter, M. L.; Ostrom, A. L.; Roundtree, R. I. y Bitner, M. J. (2000) "Self-Service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters". *Journal of marketing*, 64, 50-64.
- Mills, S. (2003) *Gender and politeness*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Petrits, A. (2001) "Addressing in Modern Greek: Evidence from a case study in the Athens central market", en A. Georgakopoulou y M. Spanaki (eds.), *A reader in Greek sociolinguistics: Studies in Modern Greek language, culture and communication*, Berlin: Peter Lang, 199-222.
- Placencia, M. E. (2001) "Inequality in address behavior at public institutions in La Paz, Bolivia". *Anthropological Linguistics*, 43, 198-217. http://les.man.ac.uk/cric/Jason_Rutter/papers/Ritual.pdf

- Rust, R. T. y Lemon, K. N. (2001) "E-service and the consumer". *International journal of electronic commerce*, 85-101.
- Rutter, J. y Smith, G. (1999) "Ritual aspects of CMC sociability", en: K. Buckner (ed.), *Esprit i3 Workshop on ethnographic studies in real and virtual environments: Inhabited information spaces and connected communities*, Edinburgh: Queen Margaret College, 113-22.
- Searle, J. (1976) "A classification of illocutionary acts". *Language in Society*, 5, 1-23.
- Sperber, D. (1995) "How do we Communicate?", en: J. Brockman y K. Matson (eds.), *How things are: A science toolkit for the mind*, New York: Morrow, 191-199.
- Swales, John. (1990). *Genre analysis. English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Traverso, V. (2006) "Aspects of polite behaviour in French and Syrian service encounters: A data-based comparative study". *Journal of Politeness Research*, 2, 105-122.
- van Riel, A.; C. R, Lljander, V. y Jurriens, P. (2001) "Exploring customer evaluations of e-services: a portal site". *International journal of service industry management*, 12, 359-377.
- Ventola, E. (2005) "Revising service encounter genre—Some reflections". *Folia Linguistica*, 39, 19-43.
- Vergano, C. (2002) "Dear sirs what would you do if you were in our positions? Discourse strategies in Italian and English money chasing letters". *Journal of pragmatics*, 34, 1211-1233.
- Werry, C. C. (1996) "Linguistic and interactional features of internet relay chat", en: S. C. Herring (ed.), *Computer-mediated communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam: John Benjamins, 47-63.
- Yates, S. J. (1996) "Oral and written linguistic aspects of computer conferencing: a corpus based study", en: S. C. Herring (ed.), *Computer-mediated communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam: John Benjamins, 29-46.
- Yoo, B. y Naveen D. (2001) "Developing a scale to measure the perceived quality of an internet shopping site (sitequal)". *Quarterly journal of electronic commerce*, 2, 31-45.

Cibercortesía

Estrategias de toma del turno en los chats

LAURA MARIOTTINI

Università Roma Tre, Italia

1. Introducción

Comparado con otros medios de comunicación como el teléfono o el correo electrónico, el chat presenta mayores recursos comunicativos, ya que permite a los participantes el empleo de señales síncronas y mutlimodales, típicas de la interacción cara-a-cara. Es preciso que esto juegue un papel importante tanto en la estructuración del discurso como en el proceso afectivo y de conocimiento. La interacción de chat tiene, por un lado, varias ventajas prácticas: es barata y maximiza los recursos, pero, por otro, plantea nuevos problemas.

En esta comunicación nos centramos en la cuestión de la toma de los turnos de palabra en las conversaciones telemáticas.

1.1. Objetivos

De acuerdo con nuestras metas de investigación sobre la negociación y la clasificación de las estrategias conversacionales, nos acercamos a los chats concentrándonos en cuatro objetivos:

- análisis de los rasgos interactivos propios del discurso telemático;
- documentación de las peculiaridades y de las estrategias empleadas por los usuarios de los dos idiomas, español e italiano;
- análisis de las consecuencias que este tipo de medio provoca en los intercambios conversacionales;
- desarrollo de estrategias de cortesía para seleccionar a otros participantes o para autoseleccionarse.

1.2. Corpus

Los datos que componen nuestro corpus proceden únicamente de canales públicos por dos razones fundamentales: son intercambios síncronos multiusuario y ofrecen datos analizables por el analista.

Nuestro corpus está compuesto por aproximadamente 36 horas de conversaciones de chats italianos y por 27 horas de chats españoles. Los canales grabados fueron: para Italia, #Roma1, #Roma2, #Colosseo y para España, #familia/hogar1, #familia/hogar2. Los programas usados para la conexión fueron: Mirc Italia y Yahoo España. Los datos fueron recogidos durante los meses de febrero y marzo de 2004. El apodo usado en las conversaciones fue “gitana” y el método fue el de la “observación no-participante”.

2. El marco teórico: el Análisis de la Conversación

El Análisis de la Conversación (AC desde ahora) es un ámbito de estudio que se desarrolló durante los años sesenta gracias a los trabajos de dos sociólogos, Sacks y Schegloff. Los autores introdujeron un acercamiento innovador al estudio de la conversación, confiriendo a la estructura interactiva un carácter autónomo de investigación y dotándola de su propio rigor metodológico. De hecho, el AC da una contribución firme hacia la identificación de las características trans-contextuales y trans-individuales de las interacciones y de los procedimientos a través de los cuales los participantes construyen y alcanzan una comprensión mutua. Lo que surge, desde las primeras reflexiones en las conversaciones habladas, es que la conversación sigue una organización secuencial, en otros términos, cada elemento produce en respuesta otro del mismo tipo y los dos no son intercambiables; al contrario, hay una posición precisa para cada tipo de unidad (véase Orletti 1994).

Las primeras conversaciones analizadas por Sacks fueron las llamadas telefónicas; en este tipo de intercambios él notó una organización particular y bastante fija, de aquí dedujo que toda conversación está secuencialmente organizada. La organización secuencial es evidente no sólo en la alternancia de los enunciados, sino también en la sucesión de los hablantes; es decir en la organización y distribución de los turnos de palabra. Tal estructura sigue unas reglas identificadas por Sacks en las siguientes:

Regla 1

- a. si quien tiene el turno selecciona al hablante siguiente, la persona seleccionada debe tomar el turno;
- b. si no hay selección del hablante siguiente, cualquiera se puede autoseleccionar. Si se produce una autoselección, el primer hablante que se autoseleccione tiene derecho al turno;
- c. si no se ha producido la autoselección, el hablante en curso puede introducir otro turno.

Regla 2. Cualquiera que sea la opción que se ha escogido, la regla anterior vuelve a ponerse en funcionamiento en el siguiente lugar relevante de transición.

Las características centrales del AC de los años setenta y ochenta pueden resumirse en: una atención a la organización secuencial; un reconocimiento de la existencia de dos niveles de organización uno de los cuales desarrolla en una base local -la distribución de los turnos- y otro que considera la conversación como una entidad global con un principio y un fin; una total ausencia de interés hacia un contexto externo (véase Orletti 1994). Recientemente, los investigadores han empezado a considerar las conversaciones dentro del marco contextual en el que aparecen, gobernadas por un proceso de negociación y procedentes de un esfuerzo colaborativo. Los participantes establecen juntos las estrategias de dirección del discurso e incluso las reglas de la interacción. Ahora bien, analizar cómo los participantes reaccionan a nuevos problemas propuestos por el uso de un nuevo medio, nos proporciona una oportunidad única para estudiar cómo se negocian las estrategias interactivamente.

3. Las características de los chat

IRC es uno de los servicios interactivos más populares en Internet y ofrece una red multi-usuario mundial a través de la que, usando un apodo, las personas pueden comunicarse participando en las conversaciones a tiempo real. Usando un programa de IRC, uno puede intercambiar mensajes de texto interactivos con otras personas de cualquier edad, ocupación, nacionalidad.

Una vez entrado en una sesión específica se puede conversar tecleando mensajes que se envían al instante a otros participantes del mismo chat. Mientras siguen charlando, los usuarios pueden pasar su tiempo en una o más ventanas, utilizando incluso apodos distintos. La ventana se divide visualmente en dos partes: el área dónde aparecen los mensajes entrantes, y el área para los mensajes salientes. Así, los participantes leen en un área y teclean sus mensajes en otro. Debido a esto, IRC no es realmente una conversación a tiempo real, porque los mensajes salientes no aparecen a los demás usuarios hasta que se apriete "enter". En la práctica, sin embargo, los usuarios teclean y envían muy rápidamente el comentario, pregunta o contestación para guardar el paso con la conversación. En estas condiciones, IRC podría verse más bien como el extremo síncrono del continuo de CMC (Yates 2001: 97).

Por sus rasgos contextuales, IRC proporciona novedades interesantes para resolver el contraste entre hablado y escrito (Werry 1996; Yates 1996): destinatario y remitente están físicamente ausentes, dado que no comparten el mismo espacio físico sino sólo uno virtual; el discurso de chat (de los que hemos analizado)

presenta sólo el empleo del medio escrito, procurando una falta del componente visual, paralingüístico, gestual, de entonación y una estructura interactiva.

4. Los turnos en un nuevo medio

La alternancia de los hablantes en la comunicación cara-a-cara ordinaria ha sido clasificado como un complicado, pero muy bien establecido sistema de intercambios que se basa en un conjunto de reglas aplicadas según una orden particular, favorecido, además por señales no-verbales y paralingüísticos que indican los lugares relevantes de transición (Sacks et al. 1974; Ford, Fox y Thompson 1996).

Los efectos que procura dicho sistema son que normalmente habla sólo un participante, la transición sigue sin muchos problemas, presentando poquísimas superposiciones o pausas.

En los chats las reglas deben ser distintas por las características del medio mismo. La literatura disponible sobre el tema (Reids 1991; Werry 1996; Herring 1999) describe las interacciones en chat como intercambios desarreglados, fragmentados e incoherentes por los límites que el medio impone.

A tal propósito dos son las características de los chats citadas por la literatura como obstáculos a la interacción: la falta de retroalimentación simultánea y la disolución de la proximidad de los turnos de palabra. La primera es una consecuencia de dos características distintas de la CMC, el hecho de que ésta no consta de la información no-verbal y que, en cambio, permite intercambios textuales enviados y distribuidos por un servidor central. La segunda procede directamente de la organización de las conversaciones: en similar estructura los mensajes se transmiten linealmente por el sistema en el orden en que los recibe. Esto significa que entre un mensaje de pregunta y uno de respuesta el servidor puede insertar mensajes de participantes diferentes que rompen la adyacencia de los pares, creando la sensación de fragmentación. En esto los chats difieren notablemente de las conversaciones cara-a-cara, porque, en estas últimas el hablante puede contar con un elevado grado de proximidad de los enunciados. No olvidemos que la proximidad es un factor fundamental para mantener la coherencia del referente. No obstante, aun en el magma comunicativo donde las conversaciones ocurren, podemos defender que algunas convenciones tienen que existir e intentaremos individualizar algunas:

1. B no puede interrumpir a A por las características del medio;
2. A no puede tener una realimentación inmediata de B;
3. los mensajes tienen que ser breves para resultar legibles y claros;
4. la brevedad de los mensajes de A le permite a B contestar más rápidamente.

Hemos notado que si hay interrupciones, éstas nunca se interponen entre las personas que están actuando recíprocamente, más bien se producen por las personas que empiezan otros intercambios o por una tercera persona que, habiendo seguido la conversación, quiere dar su contribución a la interacción.

(1)

<_Claudia> eccome
 <_Claudia> so sana e salva
 <dep1050> ahahauhauh
 <dep1050> manco il tempo de mette er topic
 <dep1050> e compari
 <_Claudia> heheheh
 <_Claudia> grazie che ti sei preoccupato x me
 <_Claudia> sto bene
 <dep1050> ehehe te piace ?
 <_Claudia> un pò intossicata
 <_Claudia> si:)
 <_Claudia> c'hanno caricati sti bastardi
 <BellaNera> notte a tutti!!!
 <TNT_Love> hanno fatto bene
 <_Claudia> sisi
 <blondina^> Chi segue Amici? Query me...
 <_Claudia> grazie della tua bontà **tnt**
 <TNT_Love> prego :D
 <Poseidone> **blondina** mi fai pena....menomale ke non mi hai risposto quando ti ho querato sere fà....amici
 <Poseidone> ahauhauhauhauh
 <TNT_Love> chissà perché i celerini so sempre bastardi... e i "tifosi" poverini
 <dep1050> **TNT** ... prova a trovarti, per caso ... MA VERAMENTE PER CASO, da quelle parti quando caricano ... e poi ce racconti
 <blondina^> **poseidone** tu mi fai andare al bagno invece... ps:ma chi ci tiene a dgt con te...ki se ne frega...
 <valerio24> _11,12 chi chatta con un bel ragazzo
 <Poseidone> ti rode **blondina** vero?
 <Poseidone> vatti a vedè amici v`a
 <Poseidone> lol
 <blondina^> già visto
 <blondina^> che poi nn dgt con te nn mi rode, anzi nn me ne frega niente
 <Poseidone> co quel programma cresci e te fai na cultura
 <Poseidone> lol
 <TNT_Love> **dep1050** chissà perché caricano
 <dep1050> perche qualcuno glielo ordina
 <dep1050> che domande

<Poseidone> se se **blondina**....la volpe ke non arriva all'uva dice ke è acerba... vero?

<dep1050> mica pensano quando stanno la .

<blondina^> a me piace

<Poseidone> eheheh

<M|nErVa> no..perchè ce stanno tanti tifosi imbecilli

<TNT_Love> stanno sotto sostanze stupefacenti?

<blondina^> **poseidone** ma chi se ne frega di te

<blondina^> tu saresti l'uva?

<_Claudia> stacce te coi lacrimogeni

<TNT_Love> io non me scandalizzo

<_Claudia> vojo vedè

<blondina^> mi sembri una melanzana andata a<male

<_Claudia> **tnt** ma vattene a fa...

<TNT_Love> **_Claudia** non te l'ha detto il dottore di abbonarti alla LAzio

<Poseidone> menomale **blondina**.....figurai se xdo tempo co na lattante come te ke guarda amici

<Poseidone> vai a dormire ke domani c'è scuola vai

<_Claudia> **tnt** fatti i cazzi tua

<dep1050> **TNT_** ti auguro di essere li, allora una di quelle volte ...

<dep1050> che passi per caso

<_Claudia> navete capito che è stata la lega a fomentare sto casino

<blondina^> sei proprio una<melanzana sfatta

<dep1050> te consiglio solo una cosa.....

<Poseidone> **blondina** inventale + ironike almeno....su coraggio un pò di impegno

<Poseidone> non mi fa ridere pe niente

<dep1050> non conta se magari sei in giacca a cravatta

<dep1050> se magari stai con una bimbadì 5 anni

<dep1050> te scappa e basta

<dep1050> entra in un palazzo e chiuditelo dietro

<blondina^> **poseidone**, basta che rido io...

<TNT_Love> **dep1050** in inghilterra sono riusciti a far terminare ste cose

<TNT_Love> questione di mentalità

<Poseidone> ridi sola **blondina**?ah bè allora....riso abbonda sulla bocca degli stolti

<TRiBAIRiZ> era degli sciocchi

<blondina^> ma è anche vero cher il riso fa buon sangue

<TNT_Love> **_Claudia** te riesci a pijà le botte pure su Sky :PP

<dep1050> **TNT**: uahuahauh!!! nun me risulta che in inghilterra la thacher era la proprietaria di una delle squadre piu importanti ma per favore... ma dove vivi?

<_Claudia> **tnt** senti nn me devi rompe

<_Claudia> magari te trovi in mezzo ai fumogeni

<_Claudia> sei popo un fijo de papà

<TNT_Love> **dep1050** vabbè.. la colpa è di Berlusconi pure stasera :D
 <dep1050> **TNT** ... intendo dire ... nun mischia la merda colla cioccolata ... il contesto inglese degli anni 80 e' radicalmente diverso da quello nostro di adesso

 <Modello_> BERLUSCONI MERDA SEMPRE
 <dep1050> se volemo le sparate da emilio fede liberi di farle ...
 <dep1050> ma senza la pretesa , pero, per favore ... di pensare di dire qualcosa di intelligente
 <TNT_Love> **dep1050** stare in europa significa anche questo... stasera pareva Belgrado 7670.
 <dep1050> **TNT** ...abbuo te sei classificato va...

Este largo ejemplo muestra que la estrategia más utilizada en los chats para seleccionar al hablante siguiente es la que hemos llamado “enfoque interaccional” (Mariottini 2004, 2005). Esta estrategia sirve para garantizar la cooperación en las situaciones de interacciones simultáneas como en el ejemplo anterior. La selección del destinatario no es necesaria en conversaciones cara-a-cara, porque los participantes pueden emplear otros recursos, como la proximidad física, los signos no-verbales, etc. en cambio se usa siempre en los chats, como resulta evidente de nuestros datos, ya que los usuarios pueden estar involucrados en más de una conversación. Nombrar al destinatario significa volver a llamar su atención, asegurando, de este modo, la continuidad de la comunicación; significa, además, presentar su identidad y su imagen interaccional.

5. Análisis de datos

Ahora presentamos algunos datos sobre la distribución de los turnos, agrupándolos en tres grupos principales que reflejan las tres reglas de la conversación: A selecciona a B; B se autoselecciona; A sigue hablando.

La primera regla (A selecciona a B) exige que se nombre al destinatario, pero es muy interesante notar que al seleccionarlos, los usuarios emplean otras estrategias que hemos clasificado de cortesía. De hecho es muy común crear amenazas a la imagen del otro en un medio en que no se puede contar con la comunicación no-verbal, por eso los usuarios toman precauciones. En particular en nuestros estudios hemos observado que los usuarios (sobre todos los españoles) agregan el diminutivo a los apodos de los participantes que seleccionan. Vean estos ejemplos:

(2)
 2040. ivett09589: quien yo???? **Cuervito**
 2077. el_cuervo_0000: pos claro **palamita**
 2098. brianna_342001: COMO ESTAS **PERRITO**

3233. soffi_pielcanela: **osvaldin.....!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!**
3455. javi_er007: hola **memmiita**
3456. yemmita_11: HOLA NORBERT, JA JA JA
3457. [[[[[SPLASH_MADRID]]]]]: smuahhhhhhhhhhhhhssss
sofiuuuuuuuuuu
3458. symbols_66: tu peux cliquer sur ma cam et me voir
3459. yemmita_11: **MEMITA** NOOOO JAVIER, YEMM
3460. soffi_pielcanela: splash.....mi guapeton.... !!!!!!!!!!!!!!!
3461. symbols_66:
3462. javi_er007: 'por fin
3463. vaquitarosa2000:
3464. yemmita_11: SOY YEMMMMMMMMM
3465. graweber:
3466. yemmita_11: O **YEMMITA** PARA MIS AMORES
5135. soy_eva36: **jorgito** mi cielo estas muy serio escribe mi niño
2340. paloma_2002003: **ahjadito** pero eres mexicano mi niño
3300. [[[[[SPLASH_MADRID]]]]]: **sofipielcanelita**
[...]
3305. soffi_pielcanela: splash.....!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
3306. [[[[[SPLASH_MADRID]]]]]: **sofipielcanelita**

En los chats españoles, los diminutivos se usan igual que los vocativos para llamar la atención de otros participantes, tanto en abrir como en cerrar las conversaciones y, además se añaden a los saludos; al contrario en los chats italianos no encontramos este último recurso:

- (3)
524. baron_rojo35: **saluditos** rosa
2792. aeropuerto_a: **reholitas** sbanita
3692. kattleya13: **Holitassssss** amiguitooooo
346. sabanitas_de_seda_2: **adiosito** amigaaa
1199. graweber: **chaucito** leo,que descansas

Los saludos, desde un punto de vista interaccional, representan acciones fuertes tanto en la abertura como en el cierre, sobre todo en conversaciones en las que todo se transmite a través de un texto escrito. Los saludos no sólo desempeñan una función esencial en la declaración de disponibilidad, sino también en la identificación, por eso necesitan de estrategias mitigadoras.

La segunda regla (si A no selecciona a B, o B y C se pueden autoseleccionar) está en la base de dos rasgos típicos de los chats: el primero es la producción de una fase de apertura sin la selección explícita de un interlocutor específico, dirigiendo el mensaje simplemente a quien podría interesarle; el segundo es el aparente caos comunicativo. El fenómeno anterior es observable sobre todo en las interacciones de nuevos usuarios que todavía no forman parte de un grupo consolidado. Si ellos entran en un canal por primera vez, o si son principiantes en el uso de chats, llaman la atención de los demás usuarios con un saludo genérico y con declaraciones de disponibilidad a charlar, sin designar a un destinatario concreto, así pues, cualquier participante puede autoseleccionarse. Consideren los ejemplos siguientes:

- (4)
263. <afrodite> **ciaoooooooooooooooooooo a tutti**
264. <Diapason> un po meno di te, L4SH3R :P
265. <kea> ehiiiiii
266. <L4SH3R> **afrodite, ciao, esci a cena con me ?**
283. <d|0nea> **__4qualcuno mi sa dire il sito ufficiale della carhart? oppure il sito dove posso trovare i punti vendita di roma?**
284. <L4SH3R> afrodite, si cosa ?
285. <cico73> **_7,5 CIAO A TUTTI**
286. <GaSpErO> dionea (v.4)_
287. <GaSpErO> **general store ai colli portuensi**
798. v11075777: **buenas tardes mi nombre es Jesus Cariel soy Venezolano Contador Publico de 32 años y estoy interesado en entablar amistades**
799. el_metodico: hola maria de las marias
730. v11075777: un saludos a todos
731. mujer_divina00: **HOLA JESUS**
732. el_metodico: cuenta maria maria
733. mujer_divina00: **YO TENGO 25 AÑOS Y ME LLAMO ANA**
4761. cristina_hobbies: **CHICOS,,,,CHICAS!!LE DAMOS CHANCE A RICKY QUE CANTE EN LA SALA????AUNQ LO HAGA MAL EL POBRE?**

Puede fácilmente ocurrir que después de haber pronunciado una pregunta genérica a todos los usuarios y no obteniendo respuesta alguna, el hablante A seleccione el destinatario B como en el siguiente ejemplo, en el que “cristina_hobbies” no habiendo obtenido respuesta a su intervención en (4761) selecciona a “Amanecer” en (4825).

- (5)
4825. cristina_hobbies: **AMANECER!!!!**LE DAS CHANCE A RICKY,
PARA QNOS CANTE?????SIII

La tercera regla (A sigue hablando) se evidencia en los chats en dos ocasiones: cuando se producen actos idénticos repetidos, como en los ejemplos 634-641 y en los ritos; en particular en las declamaciones, como muestran los ejemplos 1643-1773-1789 (los mensajes aparecen separados por el tiempo necesario para el tecleo):

- (6)
634. <stefano28> CHE SCHIFO L'AMORE SPECIALMENTE
QUANDO NON SI DICONO LE BUGIE INUTILI!!!!
635. <stefano28> <stefano28> CHE SCHIFO L'AMORE
SPECIALMENTE QUANDO NON SI DICONO LE BUGIE
INUTILI!!!!
636. <stefano28> <stefano28> CHE SCHIFO L'AMORE
SPECIALMENTE QUANDO NON SI DICONO LE BUGIE
INUTILI!!!!
637. <stefano28> <stefano28> CHE SCHIFO L'AMORE
SPECIALMENTE QUANDO NON SI DICONO LE BUGIE I
NUTILI!!!!
638. <stefano28> <stefano28> CHE SCHIFO L'AMORE
SPECIALMENTE QUANDO NON SI DICONO LE BUGIE
INUTILI!!!!
639. <stefano28> <stefano28> CHE SCHIFO L'AMORE
SPECIALMENTE QUANDO NON SI DICONO LE BUGIE
INUTILI!!!!
640. <stefano28> <stefano28> CHE SCHIFO L'AMORE
SPECIALMENTE QUANDO NON SI DICONO LE BUGIE
INUTILI!!!!
641. <stefano28> <stefano28> CHE SCHIFO L'AMORE
SPECIALMENTE QUANDO NON SI DICONO LE BUGIE
INUTILI!!!!

- (7)
1643. kent10c: EL QUE SIEMBRA RECOGE Un secreto indispensable para enriquecer nuestra existencia y mejorar nuestra calidad de vida, es el de desarrollar, cultivar y fortalecer nuestra vida interior. Dedique cada día unos valiosos e importantes minutos para meditar relajadamente sobre lo que está haciendo con su vida, hágase preguntas y busque calmadamente las respuestas en su interior, hágalo en silencio y en paz. Poco a poco empezarán a surgir las respuestas. Cultive hoy, de manera especial, su energía amorosa, sea amable, cordial, gentil, cariñoso,

paciente y tolerante con las personas que le rodean; hoy, de manera especial, sea comprensivo con los demás, y ante todo hoy procure perdonar aquel detalle, aquella actitud, aquel evento que aún afecta su alma y perturba su paz interior. Perdona ya, d
[...]

1773. kent10c: No culpes a nadie. Nunca te quejes de nadie, ni de nada, porque fundamentalmente tú has hecho lo que querías en tu vida. Acepta la dificultad de edificarte a ti mismo, y el valor de empezar corrigiéndote. El triunfo del verdadero hombre surge de las cenizas de su error. Nunca te quejes de tu soledad o de tu suerte. Enfréntala con valor y acéptala. De una manera u otra es el resultado de tus actos y prueba que tú, siempre has de ganar. No te amargues de tu propio fracaso ni se lo cargues a otro. Acéptale ahora o seguirás justificándote como un niño. Recuerda que cualquier momento es bueno para comenzar, y que ninguno es tan terrible para claudicar. No olvides que la causa de tu presente es tu pasado así como la causa de
[...]

1789. kent10c: de tu futuro será tu presente. Aprende de los audaces, de los fuertes, de quien no acepta situaciones, de quien vivirá a pesar de todo; piensa menos en tus problemas y más en tu trabajo. Y tus problemas, sin alimentarlos morirán. Aprende a nacer desde el dolor, y a ser más grande, que el más grande de los obstáculos. Mírate en el espejo de ti mismo y serás libre y fuerte Y dejarás de ser un títere de las circunstancias, porque..... tú mismo eres tu destino. Levántate y mira el sol por las mañanas y respira la luz del amanecer. Tu eres parte de la fuerza de tu vida ahora, despiértate, lucha, camina, decídete y triunfarás en la vida. Nunca pienses en la suerte porque la suerte es : el pretexto de los fracasados.

6. Conclusiones

En esta breve comunicación, hemos demostrado, tomando en consideración sólo una regla de la interacción, que los participantes de chats desarrollan nuevas estrategias para superar los problemas de comunicación relacionados con el medio. A pesar de que esta modalidad se considere caótica por la mayoría, los usuarios han logrado alcanzar y emplear estrategias que pueden asegurar la facilidad y la eficacia de la interacción.

Lo que se quiere aquí subrayar es que las estrategias de distribución de los turnos de palabra desarrolladas en los chats, presentan características muy parecidas a las de la interacción cara-a-cara. La diferencia principal reside en cómo los participantes dividen el espacio comunicativo común: en las conversaciones cara-a-cara el espacio es compartido y dividido en porciones igualmente accesibles a todos que reflejan la relación existente entre los participantes: el intercambio de hablantes es fluente y no presenta muchos problemas y esta misma facilidad se refleja en las relaciones sociales existentes en los participantes. En cambio, en los

chats, el espacio comunicativo no es compartido, los participantes aparecen distantes espacialmente, aunque comparten el espacio telemático, y el terreno comunicativo tiene que ser negociado explícitamente y con mayor esfuerzo, o incluso atenuado para evitar acciones que resulten descorteses y amenazadoras.

7. Referencias

- Atkinson, J. M. y J. Heritage (1984) *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bravo, D. (1999) “¿Imagen positiva vs. imagen negativa?, pragmática socio-cultural y componentes de face”. *Oralia*, 2, 22-45.
- Bravo, D. (2000) “La atribución de significados en el discurso hablado: perspectivas extrapersonales e interpersonales”, en: J. Bustos (eds.), *Lengua, Discurso y Texto*, II, Madrid: Visor-UCM, 1501-1514.
- Bravo, D. (2001) “Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español”. *Oralia*, 4, 299-314.
- Bravo, D. (2002) “Actos asertivos y cortesía, Imagen de rol en el discurso de académicos argentinos”, en: M. E. Placencia, D. Bravo, *Actos de habla y cortesía en español*. Londres: LINCOM *Studies in Pragmatics*, 5, 141-174.
- Bravo, D. (eds.) (2005) *Estudios de la (des)cortesía en español*. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Bravo, D. y Briz, A. (eds.) (2004) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Briz, A. (1998) *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmatogramática*. Barcelona: Ariel.
- Davies, B. y Harré, R. (1990) “Positioning: Conversation and the production of selves”. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 20, 43-63.
- Galatolo, R. y Pallotti, G. (1999) *La conversazione. Un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*. Milán: Raffaello Cortina.
- Goffman, E. (1967) *Interaction ritual*. Garden City: Doubleday.
- Goodwin, C. (1981) *Conversational Organization. Interaction between speakers and hearers*. New York: Academic Press.
- Goodwin, C. (1995) “The negotiation of coherence within conversation”, en: M.A. Gernsbacher y T. Givón, *Coherence in Spontaneous Text*. Amsterdam: John Benjamins, 117-137.
- Goodwin, C. y Heritage, J. (1990) “Conversation Analysis”. *Annual Reviews of Anthropology*, 19, 283-307.
- Herring, S. (1994) “Politeness in computer culture: Why women thank and men flame”, en: M. Bucholtz *et alii*, *Cultural Performances: Proceedings of the Third*

- Berkeley Women and Language Conference*. Berkeley: Berkeley Women and Language Group, 278-294.
- Herring, S. (1996) *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam-Philadelphia: Benjamins.
- Herring, S. (1999) "Interactional Coherence in CMC". *Journal of Computer Mediated Communication*, 4.
- Herring, S. (2001) "Computer-mediated Discourse", en: D. Schiffrin, D. Tannen, H. Hamilton, *The handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell, 612-634.
- Mariottini, L. (2004) "Elementi di testualità nel registro delle chat", panel presentado en el Congreso Internacional *Writing and new Media*. Roma 21-22 de octubre de 2004.
- Mariottini, L. (2005) *Linguistica e nuovi media. Fenomeni di variazione della lingua delle chat in italiano e in spagnolo*. Tesis de Doctorado inédita, Universidad de Roma Tre.
- Mayans, J. (2002) *Género chat, o cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*. Barcelona: Gedisa.
- Millán, J.A. (2001) *Internet y el español*. Madrid: Fundación Retevisión.
- Orletti, F. (eds.) (1983) *Comunicare nella vita quotidiana*. Boloña: il Mulino.
- Orletti F. (eds.) (1994) *Fra conversazione e discorso*. Roma: La Nuova Italia Scientifica.
- Orletti, F. (2000) *La conversazione diseguale*. Roma: Carocci.
- Orletti, F. (2001) "The conversational Construction of Social Identity in Native/Non-native Interactions", en: A. Di Luzio, S. Günthner y F. Orletti (eds.), *Culture in Communication. Analysis of intercultural situations*. Amsterdam-Philadelphia: John Benjamins, 271-294.
- Orletti, F. (2003) *Unità costitutive del turno nel parlato conversazionale e nelle conversazioni in rete*, comunicación presentada en el Congreso Internacional *Aspetti dell'italiano parlato. Tra lingua nazionale e varietà regionale*. Hannover 12-13 de mayo de 2003.
- Orletti, F. (2004) "Aspetti linguistici, testuali ed interazionali delle conversazioni in rete", en: P. D'Achille (eds.), *Generi, architetture e forme testuali. Actas del VII Congreso SILFI*. Roma: Aracne, 315-333.
- Orletti, F. (eds.) (2004) *Scrittura e nuovi media*. Roma: Carocci.
- Reid, E. (1991) *Electropolis. Communication and Community on Internet Relay Chat* [<http://people.we.mediaone.net/elizrs/work.html>]
- Sacks, H. (1984) "Notes on Methodology", en: J.M. Atkinson, J. Heritage (eds.) *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, 21-27.
- Sacks, H. (1992) *Lectures on Conversation*. Oxford: Basil Blackwell.

- Sacks, H., Schegloff, E. y Jefferson, G. (1974) "A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation". *Language*, 50, 696-735.
- Schegloff, E. A. (1991) "Reflections on Talk and Social Structure", en: D. Boden y D. H. Zimmerman (eds.), *Talk and Social Structure: studies in ethnomethodology and conversation analysis*. Cambridge: Polity Press, 44-71.
- Schegloff, E. A. (2000) "Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation". *Language in Society*, 29, 1-63.
- Schegloff, E. A. y Sacks, H. (1973) "Opening Up Closing". *Semiotica*, 8, 289-327.
- Walther, J. (1996) "Computer Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction". *Communication Research*, 23, 3-43.

La construcción de la identidad en las chats

MARÍA VALENTINA NOBLIA
Universidad de Buenos Aires, Argentina

1. Introducción

Uno de los conceptos básicos del discurso es la noción de identidad. Ella constituye la razón o justificación del uso de una buena parte de los recursos y estrategias que ponemos en juego al interactuar con los demás. Esta cuestión se agudiza y se torna crítica al abordar aquellos intercambios en los que la imagen constituye el principal patrimonio del sujeto y la única dimensión puesta en riesgo. Este es el caso del chat. Las características de estos espacios de interacción social condicionan el comportamiento de las personas y ponen en evidencia la importancia fundamental que tiene la imagen, como dimensión interactiva de la identidad de los sujetos que interactúan, en las relaciones interpersonales. El chat expone de un modo privilegiado la necesidad que tenemos de conocer (aunque sea mínimamente) al otro para poder hablar. Del mismo modo que no podemos pensar el lenguaje sin un sujeto, tampoco podemos pensar la interacción discursiva sin él pero ya no sólo desde una perspectiva funcional (gramatical y discursiva) sino también como sujeto social y culturalmente configurado, con una identidad definida. Al abordar las interacciones sociales que se realizan a través del chat, sólo podremos dar cuenta de la identidad discursiva, o sea las representaciones discursivas del sujeto que se constituye en y a través del discurso.¹

En el marco de este trabajo me interesa analizar los modos en que las personas definen su identidad discursiva y la van configurando dialécticamente a lo largo de la interacción. En ese devenir, la imagen de las personas se ve condicionada por la conversación y ésta, a su vez, por los cambios que se producen en

1. En este trabajo se utilizan los conceptos de "identidad" (Giddens, 1991; Schiffrin, 2006) y de "imagen" (Goffman, 1989) como equivalentes, aun cuando concebimos al primero como noción más compleja que subsumiría a la "imagen" ya que supone no sólo una dimensión interaccional sino también una social y psicológica. 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 las identidades y roles son configurados por el discurso, a la vez que este último se afectado por los primeros (Fairclough, 2002). Este proceso es dinámico, interactivo y de mutua dependencia en la interacción (Goodwin, 1995).

las representaciones discursivas que construyen e intercambian los participantes. Cabe aclarar que, si bien se abordarán algunas de las estrategias de cortesía que se hacen presentes en estos procesos identitarios, sólo serán tratadas cuando estén vinculadas directamente a la configuración de la identidad, entendiendo como bien lo aclaran Bravo (2002) y Hernández Flores (2002), “si bien las actividades de cortesía son actividades de imagen no necesariamente todas las actividades de imagen son de cortesía”.

2. Marco teórico-metodológico: una aproximación etnográfica, discursiva y crítica

El Análisis Crítico del Discurso concibe al lenguaje (hablado y escrito) como una forma de práctica social (Fairclough & Wodak 1995, van Dijk, 1999). Un discurso es un modo de significar un dominio particular de la actividad social desde una perspectiva determinada. Los discursos como prácticas sociales pueden ser vistos como constitutivos de las prácticas discursivas y no discursivas y, al mismo tiempo, como constituidos por ellas. Los campos de acción pueden ser entendidos como segmentos de la realidad social que contribuyen a la constitución y el delineado del marco del discurso. Dentro de esta perspectiva de análisis, el marco teórico-metodológico de esta investigación recupera aportes del análisis del discurso (Lavandera, 1985; Brown y Yule, 1993), del análisis conversacional (Sacks, H., Schegloff, E. y G. Jefferson, 1974; Pomerantz y Fehr, 1997), de los estudios de la cortesía (Brown y Levinson, 1987, Bravo, 2002) y de la etnografía virtual (Hine, 2000) y del Análisis Crítico del Discurso (Fairclough & Wodak, 1995; van Dijk, 1999).

2.1. El Corpus

El corpus del análisis está constituido por una serie de 30 textos de *chats* sin un tópico en particular, realizados en salones grupales (UOL, Ciudad) cuyo soporte es el programa MIRC y en espacios individuales, con los programas ICQ y el MSN, en los que los interactuantes han sido seleccionados y autorizados para formar parte de los contactos y, en la mayoría de los casos, se conocen personalmente. Para poder dar un eje a la exposición tomaré un caso como ejemplo para dar cuenta de las diferentes estrategias de constitución de la imagen. En algunos casos se agregarán otros que amplían o muestran otros aspectos sobre el tema. Antes de pasar al análisis, es necesario aclarar cuál es el punto de partida teórico de este trabajo en lo que hace a sus dos conceptos clave: chat e identidad.

2.2. Chat

Entendemos como chat a una interacción conversacional escrita y mediada por computadoras. Se trata de una conversación espontánea, sincrónica, mediada por la escritura y por una computadora (Noblia, 2000a, 2000b, 2000c). Constituye uno de las prácticas discursivas (Fairclough, 2002) más interactivas de la comunicación mediada por computadoras y, en ese sentido, una de las formas privilegiadas para observar las relaciones interpersonales de los participantes de la comunidad en la que se enmarca.

Esta estructura dialógica va constituyendo secuencias en las que se presentan y negocian los roles y tópicos. Estas secuencias organizan y estructuran la chat. En los casos en los que no existe un conocimiento sobre el otro, la percepción de él depende exclusivamente de la información que éste nos dé acerca de su persona y de su comportamiento en la conversación (un rasgo lingüístico significativo es la necesidad de autopresentarse y la alta frecuencia de uso de 1° y 2° personas). En tal sentido, las aperturas y las secuencias iniciales son fundamentales, porque en ellas se despliegan las estrategias básicas de autopresentación y constitución de los participantes como sujetos de la interacción: en cuanto a su identidad personal y a los roles que ellos asumen (Noblia, 2000a, 2000b, 2006).

3. La identidad en el chat

La identidad no es algo dado ni construido (Berger y Luckman 1967), consiste en un proceso que (1) se realiza en interacciones concretas y específicas, (2) produce una constelación de identidades en lugar de constructos individuales y monolíticos, (3) no emana simplemente del individuo sino que es el resultado de los procesos de negociación y textualización (Bauman y Briggs 1990) que son eminentemente sociales, (4) resultan de un trabajo discursivo (Widdicombe, 1998; Schiffrin, 2006). Es una construcción interactiva (Goffman, 1989) en la que la persona negocia su imagen personal (*face*) con los demás o, dicho de otra forma, en la que ésta se posiciona discursivamente ante los demás.

Este proceso se encuentra enmarcado en las prácticas sociales dentro de las cuales las prácticas discursivas (Fairclough, 2002) cumplen un rol central. Tanto las prácticas sociales como las discursivas enmarcan y definen la manera en que los individuos y los grupos se presentan a sí mismos frente a otros, negocian los roles y se conceptualizan. Hacer uso del concepto de práctica como un elemento central en los procesos de formación de identidad y expresión del sí implica observar más de cerca la forma en que las definiciones de identidad se modifican y evolucionan a través del tiempo y el espacio, las maneras en que se establece y negocia la pertenencia dentro de nuevos límites y ubicaciones sociales, y las formas

en que los sistemas de actividades (Goodwin, 1995) impactan en los procesos de construcción de identidad.

Una de las principales diferencias que se puede establecer entre una conversación cara a cara e -incluso- telefónica y una que se realiza en forma mediada por computadoras (chat) es que en esta última, se encuentran ausentes muchos factores que intervienen en la configuración de nuestra identidad y que, por lo tanto, permiten el proceso de identificación por parte de nuestros interlocutores (Turkle, 1995). Por ejemplo: la edad, el sexo, estado de ánimo, los gestos, movimientos, la entonación, etcétera. Esta carencia es obvia y constituye un condicionante del desarrollo de la interacción comunicativa y ha llevado a la generación y desarrollo de nuevas estrategias que permitan a los participantes autopresentarse y definir una identidad discursiva que haga posible la interacción con los otros.

Es importante señalar que en el chat, al tratarse de una interacción doblemente mediada por la tecnología (la escritura y la computadora) y al no contar con la presencia física de los participantes, existe una necesidad fundamental -podríamos decir que excluyente- de definir una imagen para poder vincularnos con el otro. En esta constitución de la identidad del otro (que implica la cooperación de los participantes) juega un rol fundamental el uso estratégico del lenguaje (Noblia, 2000c). La interacción en estos medios reformula los patrones de comportamiento, en virtud de los condicionamientos y las restricciones que impone conversar con alguien sin tener otro modo de registrar lo que va sucediendo más que las palabras.

La primera información que se nos provee en el contacto cara a cara es la apariencia física, que es procesada según las categorías sociales propias de cada comunidad (Goffman, 1995). En palabras de este autor la imagen, el "sí mismo", es una construcción compleja que el individuo crea a través de su comportamiento. Podríamos agregar que se va co-construyendo en la interacción con el otro.

En el chat, esta construcción se realiza en dos instancias fundamentales vinculadas a la situación de la enunciación (Maingueneau, 2004). Llamamos instancia pre-enunciativa a los procesos de constitución de la imagen previos a la interacción y enunciativa a los procesos de configuración de la identidad que se realizan en el marco de la conversación. Esta ubicación es fundamental ya que suponen procedimientos, funciones y condicionamientos distintos y, por ende, estrategias discursivas diferentes. La constitución de la identidad previa a la interacción se corresponde con un proceso individual por medio del cual un sujeto elige un nombre o apodo. El principal condicionamiento que tiene esta instancia se vincula con la economía de los nombres, o sea, con la disponibilidad de esa opción en el espacio de la interacción.

Cabe destacar que la definición de un nombre —o sea de una identidad referencial nominal— es un requerimiento obligatorio de estos espacios para que la interacción sea posible. Sin nombre no hay posibilidad de ingresar al chat. Este se introduce a la situación de enunciación generando un desdoblamiento del sujeto que habla desde una primera persona pero que se objetiva en la tercera persona que introduce el apodo. Para Mayans i Planells (2002) la materialización gráfica del nombre introduce una dimensión teatral, de dramatización de la interacción, a la vez que incorpora una voz narrativa que hace referencia a los actores. A nuestro entender, si bien compartimos la idea de que el efecto que genera el nombre es dramático en tanto se produce una objetivación de uno mismo, del yo y el vos, el proceso es más complejo. La aparición del nombre (forma de la tercera persona) provoca un desdoblamiento de la primera y segunda de la enunciación con una tercera que las objetiva.² Este proceso de objetivación de las personas del diálogo a través del nombre es la respuesta a una de las restricciones fundamentales del chat: la ausencia del cuerpo.

En una situación comunicativa ordinaria, cara a cara, el nombre sólo emerge en las secuencias de presentación o de interpelación a una segunda persona, porque la presencia corporal o física saturan la identidad referencial. En el chat, esta ausencia del cuerpo se ve compensada con la presencia del nombre, el cual pasa a cubrir o condensar esa información. El nombre constituye así el único anclaje referencial, el único cuerpo objetivable, permanente y estable que garantiza el reconocimiento de nuestro interlocutor.

Continuando con nuestra distinción inicial, los procesos identitarios que se realizan en la interacción se diferencian radicalmente de los pre-enunciativos en tanto se encuentran determinados por el devenir discursivo. La estructura dialógica de la conversación constituye el principal factor condicionante de estos procesos, ya que no responde únicamente a un plan definido por un solo sujeto sino además depende de los supuestos compartidos (Sperber y Wilson, 1994), las relaciones e intervenciones de los participantes del chat. Es un proceso interactivo de co-construcción de la identidad de los intervinientes, en el cual las preguntas, interrupciones, reformulaciones o cuestionamientos que puedan realizar los otros alteran y desvían los relatos identitarios. Resulta particularmente interesante ob-

2. Es interesante considerar este fenómeno a la luz de las diferencias que Maingueneau (2004) establece con respecto a los lugares de la enunciación: “Una de las asimetrías más interesantes es la imposibilidad de sustituir anafóricamente los marcadores de posiciones del enunciadador y de co-enunciador: no se puede evitar la repetición de “yo” o la de “vos” (“sí yo ya sé que yo llegué tarde pero yo no tuve la culpa”) mientras que la no-persona dispone de una amplia variedad de procedimientos anafóricos tanto léxicos como pronominales”. Aquí, las características que definen a la no-persona (la tercera) se extienden a la primera y la segunda del diálogo.

servar cómo el chat exhibe la naturaleza argumentativa de la configuración de la identidad.

El interés que presentan los chats para los estudios de la cortesía es que en ellas la distinción entre imagen positiva e imagen negativa se torna difusa y poco explicativa, dado que el único “territorio” en disputa es la dimensión de lo personal, de aquellos rasgos que los hablantes presentan, que los identifican y a partir de los cuales se constituyen como sujetos de la interacción. Por esa razón, en este trabajo retomo la definición que propone Bravo (2002) “imagen de afiliación” (“aquellos comportamientos en los cuales una persona desea verse y ser vista por los demás, en cuanto a aquellas características que la identifican con el grupo”) y de “imagen de autonomía” (“aquellos comportamientos que están relacionados con cómo una persona desea verse y ser vista por los demás como un individuo con contorno propio dentro del grupo”), más que las nociones de “imagen positiva” e “imagen negativa”, que resultan poco operativas. En las chats la noción de imagen positiva incorporaría la dimensión de la negativa, mientras que las nociones de “autonomía” y “afiliación”, al estar definidas en términos de las relaciones que establece el sujeto con el grupo, darían cuenta de los diferentes aspectos que se ponen en juego en estas prácticas discursivas.

3.1. La configuración de la identidad previa a la interacción

Como decíamos, existe un recurso fundamental y primario para la configuración de la identidad que es el “nickname” o apodo. Estas formas de nombrarse que los participantes en las chats eligen para interactuar van desde nombres propios (Alicia, Juan, Laura), apodos propiamente dichos (gordo, loco, príncipe, etc.), hasta secuencias narrativas, poéticas e incluso argumentativas (“Te vi, te busqué y nunca apareciste”, “Cumpló años en un mes”, “Soy gallina, a mucha honra”). Estas formas tan diversas tuvieron su evolución a lo largo de estas últimas décadas y han respondido tanto a pautas culturales como a aquellas que los grupos que chatean han ido desarrollando paulatinamente. Si bien se inscriben gramaticalmente dentro de la categoría de nombre propio, introducen cambios fundamentales que merecen un tratamiento especial.

3.1.1. El nickname como nombre propio

En la tradición gramatical, los nombres propios constituyen una categoría compleja que no admite ser concebida exclusivamente en términos lingüísticos: es una clase de palabras desprovista de contenido léxico codificado, de modo que su valor ha de ser establecido en relación con factores extra-lingüísticos (Fernández Leborans, 1999).

El nombre propio constituye una clase de palabra subordinada a la categoría del nombre. Su función primaria es la **referencial**: se trata de expresiones referenciales (aunque no exclusivamente), a diferencia de los nombres comunes, que son expresiones propiamente predicativas. Los nombres propios son signos dotados de referencia y, derivativamente, de significado: su función referencial no es inducida lingüísticamente por su significado. Por ello, el nombre propio **no tiene significado léxico** como el nombre común, que posee un contenido descriptivo articulado en propiedades o rasgos de subcategorización gramaticalmente objetivables y semánticamente discernibles por su relación con las otras unidades léxicas de la lengua; un nombre propio no se opone a otros nombres propios por sus propiedades o rasgos semánticos, dado que estos no pueden constituirse en una descripción más o menos precisa, única y estable del referente, mientras que los rasgos de un nombre común pueden ser definidos mediante descripciones de este tipo. El nombre propio **no está vacío de significado**; no es una expresión déictica, es un signo que contiene el ‘concepto’ de individuo al que refieren –su ‘referente inicial’.

Ahora bien, **el significado del nombre propio** no es equivalente ni al sentido ni al contenido, sino que, de algún modo, **es análogo a ‘intensión’ pero del individuo** y no de la clase. Este contenido predicativo es lo que explica su rendimiento sintáctico como nombres comunes en determinados contextos; asimismo, también explica sus usos metafóricos, tanto contextuales como lexicalizados (donjuan, quijote, etc.).

Tal como es concebido desde la Filosofía del Lenguaje por Russell, el nombre propio singular no modificado contiene, de modo abreviado o sintético, un operador de unicidad y un predicado, esto es, **un componente extensional y un componente intensional**. Para Frege, los nombres de objetos son los nombres (lógicamente) propios, los únicos que denotan objetos: “llamo nombre propio o nombre de objeto a todo signo que denote un objeto, sea dicho signo simple o complejo. **Los nombres propios tienen una denotación saturada**: los objetos son auto-subsistentes y saturados. Los otros nombres tienen una denotación no saturada, son funciones”.

Uno de los conceptos que indiscutiblemente tiene filiación directa con el nombre propio es el nickname o apodo.

Desde el punto de vista léxico-morfológico, Jonasson (1994, citado por Fernández Leboranz, 1999) distingue los nombres propios ‘puros’ (constituidos por formas léxicas especializadas en la función nombre propio) de las expresiones denominativas de base descriptiva o mixta. Los nombres propios ‘puros’ son los de ‘personas’ o ‘lugares’. Los otros pueden estar constituidos por nombres comunes

con determinación, eventualmente acompañados por modificadores adjetivos o prepositivos (instituciones, organizaciones, empresas, etc.).

Las propuestas de delimitación estrictamente lingüísticas del nombre propio establecen una serie de propiedades que, si bien no son excluyentes, son útiles para caracterizarlos: introducción mediante mayúscula (característica generalizada de los nombres propios); flexión fija (característica predominante pero no definitoria); unicidad referencial o monorreferencialidad (no es una propiedad exclusiva, pero sí obligatoria); ausencia de significado léxico (el nombre propio no significa una ‘clase’ léxicamente identificable mediante un conjunto de rasgos semánticos codificados, como en nombre común); primacía de la designación o referencia sobre la significación (esto se debe a la inoperatividad de su significado léxico originario, lo que se traduce, unido a la univocidad del nombre propio con su referente, en el hecho de que no es posible utilizar cualquier expresión sinónima); ausencia de determinante (no es una propiedad absoluta); incompatibilidad con complementos restrictivos o especificativos (esto se debe a que no define una clase léxica). Estas dos últimas características se dan en la función referencial prototípica) y que no son traducibles.

Dentro de la clase de los nombres propios se encuentran los antropónimos: categoría que, en sí misma, es heterogénea y que supone subclases: a) nombres de pila (María, Antonio); b) apellidos; c) hipocorísticos (diminutivos con carácter afectivo); d) **apodos o pseudónimos, que constituyen un modo secundario de designación propia**. Estos últimos tienen particular relevancia para el estudio que se plantea en el marco de este trabajo.

3.1.2. Los nicknames y los cambios en la concepción gramatical del nombre

El nickname o apodo es una de las formas secundarias del nombre propio. Estas formas adquieren un lugar central y —casi— excluyente en estos nuevos medios de interacción comunicativa. Vale recordar que los canales de chat constituyen contextos particulares que pueden definirse casi por negación: en ellos la información contextual se reduce al intercambio lingüístico. En ellos uno no puede ver a su interlocutor u obtener la información mínima respecto de él, como el sexo, la edad, el color de la piel, la raza, etc. —información que es fácil de obtener en las interacciones cara a cara. Por eso, el nombre, apodo o nickname es el único modo inicial de decir quiénes somos; son el instrumento por medio del cual nos presentamos ante los otros y nos representamos a nosotros mismos.

Dado que la existencia física de una persona y la identidad deben ser condensadas textualmente en una expresión lingüística o tipográfica, los apodos se convierten en elementos representativos prominentes de nuestra identidad. En términos generales, las personas expresan a través de ellos algún rasgo relevante

sobre sí mismo (o lo que estima como tal, sea propio o deseado). En ese sentido, el nickname cumple a la vez una función **representativa** (en términos de imagen), **informativa** (en tanto brinda información del referente), **apelativa** (los nicknames son recursos primarios de atracción de nuestros interlocutores), **expresiva** (en tanto que el sujeto puede expresarse a través de ese nombre y no ser ya simplemente designado por él) y **comunicativa** (en tanto, como podremos observar más adelante, cumple no sólo el rol básico de definir y dar lugar a la instancia de enunciación, sino que juega un rol dinámico en la interacción: ya sea constituyéndose en tema del mismo, conflicto o consecuencia del devenir discursivo).

Los apodosos dan cuenta del imaginario social del que emergen. A partir de ellos podemos definir la comunidad o grupo social del cual surgen. En ellos son comunes las referencias culturales, grupales, etarias, de género, étnicas o religiosas que indican la pertenencia a un determinado grupo social.

En la vida diaria, un apodo es un nombre que recibimos de nuestro entorno y que se suma a nuestro nombre legal. En el caso de las chats, el nombre que nos identifica en términos civiles desaparece y el apodo cumple el rol de la designación. Tal como los apodosos de la vida diaria, en las chats surgen a partir de juegos de palabras sobre el nombre legal, rima con, o suena como ellos. En otros casos, están basados en la semejanza fonética, iniciales (“O.J.” Simpson), derivaciones semánticas (“Carolita”, de “Carola”, con sentido afectivo), abreviaturas del nombre legal (“Ale” de “Alejandro”), adiciones (“Necu”, de “Andrecu”, de “Andrés”), etc. Algunos apodosos rescatan la dimensión física de la persona, incluyendo el peso (“gordo”), la altura (“Langer” al principio en el Yídish, usado en el argot hebreo para “alto”), el color de pelo (“Rojo” en inglés o “Gingie” en el hebreo; “Blondie”), el color de la piel, los hábitos personales o rasgos, incidentes biográficos, etcétera.

Una de las diferencias fundamentales que plantea el apodo en las chats pasa por la autoría. Por lo general, uno recibe —como en el caso del nombre propio— los apodosos de la gente que nos rodea, de nuestro entorno, de nuestra familia y podemos tener más de uno, según los ámbitos o grupos sociales de los que formemos parte. En las chats, el nombre es elegido por el nombrado.

Del mismo modo que nuestros apodosos pueden representarnos durante un tiempo y luego cambiar, en el chat podemos cambiar de nombre o de nickname tantas veces como querramos. En este caso, es obvia la diferencia entre el nickname y el nombre que nos define como personas en una sociedad dada. Mientras los nombres propios (nombre y apellido) tienen consecuencias legales porque dan cuenta de una identidad marcada por la presencia de una organización social y política determinada, los apodosos no las tienen. En la sociedad moderna, los niños son registrados en el nacimiento a través de su nombre, y este nombre establecido

por la ley debe aparecer sobre todos los documentos oficiales, para permitir los procesos de identificación necesarios para la organización en un sistema jurídico. Sin embargo, en el marco del intercambio comunicativo, como con los nombres, el contenido simbólico de los apodos también reproducen el modelo cultural y los procesos de cambio social en los que se hallan inscriptos.

3.1.3. Clasificación de los nicknames

Como una primera aproximación al tema de la identidad y del nombre en las chats, es importante realizar una descripción de estas categorías en una primera y tentativa clasificación de los apodos según tres criterios:

a) Por su composición. Por ejemplo: referencias literarias (<Godot>, <Frodo>, Antígona, Charlus); cinematográficas (el príncipe de las mareas); flora y fauna (<luciérnaga>, <tulipán>); gente famosa (<Elvis>); características de las personas (<bigsmile>, <roquera>, <desvelado>), atributos sexuales (chongo, putita); enunciados poéticos (“Ivonne - No entres dulcemente en esta triste noche, rabia, rabia contra la claridad que muere”), narrativos (“en un mes cumpla 10 y lo festejo a todo trapo”), argumentativos (“soy boistera a muerte y me la banco”), etc.

b) Relación interpersonal. La distinción entre conocido-desconocido marca una diferencia importante respecto de la composición de los nicknames. En estos casos los nicks suelen ser nombres comunes acompañados por datos que definen su situación (“ani profundamente triste”), o por la relación con el otro (“hoy es un blonde day”), en donde blonde es la persona con la que chatea.

c) Función. Los nicks pueden ser a su vez clasificados por su función. Por ejemplo: apelativa (« Seba, diverte pero llama »), expresiva (“Mon âme à Dieu, ma vie au roi, mon coeur à la dame), referencial (“lolifernandez »), etc.

Esta clasificación de los nicknames (Bechar –Israeli, 1995) permite un primer abordaje de la naturaleza compleja del nombre propio, cuando la referencia no es uno de sus rasgos fundamentales. Nos encontramos con formas morfológicamente diferentes, que cumplen con el requisito de tener contenido semántico y cuyos usos exceden a la denotación de un sujeto. A partir de esta noción de nombre propio es que podemos pensar la identidad de los sujetos en estos nuevos contextos de interacción.

3.2. Procesos de identificación previo a la interacción

Como fue desarrollado previamente, el principal recurso de identidad con el que se cuenta al ingresar a los espacios del chat es el nickname. El procedimiento básico de construcción es doble: el que realiza el sujeto al elegir o construir su nombre (la autoidentificación) y el que realizan las personas que se encuen-

tran en ese espacio en el momento en el que el nombre ingresa (identificación). Como bien aclara Goffman (1995) “el individuo construye una imagen de sí a partir de los mismos elementos con los que los demás construyen al principio la identificación personal de aquel”. En otras palabras, denominamos proceso de autoidentificación o auto-nominación al proceso por medio del cual una persona configura una imagen de sí a través de un nombre, con todas las complejidades que ya expusimos en los puntos anteriores. Y llamamos “identificación” al proceso de reconocimiento que realiza nuestro interlocutor de la información que ofrece el nickname y los procesos inferenciales que se desencadenan a partir de ellos.

Este movimiento doble configura la estrategia que llamamos “identificación”. De los procesos de auto-nominación hicimos referencia previamente al explicar los modos de constitución del nickname. Veremos a continuación cómo se producen los procesos de identificación de la información que brinda ese apodo en el marco de la interacción.

Veamos los siguientes ejemplos:

Ejemplo 1

A 13/07/20 09:53 p.m. La verdad que me diste una sorpresa con el icq.
De repente me aviso que alguien me había
agregado y resulto ser **una rubia**
A 13/07/20 09:53 p.m. el e-mail dice **blonde@**
B 13/07/20 09:54 p.m. ah, cierto!

Aquí, se trata de una secuencia inicial, posterior al reconocimiento de la identidad de la persona. A ya sabe que B es la persona que ha contactado por mail pero todavía no cuenta con mucha información sobre ella.

De ahí que el nickname (“blonde”) opere descriptivamente al permitirle reconocer que la otra persona es rubia. Al ser descriptivo el nickname la asociación de los nombres con las propiedades del sujeto son directas y activan procesos inferenciales por parte del interlocutor.

Ejemplo 2

<diego39belgrano> **tu mujer** te deja salir?
<CasadoSolo> generalmente
(...)
<diego39belgrano> foto?
<CasadoSolo> **un casado no manda foto**
<diego39belgrano> tu problema; un soltero no pone casa; ergo, telo.

Aquí la información es mayor y está orientada a los fines del intercambio. Los dos apodos están constituidos por composición: <diego39belgrano> (nombre + edad + lugar) y <CasadoSolo> (estado civil + estado) y esos datos determinan los

contenidos de la interacción. Como el objetivo de la conversación es establecer las condiciones para una cita, el nombre permite inferir las posibilidades y condiciones de la misma.

Es importante destacar que el nombre opera prospectivamente y determina la configuración de la identidad posterior de los participantes. Al ser la primera información, activa toda una serie de supuestos que condicionarán la proyección temática de la interacción y, en el marco de ella, las formas de configuración de la identidad de la persona.

4.3. La configuración de la identidad en el curso de la interacción

En el plano de la interacción es importante tener en cuenta dos dimensiones que convergen en la constitución del sujeto: los roles (entendidos como la definición del sujeto por la función) y la identidad (entendida como los contenidos que definen los rasgos del sujeto, su autodefinición). Estos dos planos se construyen interactivamente y responden a las contingencias de la conversación: los cambios estructurales, a los silencios, a los cambios de tópicos, etc. En esta dimensión podemos reconocer tres estrategias: a) *la presentación del sí*, b) *la justificación del sí* y *la negociación del sí*.

4.3.1. Presentación del sí

Se puede denominar a la presentación del sí como una estrategia fundamental para el intercambio comunicativo en tanto es la que permite o da lugar a la interacción. El fin de esta estrategia es el de constituir una imagen de sí y del otro para poder interactuar. Es por ello que, generalmente aunque no sea obligatoria, su posición generalmente es inicial. Esta configuración, a la vez que define a los participantes, brinda en la mayoría de los casos información sobre la finalidad o expectativas del intercambio.

En el plano ideativo (Halliday, 1985), pueden distinguirse dos tipos de procesos relacionales básicos: los de identificación y los atributivos. Las descripciones o los interrogatorios se articulan o responden a dos cuestiones fundamentales: el “quién sos” y el “cómo sos”. Con respecto a esta distinción puede observarse que el grado de conocimiento mutuo (referencial o discursivo) determina la aparición de determinados recursos y estrategias. En ese sentido, puede decirse que en la gradualidad más/menos conocimiento puede verse la restricción de ciertos recursos. Cuando el conocimiento es mínimo se recurre al interrogatorio directo sin mitigación ni estrategias de cortesía; la justificación de este proceder se encuentra en el hecho de que no hay una imagen definida, por lo cual no hay riesgo. Los recursos más elaborados y complejos (como el uso de metáforas, dramatizaciones,

ficcionalizaciones, bromas, chanzas, etc) se dan cuando conocimiento mutuo es mayor, cuando ya existe un marco de supuestos compartidos (aunque éste haya surgido exclusivamente de la interacción), que permite activar marcos de interpretación adecuados para esas estrategias.

En ese mismo sentido, es significativo que los interrogatorios directos, sin mitigaciones ni estrategias de cortesía, cuando el conocimiento es de bajo grado, se construyen a partir de preguntas vinculadas a la imagen por filiación. Estas secuencias se orientan a buscar elementos en común. La imagen por autonomía surge *a posteriori* cuando ya existe un mínimo terreno en común que permita la configuración de una identidad a través de la diferencia. Las preguntas se realizan a partir de códigos propios del chat como el uso de claves compartidas y creadas por los participantes. Por ejemplo, la edad, el sexo y el lugar se corresponden con “a/s/l” en el siguiente ejemplo.

Ejemplo 3

<CrUDo_69> a/s/l?
 <pasionaria> ah, me estás preguntando
 <pasionaria> mujer, 32
 <CrUDo_69> no, entendí. Decíme tu edad, sexo y lugar
 <pasionaria> mujer, 32 años y de Córdoba
 <CrUDo_69> varón, 38, montevideo
 <pasionaria> qué hacés?

Como decíamos, esta instancia suele ser inicial en el intercambio pero también puede darse posteriormente si la relación evoluciona y la necesidad de recabar datos sobre el otro requiere un nuevo proceso de identificación.

Como característica formal, las secuencias de presentación suelen desplegar una amplia variedad de recursos: interrogatorios, narraciones, descripciones, etc. que se dan a partir de la forma básica del diálogo, factor que lleva en algunos casos a plantear la identificación como una suerte de proceso argumentación realizado en forma interactiva (de a dos o más).

Ejemplo 4

A 13/07/20 10:01 p.m. Bueno dale contame algo mas de vos o de tus hijas
 B 13/07/20 10:02 p.m. soy buena, aplicada, estudiosa, virtuosa, onerosa, madre, docente y argentina
 A 13/07/20 10:02 p.m. si, veo que **sos muy buena maestra**
 B 13/07/20 10:03 p.m. por?
 A 13/07/20 10:04 p.m. son todas cualidades que debe tener una profe como vos. escribo muy lento
 B 13/07/20 10:04 p.m. sí
 A 13/07/20 10:05 p.m. **sos honesta** entonces

El par de pregunta-respuesta se cierra correctamente pero el contenido ideacional de la respuesta de B al ser un tema tabú genera la reacción de A en el tercer turno. Sin embargo la respuesta podría haber sido otro y en vez del rechazo podría haber un acuerdo sobre preferencias o gustos. Sin embargo, sea cual fuere la respuesta, la observación de A pone en evidencia la intencionalidad de B.

Otro ejemplo similar tiene como eje también una cuestión de gustos y de valores, en este caso vinculado a lo físico y tiene como tópico el color del pelo de B y del valor que esto tiene para A.

Ejemplo 6

- B 06/08/20 10:12 p.m. sabés que **me teñí el pelo**
 A 06/08/20 10:12 p.m. de que color color, color, color?
 B 06/08/20 10:13 p.m. **casi negro, con reflejos medio azulados**
 A 06/08/20 10:14 p.m. guau, que bombon !
ahora si que te engachas al plomero!

Este caso expone claramente que para A es importante que B sea rubia. La forma que B lleva a cabo la inferencia de los gustos de A en forma indirecta. Tal como dice Goffman (1989), hay información que las personas brinda de sí en forma directa y hay otra que emerge de las acciones que realiza. En el chat las acciones son discursivas y de ellas “emanan” datos que refieren a la identidad del otro.

En el chat, los datos que constituyen la primera configuración de la imagen son fundamentales, en tanto crean el marco de conceptualización sobre el que se irá agregando la información nueva. A este esquema primero se van a ir incorporando los datos que a lo largo de la interacción vayan surgiendo a partir de la verbalización de los propios sujetos o de la conducta expresada a través de las acciones realizadas en el chat. Estos marcos se activan en las conversaciones y expresan el grado de conocimiento mutuo y los supuestos que se comparten.

Ejemplo 7

- B dice: te llamo
 A dice: para?
 B dice: para escucharte
 A dice: mejor no
 B dice: **(eso debería interpretarlo como un “dale, llamame”)**
 A dice: no
 B dice: **(eso debería interpretarlo como un “si”)**
 A dice: No
 B dice: **Dame 5 y te llamo**
 A dice: ok

4.3.2. La dimensión ideativa en los procesos identitarios

Cuando nos referimos al plano ideacional de la identidad no sólo hacemos referencia al contenido referencial y proposicional sino a la organización temática (Carranza, 1998) y se encuentra sujeto a la “negociación interactiva de los interlocutores (p.13). En el chat podemos identificar a partir del análisis del corpus determinados tópicos vinculados a la conformación de la identidad:

- a) *Identidad por la referencia*
- b) *Identidad física: preguntas orientados a la dimensión corporal*
- c) *Identidad por la conducta*
- d) *Identidad por el rol*
- e) *Identidad por la lengua*
- f) *Identidad por gustos y afinidades.*
- g) *Identidad por valores y creencias (ideológica)*
- h) *Identidad por objetivos comunicativos o finalidad de la interacción.*
- i) *Identidad por su relación y conocimiento de la tecnología.*

a) **Identificación por la referencia** (o sea, el reconocimiento de la identidad referencial).

Nos referimos con este nombre a los procedimientos realizados con el fin de reconocer la identidad referencial de nuestro interlocutor. Estos mecanismos pueden ser provocados o inferidos y constituyen una clara evidencia del factor determinante de la conjunción de dos de los condicionamientos básicos del chat: el anonimato y la ausencia de los datos físicos. En estos contextos, los participantes buscan validar la identidad del interlocutor. En algunos casos sólo se trata de preguntas aisladas; en otros, preguntas clave o adivinanzas que operarían como contralor de la información. Un caso típico es el que sigue:

Ejemplo 8

- A 13/07/20 09:36 p.m. Quien sos B ?
- B 13/07/20 09:37 p.m. dos gatos y un perro
- B 13/07/20 09:38 p.m. dos hijas
- A 13/07/20 09:38 p.m. Grande, ni lenta ni perezosa !!!!

Con esta secuencia se abre el chat. Como puede apreciarse la conversación se inicia sin las secuencias de aperturas preferidas que serían las de saludo, que son dejadas de lado para pasar directamente al proceso de identificación. El par iniciado por la pregunta, cuyo contenido es un proceso relacional de identificación de A, se cierra en los dos turnos de B. En estos turnos B brinda la información requerida de un modo indirecto, violando la máxima de cantidad. La cancelación de la implicatura se produce en el cuarto turno con el reconocimiento de A de la identidad de B. Este ejemplo es particularmente interesante por diferentes moti-

vos: a) a pesar de que entre los interlocutores hay un conocimiento mutuo muy pobre se utiliza la indirección como modo de cooperar con el otro, recursos que suelen usarse sólo cuando existe un bagaje de conocimiento más estable; b) el intertexto opera como recurso para cancelar la implicatura (es la repetición textual de palabras que B le envió por mail a A. Los atributos elegidos por B para hacer referencia a su identidad son identificados sin problemas por A en tanto constituyen un conocimiento compartido); c) el recurso para indicar la identificación de B se realiza a través de claves de contextualización como la expresión “Grande” y la frase hecha “ni lerdá ni perezosa” que dan cuenta de un bagaje cultural compartido. La posibilidad de que este proceso de reconocimiento se produzca radica en los supuestos compartidos y la intertextualidad, recursos que, a pesar de la corta historia de la relación entre A y B.

El caso que sigue extrema aún más estos mecanismos. La diferencia en esta oportunidad se encuentra en el grado de conocimiento de los protagonistas (que es alto) y el espacio (una sala de chat grupal en donde las posibilidades de que la gente se identifique son remotas). Este caso es particular porque de la interacción surge la identificación referencial de los dos.

Ejemplo 9

Wittgenstein:	Hola Barón? Qué está haciendo usted por aquí?
Charlus:	Persiguiendo adolescentes que me desprecian
Wittgenstein:	pero como anda
Charlus:	fané
Wittgenstein:	no exagere barón, este no es lugar para usted
Charlus:	XXXX, sos vos...

La secuencia se inicia con el típico par de apertura de saludo y pregunta. El cierre del par se da con un par despreferido por medio del cual se realiza la violación de la máxima de modo. La alusión a la literatura y a la filosofía en los nicknames dan el primer indicio. La expresión por medio de la cual se viola la máxima de modo, otra en tanto refiere al universo simbólico del personaje de Charlus y, en especial, a su homosexualidad. El tercer y cuarto turno abren otro par en el que se vuelve a introducir una pregunta que es respondida, cerrando el par con uno preferido.

En estos dos turnos cambia el registro. De la literatura pasamos al tango. La palabra “fané” más el contenido de los turnos anteriores remiten por intertextualidad al tango “Esta noche me emborracho”. El alto grado de supuestos compartidos por los dos participantes permiten relacionar estos recursos y activar el reconocimiento referencial del otro. El último turno, enuncia el nombre real de ese nickname.

Los procesos de identificación cumplen otras funciones como, por ejemplo, advertirle al otro de que el que habla no es el dueño del nick:

Ejemplo 11

A hola
 B **hola no soy mi mama**
 A ok

b) Identificación física

Los procesos orientados a la dimensión corporal son los más frecuentes. El cuerpo (Goffman, 1989 , Revilla, 2003) constituye uno de los anclajes de la identidad más poderosos. La ausencia del mismo representan una falta difícil de suplir en el plano de la interacción. No sólo porque no contamos con todos los datos que provee: desde los gestos, movimientos, entonación, expresión sino también otra información fundamental tal como los rasgos etarios, de sexo, información que hace a los patrones estéticos, sociales y culturales, entre otros. Esa carencia se evidencia en un rasgo recurrente de los participantes del chat: la obsesión por recuperar la dimensión corporal del otro. Este factor justifica los extensos y reiterados interrogatorios orientados a ese fin o la importancia del intercambio de las fotos y el uso de las cámaras digitales.

El caso 4 es un ejemplo típico de estos procesos. El que sigue expone la importancia de lo estético y exhibe los patrones culturales de belleza que tienen los participantes (las medidas ideales 90-60-90 y el ser rubio). El juego de invertir esos patrones ponen en evidencia los supuestos compartidos y la finalidad de la conversación.

Ejemplo 12

B 16/07/20 12:14 a.m. **60-90-60**
 B 16/07/20 12:15 a.m. **un rombo rubio**
 A 16/07/20 12:15 a.m. **que bueno, esas son las que me gustan**
 B 16/07/20 12:16 a.m. me alegre, no voy a decepcionarte, entonces
 A 16/07/20 12:16 a.m. **no te creo rombo** que quieres, ver si salgo corriendo
 A 16/07/20 12:17 a.m. bullshit !!!!!
 B 16/07/20 12:17 a.m. no, creí que me querías conocer no que me querías levantar. Qué importancia puede tener las medidas si lo que te importa es conocer a alguien? Me equivoco? (...)
 A 16/07/20 12:18 a.m. **no te creo lo de rombo**

La información sobre el cuerpo es tan importante que requiere no sólo de procesos de descripción sino también de confirmación. De ahí la reiteración de preguntas ya formuladas o la solicitud de fotos o la activación de videocámaras,

recursos que permiten validar esa información. También operan en estos procedimientos las ficcionalizaciones, tal como fue planteado anteriormente.

d) Identificación por la conducta

Tal como lo indicaba Goffman (1989), no sólo contamos con la información que el otro nos da sino también con la que emana de su conducta. En el chat este recurso se da vinculado al comportamiento desarrollado en el marco de la interacción. Así son evaluadas las acciones del otro con respecto a los silencios, a la falta de cooperación, a la invasión sobre el tiempo y el turno del otro, al uso y abuso de los recursos que ofrece el canal del chat. El fragmento que presentamos a continuación expone claramente en la evaluación que hace A (“sos perfeccionista”) como resultado de un proceso inferencial a partir de la acción de autocorregir el error tipográfico en la palabra “inteciones”. A está hablando de sí pero, a la vez, observa el comportamiento de B, y de esa observación surge el dato (“sos perfeccionista”).

Ejemplo 13

- B 13/07/20 10:17 p.m. de las **inteciones**
 B 13/07/20 10:17 p.m. **intenciones quise decir**
 A 13/07/20 10:18 p.m. soy una buena persona, no se si lo intuis
 A 13/07/20 10:19 p.m. **sos perfeccionista**

En otros casos la conducta se encuentra vinculada al uso de los recursos que ofrece el chat. El ejemplo que planteamos a continuación presenta el caso del uso de opciones de estado que ofrece el ICQ y el MSN. Uno puede elegir advertir al otro que está ausente, ocupado, conectado e incluso no conectado (estándolo). La palabra “away” hace referencia al estar ausente. Esta advertencia no invalida el envío de mensajes. Cuando aparece este cartel los usuarios no envían mensajes porque toman en cuenta esta advertencia. Es por eso que A amenaza a B con que se va a ir (o sea, no va a seguir cateando) si B no quita esa advertencia. Lo que expone esta secuencia es cómo tanto A como B evalúan la conducta del otro y al hacerlo dan cuenta de facetas de su imagen. A cuestiona a B el uso indebido de este recurso a través de la orden y la amenaza. Este primer par se cierra con la justificación que brinda B (el problema de las interrupciones y como consecuencia el enojo de A. Esta secuencia de conflicto que se cierra con la negociación de ambos (B de sacar el “away” y A de aceptar las interrupciones) tienen su correlato en el plano ideacional en tanto incorpora información sobre A y B.

Ejemplo 14

- A 06/08/20 11:34 p.m. sacame el cartelito de away o me voy !
 B 06/08/20 11:34 p.m. **Si es así que está dispuesto...**
 B 06/08/20 11:35 p.m. Es que si lo saco me van a interrumpir

- B 06/08/20 11:35 p.m. y también te enojás
 A 06/08/20 11:35 p.m. quien te va a interrumpir ? otro?
 B 06/08/20 11:36 p.m. sí, otro que quiera hablar conmigo, por?
 B 06/08/20 11:36 p.m. **vos no sos celoso**, así que **no me hagas una escenita**

La secuencia que presentamos a continuación pone en evidencia la importancia de los emoticones como expresión gráfica de la identidad:

Ejemplo 15

- B dice: >:o(
 A dice: me estás haciendo pito catalán o qué?????
 B@hotmail.com dice: es un “angry smiley” (por lo qe dijiste)
 A dice: angry, vos????
 A dice: imposible
 B@hotmail.com dice: es cierto

Si bien el uso del emoticon está justificado en la expresión entre paréntesis (“por lo qe dijiste”), o sea es una clave de contextualización por medio de la cual se infiere la actitud del hablante, ese ícono se generaliza a través de la ironía (“angry, vos????”) y se convierte en un atributo de B. Como dijimos en un principio, lo que justifica el uso de la ironía es el alto grado de conocimiento mutuo de A y B y de los supuestos que comparten. El acuerdo de B sobre lo dicho por A también recurre a la ironía como clave de contextualización.

A veces es el comportamiento comunicativo el que es evaluado y de donde emana información sobre los participantes. En el ejemplo que sigue, las acciones son las que refieren al sujeto, a su comportamiento, a su modo de actuar. Se trata de una secuencia argumentativa centrada en una cuestión puramente fáctica y valorativa. El tema en cuestión es el modo de actuar de uno y otro. Los valores que se ponen en cuestión no están referidos a un tema sino a un comportamiento. Es interesante observar cómo se va planteando el conflicto interaccionalmente y cómo los recursos vinculados a los cierres de las interacciones cumplen un rol fundamental como mecanismo de presión para que el otro responda.

Ejemplo 16

- B 08/08/20 12:07 a.m. **me hiciste sentir mal**
 B 08/08/20 12:08 a.m. bueno, **te fuiste, un beso**
 A 08/08/20 12:08 a.m. vos tambien a veces **sonas agresiva sin darte cuenta**
 la pantalla no habla sabes
 B 08/08/20 12:09 a.m. esta tampoco habla
 B 08/08/20 12:09 a.m. te mando otro beso **chau**
 B 08/08/20 12:09 a.m. y **cortar e irte**, estábien
 B 08/08/20 12:09 a.m. chau
 A 08/08/20 12:10 a.m. no estoy enojado chau. que duermas lindo

B 08/08/20 12:11 a.m. **me tratás mal** y después **me cortás**

B 08/08/20 12:11 a.m. **muy civilizado lo tuyo**

Los saludos de despedida (“un beso”, “chau”, “te mando otro beso”) operan como mecanismos para obtener la respuesta del otro bajo la amenaza del cierre de la conversación. Esta estrategia es funcional al desarrollo argumentativo ya que podemos observar como conviven con las expresiones de las distintas posiciones. La construcción de la secuencia y la organización del contenido en diferentes turnos opera estratégicamente si tenemos en cuenta que la persona que interactúa va viendo ingresar una frase por vez. Este procedimiento que establece el chat genera suspenso y carga a la interacción de tensión, factores que en un contexto de conflicto pueden llegar a ser desencadenantes de una disputa.

e) **Identidad por el rol**

Si bien puede asociarse al rol con la identidad, en el sentido de que podemos definirnos exclusivamente a partir de un papel que establecemos como principal rasgo de nuestra subjetividad (ser madre por ejemplo), los roles cumplen un lugar especial en la definición de nuestra identidad en tanto que van asociados a la función que el sujeto cumple en el marco de esa interacción (Castell, 1997). En el chat, puede observarse que los roles a veces constituyen la única instancia de identificación del otro (por ejemplo cuando nos referimos a los administradores de canal en una lista de discusión o en un chat moderado o en un servicio al cliente en el sólo conocemos al otro a través de su función). En otras oportunidades se suele jugar con el rol a los fines de establecer el tipo de relación en la que se está involucrando y cuál sería nuestra identidad entendida como la función que hemos decidido actuar en ese proceso.

En el ejemplo que sigue el tema del rol no sólo es actuado, sino tematizado en los nicks y en contenido de la conversación. El cierre de la secuencia es claro al respecto. La negativa de Santiago a dar la foto es replicada por “Amo_esclavo”. La respuesta del primero a esa actitud es una exposición de lo que es esperable de ese rol y que, en este caso, no se está cumpliendo. La escenificación del rol es aceptada por su interlocutor con una expresión adecuada (“si, amo”).

Ejemplo 17

<Amo_Esclavo> que le gusta hacer con sus esclavos, amo?

<Santiago> que gocen la esclavitud

<Santiago> a usted le gusta algún goce en particular?

<Amo_Esclavo> que les hace?

<Amo_Esclavo> me gusta que me torturen

<Santiago> depende de los esclavos

<Santiago> ataduras, cera, filos de sable y sobre todo sumisión

<Amo_Esclavo> me gusta

<Amo_Esclavo> foto?
 <Santiago> bien
 <Santiago> **foto no tengo, vos?**
 <Amo_Esclavo> **si, pero cambio**
 <Santiago> **los esclavos no ponen condiciones**
 <Santiago> **las condiciones las ponen los amos**
 <Amo_Esclavo> **si, amo**

Un caso más frecuente y cuya justificación está dada por las relaciones interpersonales siguiente. Aquí, la asunción del rol se marca por el posicionamiento de los interlocutores: la identidad referencial por el rol “mamá” y la respuesta en la que la madre se posiciona con respecto a la hija a través de la orden y del atributo con el que la nominaliza “mocosa”:

Ejemplo 18

PANCHIII. ALL IS PERFECT, BUT I´M ALLERGIC says: mama, como
 hacemos hoy a la tarde?
 PANCHIII. ALL IS PERFECT, BUT I´M ALLERGIC says: MAAMAMAMA
 MMAMA
 PANCHIII. ALL IS PERFECT, BUT I´M ALLERGIC says: NO PUEDO IR
 CAMINANDOO!!!!
 PANCHIII. ALL IS PERFECT, BUT I´M ALLERGIC says: LLEGO EL DIA
 DEL ARQUERO SI VOY
 CMAINDANDO
 PANCHIII. ALL IS PERFECT, BUT I´M ALLERGIC says: Y ADEMAS NO
 SE COMOO IR!!!
 Blonde says: no me grites, mocosa

e) Identificación por la lengua

Las variables dialectales suelen ser una buena fuente de información sobre el origen de nuestro interlocutor. No siempre se reconocen con exactitud pero brindan información cultural y social relevante. El ejemplo que sigue es muy claro al respecto. El uso del “che” y del “vos” son paradigmáticos del porteño o del argentino en general.

Ejemplo 19

<Baco> de donde sos?
 <Baco> estas ahi
 <malu> sí, de Buenos Aires
 <malu> **vos también**
 (...)
 <Baco> no de santa fe capital
 <malu> nos delata el **vos**

f) Identificación por gustos y afinidades

Estos tópicos suelen ser tratados de un modo particularmente interactivo. No pasa exclusivamente por la orientación que nos va marcando el otro en su selección de preguntas (como ocurriría en el caso de las preguntas sobre lo físico) sino que suele ir surgiendo del mismo proceso de interacción.

Ejemplo 20

- A 13/07/20 11:11 p.m. vengo aca desde chico, amo el mar y la olas, soy uruguayo de nacimiento, mi madre tambien y tengo mi familia materna aca. **Siempre quise vivir en un lugar donde poder equilibrar la vida**
- B 13/07/20 11:12 p.m. y la verdad que **el lugar es divino**
- A 13/07/20 11:12 p.m. viniste alguna vez
- B 13/07/20 11:13 p.m. sí, dos. Pero hace ya bastante. Este año me fui sola 10 días a **La Paloma y también me gustó mucho** (es otra cosa, no?)
- A 13/07/20 11:14 p.m. **si, es otra cosa, pero hay muy buenas olas**, yo voy seguido
- B 13/07/20 11:15 p.m. por qué tanta importancia a **las olas?**
- B 13/07/20 11:15 p.m. **hacés surf** o algo así?
- A 13/07/20 11:16 p.m. **hago surf** desde los 14 años y desde chico vivi pendiente del mar
- B 13/07/20 11:17 p.m. **qué lindo.**

g) Identificación por valores y creencias (ideológica)

Esta estrategia es similar a la anterior aunque con contenidos están referidos a valores y creencias, con lo ideológico. Tiene una determinación cultural y social muy marcada, hecho que permite observar las diferencias en el plano de las identidades que definen a los sujetos según su marco de pertenencia. La defensa o negociación de valores pone en evidencia los criterios de filiación y autonomía de las identidades en el contrapunto que establece el diálogo.

En el caso que presentamos a continuación puede observarse que uno de los valores que A no pone en duda y supone compartido con B es la religión:

Ejemplo 21

- B 15/07/20 09:53 p.m. Sí, es trabajoso quererse, pero bueno hay que hacer el esfuerzo. Sos católico, judío, protestante, adventista?
- A 15/07/20 09:53 p.m. hare krishna jajajajajaja **que quieres que sea ?**
- B 15/07/20 09:54 p.m. no sé, qué sos?
- A 15/07/20 09:55 p.m. soy catolico aunque a los 18 años me bautize adventista en uno de mis viajes a hawaii, pero solo me duro 6 meses despues BUE me absorbio y me aleje de Dios muchos años

h) Identificación por objetivos comunicativos o finalidad de la interacción

En este caso es interesante observar cómo la mayoría de los contenidos que definen la identidad de los interlocutores pueden ponerse en juego y lo que los distingue es la finalidad o meta de la interacción. Por ejemplo si nos encontramos con una situación en la que la actividad es la del cortejo o seducción, de negociación, de juego, o un intercambio comercial, entre otras cosas.

Las contenidos de las preguntas permiten reconocer cuál es la orientación que van dándoles los participantes a ese intercambio. Por ejemplo, si el objetivo o meta de la conversación pasa por una simple interacción fática:

Ejemplo 22

Blonde a se busca un pato:)	Hola Malu, soy Laura que te ecsibo desde donde está tu mamá
se busca un pato:) a blonde	con jorgelina
se busca un pato:) a blonde	no
se busca un pato:) a blonde	yo me conecte para hablar con mi mamá
blonde a se busca un pato:)	qué bien y se divierten?
se busca un pato:) a blonde	siiiiiiiiiiiiiii
blonde a se busca un pato:)	estás ocpuada ahora, necesitás algo?
se busca un pato:) a blonde	no

O si el interés de los participantes es acordar un encuentro fuera del espacio del chat, etcétera. Ver el siguiente ejemplo:

Ejemplo 23

A dice: casado?
 B dice: pero yo, soltero
 A dice: gay,, bi,, hetero?
 B dice: me gustan los hombres
 A dice: activo,, pasivo??
 B dice: estoy enbelgrano, como es obvio por mi nick, 174, 79, castaño, ojos marrones, pelo corto, pecho peludo
 A dice: buscando que??
 B dice: pasarla bien sin demasiadas vueltas
 A dice: sos activo o pasivo?
 B dice: sin problemas de esa índole

En este caso vale observar que puede darse este fenómeno a través de un cambio de roles y un reposicionamiento. En el caso que sigue se trata de neutralizar la intervención violenta y descontrolada de uno de los participantes asumiendo un rol de autoridad:

Ejemplo 24

(23:26:10) MANGUERA *grita a* pedro: VENENO CON VENENO NO ME HACE NADA, FORRO. SIN EMBARGO A VOS UNA BUENA DUCHA ACIDA EN AUSCHWITZ TE VENDRIA BIEN, FORRO IMPOTENTE.

(...)

(23:27:41) **mama de manguera e: entra en la sala...**

(...)

(23:28:17) MANGUERA *grita a* TODOS: EN NOMBRE DE LA GESTAPO, TOTENKOPF, SS, WEHRMACHT, ADOLF HITLER Y TODO EL TERCER REICH: FELICIDADES A TODOS EN LA CAMARA DE GAS.

(23:28:23) mama de manguera e: hijo solta la escoba y sacatela del culo que la ensucias

(23:28:28) nieleana *habla con* MARC38: como andas

(23:28:28) SHANIA *habla con* amores_que_matan: que educado que sos, sos de este siglo

(23:28:32) MANGUERA *grita a* TODOS: **ADIOS!**

i) Identificación por su relación y conocimiento de la tecnología

Dejamos para el final este caso porque se relaciona directamente con el chat como medio y herramienta que supone un saber y una expertise que define a sus usuarios y que permite identificarlos. Los datos están vinculados al *know how*, al conocimiento de ciertos códigos (las abreviaturas, por ejemplo) a cómo realizar ciertas acciones y al proceso mismo de chatear, por ejemplo la velocidad y la capacidad de comprender la lógica del chat.

Ejemplo 25

A 14/07/20 01:13 p.m. sorry, que es kc ?

B 14/07/20 01:13 p.m. ¿qué hacés?

(...)

A 16/07/20 08:08 p.m. primero que no te grite
y segundo , lo que no me digas lo tendre que
comprobar por mi mismo !!!!

B 16/07/20 08:10 p.m. ah sí? Cómo lo vas a probar?
(ESCRIBIR EN MAYUSCULAS ES LO MISMO QUE GRITAR)

A modo de síntesis, podemos decir que esta estrategia a la que denominamos “presentación del sí” tiene dos dimensiones: una vinculada a los recursos y estrategias que le dan forma y otra ideacional que tiene que ver con los contenidos que vehiculizan. Este complejo estratégico configura secuencias que resultan de una relevancia de alto grado para la interacción, especialmente en los casos en los

que interactúan no se conocen. Por ello suelen ser secuencias que aparecen en una instancia inicial y orientan la interacción a futuro.

Vale recordar que también pueden ser encontradas en otras instancias de la conversación con una función complementaria a la inicial o como procesos de confirmación y validación de la información.

4.3.2. Justificación del sí

Como habíamos anticipado en el punto anterior, la naturaleza dialógica del chat acentúa la fuerza argumentativa de los procesos de constitución de las identidades de los sujetos en el chat. En este caso particular nos encontramos con una estrategia particular cuya finalidad específica es justificar la imagen propia o la ajena. En este caso, se trata de argumentar sobre el sí en un movimiento positivo. Dentro de estos casos, se torna más evidente la objetivización del sí mismo, en tanto entra en juego la identidad por contraste. La identidad se constituye en una oposición a otro que no se es. Tal como lo propone Laclau (1993), en estos casos puede observarse que la constitución de la identidad propia es “En el mismo movimiento por el cual la amenaza se dirige a alguien y cuestiona su existencia o su integridad, y por lo tanto el destinatario de la amenaza reacciona a ella y la enfrenta, se instaura un antagonismo en los marcos del cual el amenazado ‘Juega’ —en varios sentidos— su identidad: la descubre, la asume, lucha por reafirmarla y consolidarla; o al contrario la redefine o la pierde. Bajo la figura de la amenaza la negatividad opera a la vez como condición de imposibilidad y de posibilidad de una identidad.” La creencia se constituye en cimiento y garante de la identidad, en tanto la amenaza opera como motor de la reacción de los sujetos. La creencia en este caso es la autonomía como valor positivo, por ejemplo.

En “la justificación del sí” como en la negociación del sí subyace un supuesto negativo al que hay que contraponerle una versión afirmativa; en el primer caso lo que se busca es dar veracidad a los valores que definen la identidad, hacerlo verosímil, justificar lo que por defecto puede estar puesto en duda, pero negociar posiciones. Son secuencias argumentativas en las que no se busca un acuerdo sino la imposición de argumentos que confirmen la posición del que habla. Es importante considerar que este tipo de estrategia si bien tiene una posición aleatoria en la conversación, suponen un texto previo, una historia textual que daría pie a un cierto conocimiento del otro que permitiría comprender estos mecanismos argumentativos. Las estrategias en estos casos pueden operar sobre una imagen de filiación o de autonomía, según sea el caso.

El fragmento que sigue está conformado por cuatro turnos. Se inicia con primer par formado por una pregunta puntual de A sobre un proyecto que B le ha mencionado y que es respondida en el segundo turno por B con una explicación

sobre las características de éste. Esta explicación entra en conjunción con un proceso de justificación que se inicia con una expresión de deseo: “ojalá me salga porque lo necesito, no por plata sí por mi independencia”. El cambio en la modalidad del enunciado marca el inicio de la justificación. El tercer turno le corresponde a A, quien legitima argumentando afirmativamente sobre los valores expuestos por B. Este nexo entre el tercer y cuarto turno reafirma la construcción interactiva del argumento que se proyecta en el cuarto turno hacia una justificación que deja de lado el tópico del proyecto y se orienta exclusivamente a la imagen de B. El anclaje temporal (hoy) y la narración de sucesos que vinculan ese presente con el pasado marcan una continuidad de los contenidos de esa argumentación en la que se dan argumentos *ad rem* (los problemas con su ex y sus hijos, el empobrecimiento de la vida social, etc) y *ad hominem* (la cita de una fuente de autoridad como es la figura del profesional (psicólogo) para justificar su situación y mostrar el tipo de persona que es ella (en oposición a la de su ex).

Ejemplo 26

- A. a que proyecto te referías, negocios, académico? puedes platicarme de el?
- B. como aquí la docencia no sirve para ganar dinero y yo quiero independizarme del ex,queremos poner un salón de fiestas para niños,no sé si allí se usan:son como casas en las que tú haces las fiestas para aquellos padres que no tienen departamentos grandes o no quieren invadir sus casa con muchos niños.aquí lo usa todo el mundo y deja buen dinero.ojalá me salga porque lo necesito ,nopor la plata sí por mi independencia.
- A. te felicito, entre mas mas rapido cortes con el pasado, y te ocupes mas pronto estaras libre emocionalmente
- B sí hoy estoy harta,porque le tocaba a él quedarse con los niños en su casa,pero ellos no han querido y ahora los trae otra vez aquí. XXXX tiene el marte terapia y veremos qué pasa que no quiere dormir con el padre,ya que amí eso me mitiga un poco mi vida social que es bastante escasa,pero por lo visto el ex no lo puede manejar y el psicólogo me dijo que no puedo decirle a mi hijo que no vuelva a su casa si me necesita. un lío.

Este ejemplo es claro de los procesos de justificación, en la medida en que la justificación de ese yo se da por afirmación, o en un diálogo no explícito, sino supuesto con otro relato que pueda objetarla. La narrativa en estos casos es funcional a los procesos de argumentación.

4.3.3. Negociación del sí

Esta estrategia tiene como fin la defensa y negociación de la imagen propia o la del interlocutor. Ella se despliega en tres movimientos o acciones discursivas: a) negociación, b) reformulación y c) co-construcción

De los tres, la negación se da en todos los casos; los otros pueden combinarse o darse por separado. El esquema básico se realiza a partir de la negación de una de las partes a una faceta o aspecto del otro. Esa negación puede provocar un movimiento de reformulación por parte del sujeto cuestionado, movimiento que integra la negación del otro para refutarla o bien incorpora la información que su interlocutor agrega con el fin de elaborar en conjunto la imagen del interpe-lado. Estos procesos no siempre son armónicos sino que conllevan el riesgo de conflicto. Cuando las posiciones son contradictorias las situaciones de conflicto suelen resolverse o bien negociando el tema en cuestión (por un privilegio de la relación), o por un quiebre en la interacción (al privilegiar el tema en disputa). Presentaremos a continuación sólo un caso, como ejemplo:

Ejemplo 27

- A 14/07/20 01:26 p.m. me parece que sos un bocho en la compu, es cierto ?
 B 14/07/20 01:27 p.m. **no soy ningún bocho, sólo escribo**
 A 14/07/20 01:28 p.m. sos humilde no ?
 B 14/07/20 01:29 p.m. **no, no lo soy**
 A 14/07/20 01:30 p.m. bueno, ya veremos. sos lo contrario acaso ?
 B 14/07/20 01:31 p.m. **no**, me perdí.
 B 14/07/20 01:31 p.m. bueno, escribo y mientras tanto bajo música y chateo con vos
 A 14/07/20 01:32 p.m. eso pasa cuando uno atiende dos puntas a la vez
 B 14/07/20 01:33 p.m. eso suena a agresión!!!! No vale.
 A 14/07/20 01:33 p.m. haces todo eso a la vez y no sos un bocho ?
 para mi sos un monstruo, quiero decir una genia, ojo
 A 14/07/20 01:34 p.m. me perdi yo, **como que a agresion ?**
 A 14/07/20 01:37 p.m. B de que sitio bajas musica ?
 B 14/07/20 01:37 p.m. **eso de atender a dos puntas es ambiguo**, y se puede interpretar muy pero muy mal. Y no te pierdas que después es difícil reencontrarse.
 A 14/07/20 01:40 p.m. todo depende de la intencion, si es buena o no. En general **no** sirvo mucho para las ambigüedades. **No me pierdo**, no te preocupes
 B 14/07/20 01:41 p.m. Bueno, depende quién las evalúe. A lo mejor tu intención es buena y yo la interpreto mal. El lenguaje es tramposo, A.
 A 14/07/20 01:43 p.m. **el lenguaje no**, a lo mejor la distancia si no hay como mirarse a la cara
 B 14/07/20 01:47 p.m. **no siempre**
 B 14/07/20 01:47 p.m. **y tus fotos?????**

A lo largo de los turnos podemos observar que las posiciones no se presentan como absolutas y presentan un alto grado de modalización que expresa una actitud conciliatoria y abierta especialmente de A. En este ejemplo el trabajo sobre la modalidad es estratégico ya que es el que permite evolucionar de una posición antagónica a una conciliación.

La negociación de valores se plantea de un modo diferente. Como dijimos anteriormente, todas estas estrategias presentan implícita o explícitamente una negación. En este caso no sólo se niegan los contenidos sino las inferencias que A realiza sobre B. En este caso observamos dos movimientos: la negación (“sos humilde no?”/ “no, no lo soy”); la negación + reformulación (“me parece que sos un bocho en la compu, es cierto?” / “no soy ningún bocho, sólo escribo”), inclusive en el cierre de la secuencia se mantienen estas posiciones antagónicas que sólo se resuelven con el cambio de tópico (“El lenguaje es tramposo, A.”/ “el lenguaje no, a lo mejor la distancia si no hay como mirarse a la cara”/ “no siempre”). El último turno de esta secuencia introduce un nuevo tópico (las fotos) con el que se interrumpe la secuencia argumentativa.

Dentro de este ejemplo podemos percibir un tercer movimiento que es el que permite o garantiza el equilibrio interaccional, en tanto va constituyendo un terreno en común. Este movimiento es el que denominamos co-construcción. A pesar de tratarse de una secuencia claramente argumentativa en la que se juegan atributos y valores vinculados a la imagen de A y B, existen instancias dentro de la secuencia en las que los protagonistas aportan información nueva que no es refutada; por lo contrario, es aceptada y son esos valores los que van tejiendo la imagen de filiación de ambos interlocutores. A modo de ejemplo, podemos observar que el tema de la ambigüedad si bien genera un tema de conflicto, abre a la vez puntos de acuerdo. A la emisión de B en la que dice “eso de atender a dos puntas es ambiguo, y se puede interpretar muy pero muy mal”, se le suma la de A “en general no sirvo mucho para las ambigüedades”. Estas dos posiciones responden a una misma posición, la que le atribuye valores negativos a la ambigüedad.

5. Conclusión

A continuación se presenta un cuadro en el cual se sintetizan las estrategias de constitución de la identidad en el chat:

Estrategias de constitución de la identidad	Finalidad	Instancia	Ubicación secuencial
Identificación	Constitución de una identidad básica. Requisito sine qua non para la interacción en el chat. Objetivización de la identidad referencial. Esta estrategia se despliega en dos movimientos o acciones discursivas: a) Autonominación o autoidentificación b) Identificación	Pre-enunciativa	Apertura del chat
Presentación del sí	Configuración de una identidad interactiva, orientada al interlocutor, que apele al interlocutor y permita el inicio de la conversación. Objetivización de la identidad verbal.	Enunciativa	Inicial (a cada secuencia en que se introduzca un nuevo interlocutor).
Justificación del sí	Dar veracidad a lo enunciado, hacerlo verosímil, justificar lo que por defecto está puesto en duda.	Enunciativa	Aleatoria. Sin posición fija.
Negociación del sí	Defensa de la propia imagen. Esta estrategia se despliega en tres movimientos o acciones discursivas: a) negación b) reformulación c) co-construcción	Enunciativa	Aleatoria. Sin posición fija.

Como comentario final, cabe rescatar algunas conclusiones de lo hasta aquí expuesto:

- En el chat, el conocimiento adquirido interactivamente a lo largo de las distintas conversaciones constituye el recurso principal para la configuración de la identidad de los participantes en razón de la ausencia de los anclajes de la identidad más poderosos: el cuerpo. El grado de conocimiento mutuo (referencial o discursivo) determina la aparición de determinados recursos y estrategias. En ese sentido, puede decirse que en la gradualidad más/menos conocimiento puede verse la restricción de ciertos recursos. Cuando el conocimiento es mínimo se recurre al interrogatorio directo sin mitigación ni estrategias de cortesía; la justificación de este proceder se encuentra en el hecho de que no hay una imagen definida, por lo cual no hay riesgo. Los recursos más elaborados y complejos (como el uso de metáforas, dramatizaciones, ficcionalizaciones, bromas, chanzas, etc) se

dan cuando conocimiento mutuo es mayor, cuando ya existe un marco de supuestos compartidos (aunque éste haya surgido exclusivamente de la interacción), que permite activar marcos de interpretación adecuados para esas estrategias.

- Esa misma ecuación se puede observar en el tipo de imagen a la que se apela. Cuando el conocimiento es menor se orienta a la imagen de filiación. A medida que los supuestos compartidos son mayores, se equilibran las dos.

- Como recurso alternativo al cuerpo, como punto de anclaje referencial discursivo el nombre (el nickname) adquiere predominancia que da entidad a la persona, lo objetiviza constituyendo el principal. Ante la ausencia del cuerpo, el nombre es la única materialidad estable e invariable en la interacción. Por ello, cuando la identidad referencial está supuesta porque conocemos a la persona, el nombre permite otros juegos identitarios más complejos en donde se apela a lo lúdico, lo expresivo de la persona.

- Los apodosos dan cuenta del imaginario social del que emergen, su matriz ideológica (Raiter, 2003). A partir de ellos podemos definir la comunidad o grupo social del cual surgen. En ellos son comunes las referencias culturales, grupales, etarias, de género, étnicas o religiosas que indican la pertenencia a un determinado grupo social. Las formas que adquieren son diversas y tuvieron su evolución a lo largo de estas últimas décadas. Han respondido tanto a pautas culturales como a aquellas que los grupos que chatean han ido desarrollando paulatinamente. Si bien se inscriben gramaticalmente dentro de la categoría de nombre propio, introducen cambios fundamentales que merecen un tratamiento especial.

- En el chat, el “relato” de la identidad, nuestra constitución como sujetos identificables resulta de un proceso dialógico por antonomasia (por estar inscripto en la estructura de un diálogo), interactivo, negociado; un proceso que exhibe la naturaleza argumentativa de la identidad. Parte de esa actividad discursiva consiste en persuadir al otro sobre lo que somos y cómo somos.

- El interés que presentan los chats para los estudios de la cortesía es que en ellas el único “territorio” en disputa es la dimensión de lo personal, de aquellos rasgos que los participantes presentan, que los identifican y a partir de los cuales se constituyen como sujetos de la interacción.

6. Referencias

- Bauman, R y Ch. L. Briggs (1990) "Poetics and Performance as Critical Perspectives on Language and Social Life." *Annual Review of Anthropology* 19: 59-88.
- Bechar-Israeli, Haya (1995) "From <Bonehead> to <cLoNehEAd>: nicknames, play, and identity on internet relay chat". En, Brenda Danet (ed), *Play and Performance*. Journal of Computer mediated communication, vol 1.
- Berger, P y T. Luckmann. (1967) 1997. *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Bravo, Diana (2002) "Actividades de cortesía, imagen social y contextos socio-culturales: una introducción." En, Bravo, D. 2002. *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo.
- Bravo, D. y Briz, A. (2004) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Brown y Levinson, (1987) *Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, G y G. Yule (1993) *Análisis del Discurso*. Madrid: Visor.
- Carranza, I. (1998) *Conversación y Deixis del Discurso*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.
- Castells, M. (1997) *La Era de la Información: El poder de la identidad*. Barcelona: Alianza.
- Danet, B. (1998) "Text as mask: Gender, Play and Performance on the Internet" En Jones, S. G. (ed.), 1998. *Cybersociety 2.0 Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*. London, Sage.
- Davis, B & J. Brewer (1997) *Electronic Discourse. Linguistic individuals in virtual space*. Nueva York: State University of New York Press.
- Fairclough, N. (2002) "El análisis crítico del discurso como método para la investigación en ciencias sociales", En Wodak, R y M. Meyer, *Métodos de análisis crítico del discurso*. Barcelona: Gedisa.
- Fairclough, N. & R. Wodak, (1995) "Critical Discourse Analysis" en T.A. van Dijk (ed) (1997) *Discourse as social interaction*. London: Sage.
- Fernández Leborans, M. J. (1999) "El nombre propio", en Bosque, I y V. Demonte, eds. *Gramática descriptiva de la lengua española*. Cap. 2; Vol 1. Madrid: Espasa Calpe.
- Giddens, (1991) *Modernity and self identity: self and society in the late modern age*. London: Polity Press.
- Goffman, E. (1989) *La Presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

- _____, (1995) *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goodwin, Ch. (1995) "The negociation of coherence within conversation". En T. Givón. 1995. *Functionalism and Grammar*. Amsterdam: John Benjamins.
- Halliday, M. (1985) *The functional grammar*. Londres: Arnold.
- Hernández Flores, N. (2002) "Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción", en *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*, www.primercoloquio.edice.org, pp. 186-197.
- _____, (2004) "La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social". En Diana Bravo y Antonio Briz eds. *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Hine, C. (2000) *Virtual Ethnography*. Sage: London.
- Laclau, Ernesto. (1993) *Nuevas Reflexiones sobre la revolución de nuestro tiempo*, Buenos Aires: Nueva Visión.
- Lavandera, B. (1985) *Curso de lingüística para el análisis del discurso*. Buenos Aires: CEAL.
- Maingueneau, D. (2004) "¿'Situación de enunciación' o 'situación de comunicación'?" *Discurso.org* Año 3, Número 5, 2004.
- Mayans i Planells, (2002) *Género chat . O cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*. Barcelona: Gedisa.
- Noblia, M. V. (2006) "Yo soy "nick": la constitución de la identidad en las chats". *Actas del II Coloquio Argentino de la IADA*. Facultad De Humanidades y Ciencias de la Educación. UNLP. International Association for Dialogue Analysis. La Plata, 21 A 23 De Mayo 2003.
- _____, (2004) *La reproducción de estereotipos en las chats*. Actas del International Conference of Critical Discourse Analysis / Congrés Internacional de Análisis Crítico del Discurso, Universitat de Valencia. Valencia, 5 – 8 de Mayo de 2004.
- _____, (2004) "La ironía en las chats. Una forma de preservar la imagen y administrar los conflictos en las conversaciones mediadas por computadoras. En Diana Bravo y Antonio Briz eds. *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel. ISBN: 84-344-8258-4.
- _____, (2000a) «Géneros discursivos y sus medios de producción en la Comunicación Mediada por Computadoras». Universidad de Buenos Aires: Revista *Filología*.
- _____, (2000b) "Conversación y comunidad: Las chats en la comunidad virtual". *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad* 5 vol. 2. Buenos Aires: Gedisa.
- _____, (2000c) "Más allá de la *Netiquette*: la negociación del español y la cortesía en las chats". Madrid: Revista *Oralia*.

- _____, (2000d) "Internet, Comunidad virtual y control", en Noblia, M. V. y M. L. Pardo (eds.). *Globalización e Internet: impactos multidisciplinares*. Buenos Aires: Biblos.
- Pomeranz, A. and B.J. Fehr. (1997) "Conversation Analysis: An approach to the study of Social Action as Sense Making Practices". En T. van Dijk (ed.) 1997. *Discourse as Social Interaction. vol 2*. London: Sage.
- Raiter, A. (2003) *Lenguaje y Sentido Común. Las bases para la formación del discurso dominante*. Buenos Aires: Biblos.
- Revilla, J. C. (2003) *Los anclajes de la identidad personal. Atenea Digital*, 4.
- Sacks, H. Schegloff, E. and Jefferson, G. (1974) "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation". *Language*, 50, 696-735.
- Schiffrin, D. (2006) "From linguistic reference to social reality". En De Fina, A., D. Schiffrin y M. Bamberg, *Discourse and Identity*. New York: Cambridge University Press.
- Sperber, D y D. Wilson. (1994) *Relevancia*. Madrid: Visor.
- Turkle, S. (1995) *Life on the Screen. Identity in the age of the Internet*. London: Phoenix.
- Van Dijk, T. A. (1999) *Ideología. Un enfoque multidisciplinario*. Barcelona: Gedisa.
- Widdicombe, S. "Identity as an Analysts' and a participants' resource" En, Antaki, Ch y S. Widdicombe. 1998. *Identities in talk*. London: Sage.
- Wodak, Ruth, & Meyer, Michael. (Eds.) (2002) *Métodos del Análisis Crítico del Discurso*. Barcelona: Gedisa.

SECCIÓN 4
Cortesía, medios de comunicación y publicidad

Cortesía y argumentación en enunciadores que se disculpan

SILVINA DOUGLAS

INSIL. Universidad Nacional de Tucumán, Argentina

1. Introducción

En un mundo globalizado y multicultural la cortesía aparece como una condición indispensable para el trato entre las personas. En este marco es el lenguaje, a través de discursos argumentativos, el espacio para plasmar conflictos e intentar resolverlos mediante la confrontación de puntos de vista. Las disculpas son actos de habla reparadores que reconocen la presencia de un conflicto e incluyen como variables: el poder social de los interlocutores y la seriedad de la ofensa. En ellas, la cortesía y la argumentación aparecen articuladas de manera estratégica.

Mi objetivo es describir la forma en la que los enunciadores construyen su discurso apelando a estrategias argumentativas y de cortesía.

El corpus del trabajo está conformado por dos disculpas (una pública y otra privada)¹ surgidas con relación a las reacciones que provocaron publicaciones paródicas de imágenes religiosas.

En esta comunicación considero como marco teórico general de cortesía, aportaciones de los modelos de Brown y Levinson ([1978]1987), Haverkate (1994), Briz (1994, 2002, 2004), Bravo (1999, 2001, 2005) y Márquez Reiter, (2001), entre otros. Igualmente tengo en cuenta los modelos de la argumentación propuestos por Masseron (1997) y van Eemeren, Grootendorst y Snoeck Henkemans (2006). Metodológicamente, abordo las dimensiones pragmática, global y local de las disculpas del corpus para relevar los siguientes aspectos:

I) La *gestión de imagen* (Goffman, 1967), (Fant y Granato, 2003) que hace el enunciador a partir de la selección de determinados argumentos.

Asimismo, la incidencia de las dimensiones: “afiliación y autonomía” (Fant, 1989; Bravo, 1999) en el tratamiento del tema: la ofensa de sentimientos religiosos.

II) El reconocimiento de la dimensión semántico-estructural de las disculpas.

III) La descripción de conectores, marcadores discursivos, atenuadores, intensificadores, entre otras estrategias discursivas léxicas y morfosintácticas, que descubren cortesía estratégica en la formulación lingüística de las disculpas.

1. Los textos completos se encuentran al final del trabajo.

2. Análisis de la dimensión pragmática de las disculpas ¿Cómo se gestionan las imágenes?

“La pragmática considera esencialmente las situaciones en las que los discursos aparecen, las intenciones que rigen su producción, los efectos que los discursos provocan” (Oesterreicher, 1996: 1).

Las disculpas que nos ocupan (una pública y otra privada) surgen como respuesta a las reacciones provocadas por publicaciones paródicas de imágenes religiosas. Se trata, por una parte, de la disculpa pública presentada a la comunidad musulmana por el redactor jefe del tabloide danés *Jyllands Posten*, quien se excusa frente a la reacción que suscitó la publicación de las caricaturas del profeta Mahoma (*Oumma.com* Francia, 10 de febrero de 2006); y por otra, la del gerente de ventas de un Instituto de depilación, quien se disculpa ante el reclamo de un joven por una publicidad que parodia la crucifixión de Jesucristo, porque muestra una mujer “crucificada” sobre una maquinita de afeitar.²

a) En relación con la *gestión de imagen* (Goffman, 1967), (Fant y Granato, 2003), que hace el enunciador, en función de la variable *poder social*, puede destacarse que ambas disculpas son pronunciadas por enunciadores legitimados institucionalmente, quienes representan la cara visible de un grupo editorial, en el primer caso, y de un grupo comercial, en el segundo.

Además, desde los argumentos seleccionados para esgrimir la disculpa se trasunta en los enunciadores una actitud defensiva y, aunque en menor grado, también ofensiva.

La formulación de las disculpas presentadas constituye un acto indudable de cortesía estratégica, porque más que valoración del *alter*, minoración del *ego*, se percibe la intención de resguardar y reposicionar una imagen.

En el caso de la disculpa presentada por el redactor jefe del tabloide danés *Jyllands Posten*, el enunciador se presenta a partir de su imagen jerárquica, como parte representante de un grupo y proyecta una imagen de excelencia:

(1)

Nuestro periódico *Jyllands Posten*, cree en la libertad de pertenencia religiosa y respeta a todo individuo. [...] Nuestro periódico obtuvo el Premio a la Excelencia de la Comisión Europea luego de la publicación de una serie de artículos en su suplemento especial dedicado a la cohabitación pacífica, al respeto mutuo entre daneses y las minorías que viven en Dinamarca.

2. El aviso gráfico publicado en *Viva*, Revista de Clarín, Buenos Aires, domingo 23 de abril de 2000 (Pascua) y el correo electrónico del gerente de *Depilight*, Argentina, 25 de abril de 2000, se encuentran al final.

Por su parte, el gerente de *Depilight* también se presenta como vocero de un grupo que proyecta cualidades de excelencia:

(2)

Sepa Ud. que nunca estuvo en nuestro espíritu, herir la fe de las personas y mucho menos ofender ni burlar ningún símbolo religioso.

Ambos enunciadores resultan corteses y estratégicos en la instancia de la disculpa, cosa que no ocurrió a la hora de proferir la ofensa.

Como comenta Iber Verdugo (1994: 42),

Un particular estímulo conductor [en la formulación de estrategias] deriva de la conciencia que tiene el locutor-emisor de que no habla para una sola vez: se habla desde una situación personal y social; desde una ubicación y un rol [...] y se habla resguardando esa posición, cuidando la “imagen” o para formarla. De este factor derivan estrategias.

Sin embargo, estas cuestiones, tan atendidas en las disculpas, no fueron tenidas en cuenta cuando se publicaron las imágenes paródicas en medios gráficos públicos y de divulgación masiva.

b) Con respecto a la incidencia de las categorías de “afiliación y autonomía” (Bravo, 1999) en el tema de las disculpas, la ofensa de sentimientos religiosos, observamos que en los conflictos suscitados por la publicidad y por las caricaturas, ambas dimensiones aparecen cuestionadas y solo una reparada.

El ‘e-mail’ de reclamo, que provoca la disculpa del gerente de *Depilight*, pertenece a un joven que reside en Tucumán, Argentina, quien denuncia la agresión visual representada en la publicidad del ‘Instituto de depilación’. La iconografía y el texto escrito de la publicidad gráfica parodian significados religiosos. La disculpa del gerente ante la queja recibida, que, por otra parte reconoce no fue la única, pone en evidencia que hubo conflicto con las imágenes de los interlocutores.

Ambas iconografías fueron interpretadas como actos amenazadores de la imagen (“face threatening acts” FTAs Brown y Levinson [1978]), como faltas de reparo en los códigos del otro, como transgresión a la autonomía de los grupos representados (cristianos y musulmanes) y como una ruptura en la que no se reconoce ninguna intención afiliativa, esto último percibido con mayor fuerza por la comunidades musulmanas en Dinamarca.

Paradójicamente, en la disculpa del gerente de *Depilight* (Argentina), el argumento con el que se intenta justificar el tono provocativo de la publicidad, es que a través de la agresión se pretendía concitar la atención de un consumidor indiferente y esquivo al que se quería incorporar como cliente y destinatario de los beneficios ofrecidos por el grupo comercial *Depilight*. Frente a esto, la inculpação contraargumentativa del cliente: “el fin no justifica los medios”, rebate el argumento esgrimido como falaz.

En el caso de la disculpa del jefe de redacción del periódico danés la justificación esgrimía el siguiente argumento:

(3)

nuestro periódico publicó los dibujos de 12 caricaturistas daneses sobre el profeta Mahoma, no para ofenderlo, sino para abrir el debate sobre la libertad de expresión.

Sin embargo, esa no fue la intención comunicativa que el grupo musulmán reconoció en la publicación.

Ambas disculpas prometen reconsiderar la dimensión de autonomía de los colectivos afectados (cristianos y musulmanes) para satisfacer los reclamos, verbales en un caso, bélicos y de boicot comercial en el otro.

La dimensión afiliativa no parece poder repararse solamente a través de las disculpas en tanto actos de cortesía estratégica.

La dimensión afiliativa que implica pertenencia e identificación con el grupo (Bravo, 1999) tendrá que ver no solo con la aceptación de las diferencias (dimensión de la autonomía), sino con integración, solidaridad, cooperación, estrechamiento de lazos; actitudes y gestos que superan la dimensión de la cortesía verbal y estratégica plasmada en las disculpas.

3. Dimensión global: la configuración semántico-estructural de las disculpas

En este apartado me propongo describir la forma en la que los enunciadores construyeron su discurso apelando a estrategias argumentativas y de cortesía.

Tal como postula Escandell Vidal (1995: 44), en una disculpa prototípica pueden identificarse hasta cinco componentes: expresión de la disculpa, aceptación de la responsabilidad, explicación, oferta compensatoria, propósito de cambio.³

Las disculpas del corpus presentan las siguientes partes:

a) Expresión de la disculpa: en el caso del tabloide danés el realizativo explícito enmarca el comienzo y el final del texto:

(4)

Pedimos disculpas por el gran malentendido generado por la publicación de las caricaturas que presentaron al profeta Mahoma. [...]

Finalmente, permítanme en nombre del periódico *Jyllands Posten*, **presentar mis excusas** por todo lo ocurrido y afirmar mi total desaprobación de todo acto

3. Ma. Victoria Escandell Vidal denomina a esta parte de una disculpa "Propósito de la enmienda" y reconoce que su propuesta es una adaptación personal de los componentes propuestos en Blum-Kulka, S., J. House y G. Kasper (1989) *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Norwood (N.J.), Ablex.

que atente contra cualquier religión, nacionalidad, o pueblo.” (Redactor jefe del tabloide danés).

Se apela, igualmente, al realizativo explícito, para expresar la disculpa en el texto propuesto por el gerente de *Depilight*:

(5)

Agradecemos [...] su mensaje, para así darnos la oportunidad de, por esta vía, **disculparnos** por haber herido sus sentimientos. **Perdone Ud.**

b) Aceptación de la responsabilidad: es muy escueta en ambas disculpas, en realidad, ninguna de ellas presenta una auto-acusación explícita.

(6)

La publicación de estas caricaturas no transgrede ninguna ley danesa con respecto a la libertad de prensa y de expresión, pero **ha herido la sensibilidad de millones de musulmanes, lo que no era nuestra intención**, y es por eso que pedimos disculpas. (Redactor jefe del tabloide danés).

(7)

Agradecemos que nos haya hecho llegar su mensaje, para así darnos la oportunidad de, por esta vía, **disculparnos por haber herido sus sentimientos** (Gerente *Depilight*).

No obstante, cuando reconocen el error, ambos enunciadores restringen argumentativamente esa aceptación atenuando responsabilidades, y distanciando la propia producción y sus motivaciones de la interpretación de los receptores. El redactor jefe del tabloide danés *Jyllands Posten* atribuye la ofensa a un malentendido:

(8)

Nuestras 12 caricaturas han sido presentadas, **sin razón**, como una campaña feroz que habríamos lanzado contra los musulmanes de Dinamarca y del resto mundo.

En el caso de la disculpa presentada por *Depilight* hay un movimiento concesivo restrictivo en los argumentos que el discurso gerencial esgrime:

(9)

Lamentamos haber herido sus sentimientos (concesión) frente a la interpretación que **Ud.**⁴ (restricción) le ha dado a nuestro mensaje [...] hemos actuado rápidamente para levantar dicha Campaña (concesión) en consideración a que, **en algunos casos** (restricción) el mensaje que creíamos transmitir no era el que el receptor recibía. [...] El único fin que nos asistió fue hacer conocer nuestro producto a través de un mensaje con impacto, publicado en la fecha de mayor impacto

4. Las cursivas y las negritas me pertenecen.

para la Cristiandad. Naturalmente nunca pensamos que dicho impacto podría ser ofensivo **para algunas** (restricción) **personas**. Perdone Ud. (concesión).

Tampoco se justifica el enfado de los interlocutores, y es ahí donde las disculpas se tornan ofensivas. En un caso, se habla de “extrema sensibilidad de los musulmanes” y en el otro, de una interpretación subjetiva:

(10)

Sin embargo, no teníamos una idea exacta de la **extrema sensibilidad** de los musulmanes de Dinamarca y del mundo acerca de esta cuestión.

(11)

Lamentamos haber herido sus sentimientos frente a la **interpretación que Ud. le ha dado** a nuestro mensaje”. (Gerente *Depilight*).

c) **Explicación:** hay una breve narración que reconstruye los hechos:

(12)

El 30 de septiembre de 2005 nuestro periódico publicó los dibujos de 12 caricaturistas daneses no para ofenderlo, sino para abrir el debate sobre la libertad de expresión. [...] en el mundo musulmán, se difundieron intencionalmente caricaturas blasfemas que no tienen nada que ver con las que difundió nuestra publicación (Redactor jefe del tabloide danés).

(13)

El único fin que nos asistió fue hacer conocer nuestro producto a través de un mensaje con impacto, publicado en la fecha de mayor impacto para la Cristiandad. Naturalmente nunca pensamos que dicho impacto podría ser ofensivo para algunas personas”. (Gerente *Depilight*).

Nuevamente se explicita falta de intencionalidad e inocencia.

d) **Oferta compensatoria:** el enunciador da cuenta de acciones concretas realizadas con el propósito de remediar la ofensa.

(14)

Por nuestra parte, en un intento sincero por disipar este malentendido, hemos sostenido una serie de reuniones con los representantes de la comunidad musulmana en Dinamarca. Estos encuentros han sido positivos y el diálogo fructífero. (Redactor jefe del tabloide danés).

En la otra disculpa no se incluye ninguna oferta compensatoria.

e) **Propósito de cambio:** se explicita la voluntad de cambio.

(15)

Es nuestro objetivo lograr, por todos los medios, la consolidación de los vínculos con los musulmanes de Dinamarca.

(16)

hemos actuado rápidamente para levantar dicha Campaña en consideración a que, en algunos casos, el mensaje que queríamos transmitir no era el que el receptor recibía. (Gerente *Depilight*).

3.1. Cortesía y argumentación

En la estructuración argumentativa, la disculpa presentada “A los musulmanes de todo el mundo” propone un movimiento argumentativo regresivo, en tanto primero se postula la tesis (“Nuestro periódico, *Jyllands Posten*, cree en la libertad de pertenencia religiosa y respeta a todo individuo”) y luego se propone una justificación (“nuestro periódico publicó los dibujos de 12 caricaturistas daneses sobre el profeta Mahoma, no para ofenderlo, sino para abrir el debate sobre la libertad de expresión”). Esta configuración discursiva refuerza la hipótesis de que la disculpa va unida a la intención primordial de salvaguardar una imagen.

Por otra parte, siguiendo a Masseron (1997: 15-16) identificamos una estrategia *polémica* en la configuración de la disculpa, esto es una argumentación en la que el enunciador reconstruye el pensamiento del interlocutor como diferente y equivocado, por lo que el objeto problemático, en este caso, la ofensa deliberada de sentimientos religiosos, se vuelve un objeto controvertido.

Al respecto, por el hecho de integrar la voz del adversario, supera una argumentación puramente *justificativa* que desoye y escamotea cualquier tesis adversa, para proponer una postura que, en la línea de lo definido por van Esmeren, Grootendorst y Snoeck Henkemans (2006: 11), se acerca a una postura pragmatialéctica, que considera lo argumentativo como una discusión crítica cuyo propósito es la resolución de una disputa. En este tipo de argumentaciones, capaces de incluir tesis adversas y contemplar puntos de vista contrarios, descubrimos mayor cortesía, porque puede rastrearse la postura del adversario, y el lector cuenta con la tesis adversa, aunque por cierto rebatida por el enunciador. Arriesgamos esta hipótesis tal vez como respuesta a una afirmación de van Esmeren, Grootendorst, Henkemans (2006: 40) “la gente no advierte que el discurso argumentativo siempre implica una discusión o una situación de diálogo aun cuando ésta sea implícita”. Entonces, si la gente no advierte que el discurso argumentativo es siempre polémico y contiene tesis adversas aun cuando estas sean implícitas, entonces un enunciador resultará más cortés para con el lector si las explicita.

La disculpa del gerente de *Depilight* también asume una estrategia polémica por lo que la tesis propuesta: “Nunca estuvo en nuestro espíritu, herir la fe de las personas [...] El único fin que nos asistió fue hacer conocer nuestro producto a través de un mensaje con impacto” convive con la tesis adversa admitida en los

hechos: “hemos actuado rápidamente para levantar dicha Campaña”, pero negada discursivamente: “El mensaje que creíamos transmitir no era el que el receptor recibía”.

Desde nuestro punto de vista los enunciadores de ambas disculpas construyen la cortesía estratégica desde la dimensión estructural y lingüística de los textos polémicos que producen.

“La discusión también puede contener una gran cantidad de elementos (por ejemplo, expresiones de cortesía, chistes y anécdotas) que, sin contribuir directamente a la resolución, ayudan a hacer la discusión más llevadera” van Esmeren, Grootendorst, Henkemans (2006. 38-39).

En el corpus que nos ocupa, dada la seriedad de la ofensa sólo cupieron las expresiones de cortesía para negociar las diferencias de opinión; de la descripción de esas estrategias lingüísticas de cortesía nos ocuparemos en el apartado que sigue.

4. Dimensión local: las estrategias lingüísticas

Las estrategias verbales también se utilizan en la construcción de la ‘imagen’ y dejan su registro en los textos, por ejemplo, a través de la selección léxica. En las disculpas seleccionadas hay un estilo cuidado en la selección léxica, que revela un alto grado de planificación en el uso de lo formal escrito con una diferencia de grado entre el correo electrónico, en tanto disculpa privada, y la disculpa pública del jefe redactor del *Jyllands Posten*.

Las estrategias lingüísticas de atenuación son indicadoras del intento de abordar un tema conflictivo frente a interlocutores ofendidos y pueden reconocerse en:

- La selección de la primera persona del plural como lugar de enunciación predominante, a través del cual el enunciador obtiene el respaldo de su grupo.
- Los tratamientos: en el caso del correo electrónico tanto la secuencia de apertura, a través del saludo: “Estimado + el uso de nombre y apellido”, como la de cierre o despedida: “Atte. + el uso de nombre y apellido del gerente” son muy formales y distantes.

En las secuencias de apertura y cierre de las disculpas presentadas “A los musulmanes de todo el mundo” el imperativo ‘permítanme’ manifiesta deferencia hacia el interlocutor.

También puede reconocerse una minimización del conflicto al llamarlo ‘malentendido’.

La intensificación está presente en la reiteración del pedido de disculpas. Asimismo, aparece en los adjetivos:

(17)

extrema sensibilidad*gran* malentendido*profundo* rechazo por la amalgama en la que nos hemos visto envueltosafirmar mi *total* desprobación de todo acto que atente contra cualquier religiónintento *sincero* por disipar este malentendido(Disculpa del jefe redactor de *Jyllands Posten*)

A propósito de este último adjetivo nos interesa describir la función pragmática de ese mensaje metacomunicativo que descubre el aspecto muchas veces formal y estratégico de la cortesía. “Bateson (1972) ha señalado la existencia de “mensajes metacomunicativos” que sitúan la comunicación entre varios sujetos, al definirla metacomunicativamente por medio de mensajes como: /esto es un juego/, /esto es en serio/” (Lozano, J. et al. 1993: 27).

Dichos mensajes desempeñan una función pragmática que puede ligarse a la cortesía, porque enmarcan lo dicho desde el punto de vista interaccional, o porque en sí mismos son una atenuación, como en “es una broma”, o una intensificación, como lo ejemplifica el enunciado de la disculpa.

La intensificación se refuerza a partir del uso del adverbio ‘nunca’ que modaliza el enunciado distanciando al enunciador y al grupo que representa de las consecuencias de la ofensa

(18)

Naturalmente **nunca** pensamos que dicho impacto podía ser ofensivo [...]**nunca** estuvo en nuestro espíritu, herir la fe de las personas y **mucho menos** ofender ni burlar ningún símbolo religioso. (Gerente *Depilight*).

Por otra parte, dentro de la tipología de los actos de habla, por su fuerza ilocutiva, las disculpas pertenecen a actos expresivos que traducen un estado anímico. Por eso resulta significativo observar las marcas de modalidad presentes. En el corpus pueden identificarse:

-Marcas de modalidad epistémicas, que suponen una perspectiva explícita y asertiva del sujeto, que condice con la intención de salvaguardar su imagen, solo atenuada por el uso de la primera persona del plural, que en este caso avala al enunciador al mostrarlo como parte representante de un grupo:

(19)

Nuestro periódico **cree** en la libertad de pertenencia religiosa y respeta a todo individuo. [...] **Creemos** en la libertad de todas las religiones y **consideramos** sagrada la libertad para ejercer sus cultos (Redactor jefe de *Jyllands Posten*).

- Marcas de modalidad desiderativa, que resultan atenuantes en tanto sugieren un hacer que satisfaría al enunciador:

(20)

Deseo igualmente disipar algunos malentendidos. **Esperamos** que se lleve a cabo la cohabitación pacífica entre los pueblos” (Redactor jefe del tabloide danés).

Con respecto a los conectores, siguiendo un ejercicio propuesto por Briz (2002: 109), interesa demostrar cómo se articula la actividad argumentativa de las disculpas, desde el reconocimiento de conectores y de marcadores de ordenación o conectores metatextuales, a continuación destacados, y a partir de la Tabla 1 analizados:

(21)

Ciudadanos musulmanes:

Permítanme **ante todo** afirmar que nuestro periódico, *Jyllands Posten*, cree en la libertad de pertenencia religiosa y respeta a todo individuo. Pedimos disculpas **por** el gran malentendido generado por la publicación de las caricaturas que presentaron al profeta Mahoma y alimentaron sentimientos y alentaron sentimientos belicistas con respecto a Dinamarca, así como llamados al boicot de los productos daneses. Deseo **igualmente** disipar algunos malentendidos. El 30 de septiembre de 2005, nuestro periódico publicó los dibujos de 12 caricaturistas daneses sobre el profeta Mahoma, no para ofenderlo, **sino para** abrir el debate sobre la libertad de expresión. **Sin embargo**, no teníamos una idea exacta de la extrema sensibilidad de los musulmanes de Dinamarca y del mundo acerca de esta cuestión.

La publicación de estas caricaturas no transgrede ninguna ley danesa con respecto a la libertad de prensa y de expresión, **pero** ha herido la sensibilidad de millones de musulmanes, lo que no era nuestra intención, y es **por ello** que pedimos disculpas. Nuestro periódico obtuvo el Premio a la Excelencia de la Comisión Europea **luego de** la publicación de una serie de artículos en su suplemento especial dedicado a la cohabitación pacífica, al respeto mutuo entre daneses y las minorías que viven en Dinamarca.

Agreguemos a esto que, en el mundo musulmán, se difundieron intencionalmente caricaturas blasfemas que no tienen nada que ver con las que difundió nuestra publicación. Expresamos nuestro profundo rechazo **por** la amalgama en que nos hemos visto envueltos junto a estas caricaturas tendenciosas. Nuestras 12 caricaturas han sido presentadas, sin razón, como una campaña feroz que habríamos lanzado contra los musulmanes de Dinamarca y del resto del mundo. Rechazamos y condenamos este enfoque, **pues** creemos en la libertad de todas las religiones y consideramos sagrada la libertad de los individuos **para** ejercer sus cultos religiosos. **Por nuestra parte**, en un intento sincero por disipar este malentendido, hemos sostenido una serie de reuniones con los representantes de la comunidad musulmana en Dinamarca. Estos encuentros han sido positivos y el diálogo fructífero. Es nuestro objetivo lograr, por todos los medios, la consolidación de los vínculos con los musulmanes de Dinamarca.

En el seno de nuestra publicación, esperamos que se lleve a cabo la cohabitación pacífica entre los pueblos y que reine el espíritu de diálogo con los musulmanes daneses. **Finalmente**, permítanme, en nombre del periódico *Jyllands Posten*, presentar mis excusas por todo lo ocurrido y afirmar mi total desaprobación de todo acto que atente contra cualquier religión, nacionalidad o pueblo.

[Las negritas me pertenecen].

(22)

Disculpa del gerente de ventas de Depilight

De: xxxxxxxx

Para: xxxxxxxxxx

Enviado: Martes, 25 de abril de 2000 07:31 pm

Asunto: RE: QUEJA

Estimado XXX XXX:.

Lamentamos haber herido sus sentimientos frente a la interpretación que Ud. le ha dado a nuestro mensaje publicitario, y **dado que** algunas personas, además de Ud., han tenido la misma interpretación en relación la publicidad aparecida el Domingo, hemos actuado rápidamente **para** levantar dicha Campaña **en consideración a que**, en algunos casos, el mensaje que creíamos transmitir no era el que el receptor recibía.

Agradecemos que nos haya hecho llegar su mensaje, **para** así darnos la oportunidad de, por esta vía, disculparnos por haber herido sus sentimientos.

Sepa Ud. que nunca estuvo en nuestro espíritu, herir la fe de las personas y mucho menos ofender ni burlar ningún símbolo religioso. **El único fin que** nos asistió fue hacer conocer nuestro producto a través de un mensaje con impacto, publicado en la fecha de mayor impacto para la Cristiandad. Naturalmente nunca pensamos que dicho impacto podría ser ofensivo para algunas personas.

Perdone Ud.

Atentamente

Ricardo Nemesio.

Gerente

Tabla 1. Relevamiento de conectores y marcadores discursivos

Disculpa <i>Depilight</i>	Disculpa redactor jefe del tabloide danés
	<i>Ante todo</i> (marcador de ordenación o conector metatextual- iniciador)
	<i>por</i> (conector causal)
	<i>sino para</i> (de contraste o contraargumentación, valor opositivo)
	<i>Igualmente</i> (adición)
	<i>Sin embargo</i> (contraste o contraargumentación, valor restrictivo)
<i>y dado que</i> (adición + causal)	<i>Pero</i> (contraste o contraargumentación, valor restrictivo)
<i>para</i> (final)	<i>Por ello</i> (consecutivos)
<i>en consideración a que</i> (causal)	<i>Agreguemos a esto</i> (adición)
<i>para</i> (final)	<i>Por</i> (causal)
<i>El único fin que</i> (final)	<i>Pues</i> (causal)
	<i>Para</i> (final)
	<i>Por nuestra parte</i> (marcador de ordenación o conector metatextual- distribuidor)
	<i>Finalmente</i> (marcador de ordenación o conector metatextual- distribuidor)

Puede observarse que el texto con mayor número de marcas es la disculpa publicada por el redactor jefe del tabloide danés y que además esos conectores representan una estructura polémica, que contraargumenta, y justificativa en tanto se explican causas y fines; esta diferencia cuantitativa puede atribuirse a una de tipo cualitativa: mayor planificación en la redacción del escrito danés, planificación atribuible no solo al canal de circulación sino principalmente a la seriedad del conflicto.

En la disculpa transmitida por correo electrónico, desde la descripción de los conectores, solo puede reconocerse una estrategia justificativa; sin embargo, esto no significa que las relaciones lógico semánticas de contraargumentación que plantea la polémica estén ausentes, sino que se transfieren al nivel semántico.

Como sostiene Briz,

En general la función de los conectores se vincula a dos actividades fundamentales del habla, la actividad argumentativa y la actividad formulativa. En el primer caso es marca de unión a la vez que refuerzo e instrucción de la relación argumentativa de los enunciados; en el segundo es elemento de ordenación del discurso, soporte estructural de lo que se dice o del modo de decir. (Briz, 2002: 98).

En el caso del corpus, la actividad argumentativa es polémica y justificativa; de allí la presencia de conectores de contraste o contrargumentación y de conectores causales, consecutivos y finales, sin descontar la presencia de conectores metatextuales que contribuyen a la progresión y ordenamiento de la argumentación.

5. Algunas consideraciones finales

A lo largo del trabajo se analizaron dos disculpas, textos que tienen como objetivo prioritario atender la dimensión social e interaccional del lenguaje.

Estos textos manifiestan la intención de restablecer un equilibrio que reconsidere las necesidades de imagen de los interlocutores, desconocidas en las instancias de la ofensa. Sin embargo, no sólo las imágenes de los interlocutores necesitan ser reconocidas, sino que el enunciador procura resguardar las propias. En este sentido, a pesar de que toda disculpa pone al enunciador en una situación de sumisión, es a partir de los argumentos con los que procura autojustificarse que la disculpa se vuelve un espacio polémico; porque siempre conviven en ella la tensión de los motivos de la ofensa y los argumentos que se esgrimen como explicación o defensa. Se convierte así en un texto de negociación por el acuerdo, acuerdo que a veces simplemente logra conceder el derecho a no estar de acuerdo, y continuar el diálogo con cortesía, es decir, con la consideración de que para lograr que la relación entre seres sociales permanezca, autonomía y estima serán variables puestas en juego.

Los resultados obtenidos -a partir del corpus trabajado- revelan que ese proceso de negociación y de reparación que implica una disculpa sobreviene cuando interesa superar un conflicto; aunque en las disculpas del corpus, esa intención comunicativa aparece ligada a la intención primordial de salvaguardar una imagen. Además, en consideración de la variable poder, a pesar de que la dimensión interaccional de dicho acto de habla pone al enunciador en una postura de sumisión, en la dimensión transaccional (tema sobre el que se negocia la disculpa), tal como se ha descrito a lo largo del análisis, el enunciador procura, a través de explicaciones, autoafirmarse y justificarse.

Desde nuestro punto de vista, los enunciadores de ambas disculpas construyen la cortesía estratégica desde la dimensión estructural y lingüística de los textos que producen, pero solo reparan en el reconocimiento de la necesidad de autonomía de sus interlocutores, en la necesidad de respetarlos en su diferencia, dada las reacciones que suscitaron la publicidad y las caricaturas.

De este modo, las disculpas manifestaron el compromiso de la imagen social de los interlocutores, y pudo observarse en ellas cómo la cortesía estratégica intervino procurando superar el conflicto.

6. Referencias

- Austin, J. L. (1998): *Cómo hacer cosas con palabras*. Trad. Cedia Pereira y Carlos A. Duval. 1ª ed. 1971. Barcelona: Paidós.
- Bravo, D. (1999): “¿Imagen ‘positiva’ vs. Imagen ‘negativa’?: Pragmática socio-cultural y componentes de face”. *Oralia*, vol. 2. ILSE (Grupo de investigación. Universidad de Almería). Madrid: Arco/Libros. 155-184.
- Bravo, D. (2001) “Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español” *Oralia* vol. 4. Madrid: Arco Libros. . 299-314
- Bravo, D. (ed.) (2005): *Estudios de la (des) cortesía en español*. Buenos Aires: Dunken.
- Briz, A. (2002): *El español coloquial en la clase de E/LE. Un recorrido a través de los textos*. Madrid: Sociedad general española de librería.
- Briz, A. (2004): “Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación” en D. Bravo y A. Briz (eds.) *Pragmática sociocultural*. Barcelona: Ariel.
- Briz, A. (1994): “La atenuación en la conversación coloquial. Una categoría pragmática”, en L. Cortés Rodríguez ed.1995. *El español coloquial. Actas del I Simposio sobre análisis del discurso oral*. Almería: Universidad de Almería.
- Brown, P. y S. Levinson (1978): “Universals in language usage: Politeness phenomena” en Goody E. N. (ed.) *Questions and Politeness. Strategies in social interaction*. Cambridge (U.K.): Cambridge University Press.
- Brown, R. y A. Gilman (1960): “The pronouns of power and solidarity” en T. Sebeok (ed.) *Style in language*, New York, Massachusetts: Institute of Technology.
- Calsamiglia, H. y A. Tusón (1999) *Las cosas del decir*. Barcelona: Ariel.
- Charaudeau, P. y Maingueneau, D. (2005): *Diccionario de análisis del discurso*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Douglas, S. (2006) *Estrategias discursivas de la atenuación en Tucumán*. Serie Tesis: Facultad de Filosofía y Letras. Universidad Nacional de Tucumán (en prensa).
- Escandell Vidal, M. V. (1995): “Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas”. *Revista española de Lingüística*, 25. 31-66.
- Fant, L. y L. Granato (2003): “Cortesía y gestión interrelacional hacia un nuevo marco conceptual” www.edice.org
- Goffman, E. ([1959]2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. 1º ed. 1959. Trad. Hildegarbe B. Torres Perrén y F. Setaro. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goffman, E. (1967) *Interaction Ritual: Essays in Face -to- Face Behavior*. Garden city, New York: Doubleday.

- Haverkate, H. (1994) *La cortesía verbal. Estudio pragmatolingüístico*. Madrid: Gredos.
- Lozano, J., C. Peña Marín y G. Abril (1993): *Análisis del discurso*. Madrid: Cátedra.
- Márquez Reiter, R. (2001): "The case of apologies in English and Spanish" en A. Moreno y V. Colwell (eds.) *Perspectivas recientes sobre el discurso*. Universidad de León. AESLA. León: Gráficas Alse (Publicación electrónica).
- Masseron, C. (1997): "Pour une didactique de l'argumentation (écrite): problemes, objets y proposition (I)". *Pratiques* nº 96, decembre, 7-34.
- Oesterreicher, W. (1996): "Pragmática del discurso oral", en Berg, B. Walter y M. Schaffauer, (Eds.) *Oralidad y Argentinidad*. Tübingen.
- Padilla, C. (2006): "Pensar y discutir críticamente: desafíos en tiempos democráticos". Conferencia en el marco del *Mayo de las Letras*. Organizado por la Secretaría de Cultura de San Miguel de Tucumán.
- Van Eemeren, F., R. Grootendorst y F. Snoeck Henkemans (2006) *Argumentación*. Trad. Roberto Marafioti. Buenos Aires: Biblos.
- Verdugo, I. (1994) *Estrategias del discurso*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

CORPUS⁵

«A LOS MUSULMANES DE TODO EL MUNDO»

Autor: Carsten Juste

Carsten Juste es redactor jefe del tabloide danés *Jyllands Posten*.

Fuente Oumma.com (Francia) voltairenet.org

Referencia «Aux musulmans du monde entier», por Carsten Juste, Oumma.com, 10 de febrero de 2006. Texto adaptado a partir de la tribuna transmitida a los periódicos árabes por las embajadas de Dinamarca y cuya traducción publica Oumma.com

Resumen

Ciudadanos musulmanes:

Permítanme ante todo afirmar que nuestro periódico, *Jyllands Posten*, cree en la libertad de pertenencia religiosa y respeta a todo individuo. Pedimos disculpas por el gran malentendido generado por la publicación de las caricaturas que presentaron al profeta Mahoma y alimentaron sentimientos y alentaron sentimientos belicistas con respecto a Dinamarca, así como llamados al boicot de los productos

5. Este texto forma parte de un corpus seleccionado para trabajar en el cuadernillo de cátedra de *Taller de comprensión y producción textual*, carrera de Letras, Facultad de Filosofía y Letras, UNT.

daneses. Deseo igualmente disipar algunos malentendidos. El 30 de septiembre de 2005, nuestro periódico publicó los dibujos de 12 caricaturistas daneses sobre el profeta Mahoma, no para ofenderlo, sino para abrir el debate sobre la libertad de expresión. Sin embargo, no teníamos una idea exacta de la extrema sensibilidad de los musulmanes de Dinamarca y del mundo acerca de esta cuestión.

La publicación de estas caricaturas no transgrede ninguna ley danesa con respecto a la libertad de prensa y de expresión, pero ha herido la sensibilidad de millones de musulmanes, lo que no era nuestra intención, y es por ello que pedimos disculpas. Nuestro periódico obtuvo el Premio a la Excelencia de la Comisión Europea luego de la publicación de una serie de artículos en su suplemento especial dedicado a la cohabitación pacífica, al respeto mutuo entre daneses y las minorías que viven en Dinamarca.

Agreguemos a esto que, en el mundo musulmán, se difundieron intencionalmente caricaturas blasfemas que no tienen nada que ver con las que difundió nuestra publicación. Expresamos nuestro profundo rechazo por la amalgama en que nos hemos visto envueltos junto a estas caricaturas tendenciosas. Nuestras 12 caricaturas han sido presentadas, sin razón, como una campaña feroz que habríamos lanzado contra los musulmanes de Dinamarca y del resto del mundo. Rechazamos y condenamos este enfoque, pues creemos en la libertad de todas las religiones y consideramos sagrada la libertad de los individuos para ejercer sus cultos religiosos. Por nuestra parte, en un intento sincero por disipar este malentendido, hemos sostenido una serie de reuniones con los representantes de la comunidad musulmana en Dinamarca. Estos encuentros han sido positivos y el diálogo fructífero. Es nuestro objetivo lograr, por todos los medios, la consolidación de los vínculos con los musulmanes de Dinamarca.

En el seno de nuestra publicación, esperamos que se lleve a cabo la cohabitación pacífica entre los pueblos y que reine el espíritu de diálogo con los musulmanes daneses. Finalmente, permítanme, en nombre del periódico *Jyllands Posten*, presentar mis excusas por todo lo ocurrido y afirmar mi total desaprobación de todo acto que atente contra cualquier religión, nacionalidad o pueblo.

De: xxxxxxxx

Para: xxxxxxxxxxxx

Enviado: Martes, 25 de abril de 2000 07:31 pm

Asunto: RE: QUEJA

Mail de reclamo

Estimados Señores,

Debo confesar que hacía mucho tiempo que no veía un propaganda de TAN MAL GUSTO como la que salió en la revista VIVA del domingo 23 de abril.

Para tomar la crucifixión como algo gracioso (de un humor negro subido) hay que tener una mente retorcida.

Creo que el fin no justifica los medios.

Si quieren subir sus ventas debieran probar otra cosa.

ATENTAMENTE, xxxx

Disculpa del gerente de ventas de Depilight

Estimado xxxxxxxxx

Lamentamos haber herido sus sentimientos frente a la interpretación que Ud. le ha dado a nuestro mensaje publicitario, y dado que algunas personas, además de Ud., han tenido la misma interpretación en relación la publicidad aparecida el Domingo, hemos actuado rápidamente para levantar dicha Campaña en consideración a que, en algunos casos, el mensaje que creíamos transmitir no era el que el receptor recibía.

Agradecemos que nos haya hecho llegar su mensaje, para así darnos la oportunidad de, por esta vía, disculparnos por haber herido sus sentimientos.

Sepa Ud. que nunca estuvo en nuestro espíritu, herir la fe de las personas y mucho menos ofender ni burlar ningún símbolo religioso. El único fin que nos asistió fue hacer conocer nuestro producto a través de un mensaje con impacto, publicado en la fecha de mayor impacto para la Cristiandad. Naturalmente nunca pensamos que dicho impacto podría ser ofensivo para algunas personas.

Perdone Ud.


Atentamente

Ricardo Nemesio.

Gerente

¿Hasta cuándo vas a seguir con la cera o la maquinilla?
¿Con el calor de las pelos encarnadas? Depílate de una vez y
para siempre en Depilight, el centro de depilación definitiva.
Es rápido. No hay agujas, ni pinzas, ni dolor, ni riesgos de
contagio. Sólo médicos especialistas, aplicando el
tratamiento de mayor tecnología del mundo. El único que
combina los equipos de última generación (Luz pulso, Nd:Yag
Smarttop y Islandi). Y te va a costar menos que depilarse
el resto de tu vida. Acercate a cualquiera de nuestros centros
y pedí una consulta médica sin cargo. Vení a Depilight.
Vas a quedar divina. Y para toda la eternidad.

**ESTAR SIEMPRE DEPILADA
NO TIENE PORQUE SER
UN SACRIFICIO.
VENI A DEPILIGHT. URGENTE.**



Hoy atención de 12 a 18 hs.
Solicítá una entrevista sin cargo llamando al 0800-888-3388
PALERMO 4827-0656 | BELGRANO 4783-0800 | SAN ISIDRO 4782-0122 | MICROCENTRO 4511-7280
CABALLITO 4902-4716 | LOMAS DE ZAMORA 4244-0283 | CIUDAD DE CORRIENTES 463280
NUEVA SUCCURSAL QUILMES: Moreno exp. Rivadavia - Tel 4257-1098
compañía de depilación e-mail: depilight@depilight.com Web site: www.depilight.com

depilight
ARGENTINA
depilación médica definitiva

Eslóganes y cortesía: diferencias en la gestión interpersonal de la imagen social entre la publicidad televisiva emocional-sensorial y la racional¹

GONZALO MARTÍNEZ CAMINO
Universidad de Cantabria, España

1. Introducción

En Martínez Camino (2006a) he analizado y comparado el distinto papel que los eslóganes escritos juegan en la retórica de dos tipos de anuncios: emocional-sensoriales y racionales. El objetivo principal de aquel trabajo era estudiar la relación que se da entre la creatividad presente en el texto escrito de los eslóganes (a partir de ahora SLG) que suelen aparecer al final de los anuncios publicitarios televisivos y el resto de su mensaje audiovisual. En el estudio que nos traemos entre manos ahora trataremos de ver cómo estos mecanismos retóricos inciden en la gestión interpersonal de la imagen social del televidente y en la del publicista. Para analizar esta forma de gestión, recurriremos al marco teórico que enunciamos en Martínez Camino (2004) y en Martínez Camino (2006b). Es decir, en el presente estudio se intentará ver, mediante el marco teórico desarrollado en Martínez Camino (2004) y en Martínez Camino (2006b), cómo los mecanismos retóricos descritos en Martínez Camino (2006a) suponen una gestión de las imágenes sociales de televidente y publicista.²

1. Este estudio forma parte del proyecto de investigación “Norma, discurso y español ¿panhispánico? en los medios de comunicación ” financiado por el Ministerio de Educación y Ciencia (HUM2005-00956/FILO).

2. ¿Quién es el emisor de un mensaje publicitario? Dado que a los socio-pragmatistas lo que nos interesa es la construcción discursiva de la imagen social y que los publicistas son gente anónima, quizás deberíamos considerar como emisor al anunciante. Sin embargo, después de siglos de desarrollo del capitalismo moderno, no es tan fácil, a menudo, saber quién es el anunciante. ¿La empresa productora? Muchas veces no es sencillo identificarla y en otras ocasiones es un ente tan anónimo como el publicista. Lo que el televidente identifica con claridad es la marca del producto. No obstante, ésta es el resultado de un proceso discursivo de mercadotecnia; no creo que podamos, sin investigación, sin debate, sin reflexión, identificar la marca con el emisor. Por otro lado, dudo que el televidente avezado lo haga. A mi juicio, en la mente del receptor del anuncio «habita» la idea de un doble proceso de producción: por un lado, el de lo que se le quiere vender; por el otro, el del

2. El principio Dialógico

Comenzaremos planteando un fundamento axiomático. Según el crítico literario ruso Mijail Bajtin (1991), el mensaje siempre implica el diálogo con Otro y la respuesta frente a sus interpelaciones. Per Linell (1998) lo denomina *principio dialógico*. Profundicemos en las implicaciones de este principio. Cuando uso el lenguaje verbal:

- 1) interactúo con los demás:
 - 1.a) reclamo su atención y ellos reclaman la mía;
 - 1.b) calculo su competencia comunicativa y ellos calculan la mía;
 - 1.c) formo a los demás y ellos me forman a mí;
- 2) espero que los demás interpreten mis mensajes y yo interpreto los suyos, construyendo juntos una representación de la realidad;
- 3) desarrollo en comunidad instituciones mediante la creación de fórmulas, prácticas y géneros específicos;
- 4) adquiero una identidad social al ser interpelado por los demás dentro de estos usos institucionales del lenguaje y contribuyo a que los demás lo hagan, al hacer lo propio con ellos;
- 5) pero, sobre todo, la razón principal, a mi juicio, es que, al hablar, al desarrollar mis habilidades lingüísticas, desarrollo el ser social intrínseco a mi humanidad.³

En definitiva, usar el lenguaje verbal supone diversas formas o grados de interacción social; hablar implica «hacer cosas» en el seno de la vida comunitaria.

3. Gestión interpersonal

Typically, therefore, an 'act' of speaking is something that might more appropriately be called an 'interact': it is an exchange, in which giving implies receiving and demanding implies giving in response.

mensaje publicitario. Sinceramente, no creo que el receptor delimite con claridad ambos procesos, de tal manera que el emisor publicitario es una figura difuminada donde dos productores tienen un peso difícil de determinar. La cosa se complica más aún si tenemos en cuenta otros dos aspectos de la cuestión: en primer lugar, ninguno de los susodichos productores son individuos sino colectivos y es casi seguro que muchos televidentes se consideran también interpelados por el canal de televisión que emite el anuncio y que también es un ente colectivo. Tan innegable es la pertinencia de estas preguntas como lo inadecuado de intentar responderlas aquí.

3. Ya en Martínez Camino (2004) veíamos que ser de una forma humana supone el reconocimiento mutuo de conductas intencionales. Entonces veíamos que sobre esta necesidad antropológica se asentaba una condición de reciprocidad.

Cutting across this basic distinction between giving and demanding is another distinction, equally fundamental, that relates to the nature of the commodity being exchanged. This may be either (a) goods-&-services, or (b) information (Halliday 1985/1994, 68).

A partir de esta cita se hicieron las siguientes deducciones en Martínez Camino (2006b, 3):

- 1) usar el lenguaje verbal es interactuar;
- 2) la comunicación surge de esta interacción,
- 3) cada acto comunicativo⁴ es un acto sobre un interlocutor y
- 4) es un producto de un interlocutor,⁵
- 5) de manera que surge una sinergia interdefiniente
- 6) en la que los interlocutores adquieren una identidad *ad hoc* de acuerdo a los actos comunicativos que reciban y que emitan⁶
- 7) y emiten y reciben los actos que emiten y reciben de acuerdo a la posición con la que se identifican en el juego comunicativo;
- 8) así pues, definimos la comunicación como un vínculo sinérgico entre interlocutores y actos comunicativos⁷
- 9) dentro del cual distinguimos diferentes tipos de mensajes o actos comunicativos según la naturaleza de lo que se intercambie entre los interlocutores:
 9. 1) trasvases de información o
 9. 2) trasvases de bienes y servicios,
- 10) y diferentes tipos de mensajes o actos comunicativos según la posición en la que sitúen a los interlocutores, según los roles que establezcan
 10. 1) dar y
 10. 2) recibir.

4. “En definitiva, el acto comunicativo servirá como unidad de análisis de la acción comunicativa realizada en la interacción, pero no limitado al plano del enunciado (como haría el acto de habla) sino dependiente de los enunciados anteriores y posteriores, es decir, de su posición en la interacción [...], lo que supone incorporar al plano discursivo de la acción el plano del intercambio conversacional mencionado por Schiffrin (1987) en sus categorías de discurso” (Hernández Flores 2002, 32).

5. “We initiate a dialogic sequence by making a pragmatic claim, and we react by fulfilling this very claim. We fulfil a claim by accepting or rejecting it or only by addressing it. In this way action and reaction are distinguished by their function [...]” (Weigand 2002, 72). “[...] [D]ialogic actions make specific claims towards the interlocutor and imply a specific reaction” (Weigand 2002, 67).

6. “When the speaker takes on a role of giving or demanding, by the same token he assigns a complementary role to the person he is addressing. If I am giving, you are called on to accept; if I am demanding, you are called on to give” (Halliday 1984, 12).

7. Cfr. Martínez Camino (2004), especialmente la sección (2).

Halliday (1985/1994, 69) mediante el cruce de estas variables llega a una clasificación de los cuatro tipos básicos de contribuciones interaccionales o dialógicas:

Tabla 1. Cuatro tipos básicos de contribuciones interaccionales o dialógicas⁸

Posición discursiva	Material intercambiado	
	información	bienes y servicios
dar	aseverar (donante-adoptante)	ofrecer (donante-adoptante)
pedir	preguntar (demandante-donante)	mandar (demandante-donante)

3.1. El anuncio como actividad comunicativa

Ahora estamos casi en condiciones de definir el tipo de acto comunicativo que es el anuncio televisivo de acuerdo con la gestión interpersonal que acabamos de describir. Primero necesitamos hacer un poco de historia. Según Sean Brierley (2003, 5), las raíces de la mercadotecnia, incluida la publicidad, se encuentran en que la producción industrial masiva lleva a una saturación del mercado: los consumidores no pueden asimilar el exceso de oferta. Este autor señala a Josiah Wedgewood como uno de los primeros en utilizar estrategias de mercadotecnia (incluida la publicidad). Este industrial, a finales del S. XVIII, comenzó a emplear técnicas industriales masivas para producir menaje del hogar. Rápidamente colmó el mercado británico. Hacia finales de los años ochenta del S. XVIII, exportaba el 84% de su producción. En ese punto comenzó a recurrir a técnicas que estimularan la demanda en el mercado de las islas: diversificó la producción, segmentó el mercado y acudió a todos los medios que encontró a mano para distribuir su publicidad: periódicos, carteles, pasquines, etc. En definitiva, no sólo produjo objetos, sino que se esforzó por generar una marca comercial que estimulase el deseo de compra. Si ahora volvemos a la definición de acto comunicativo que supone un anuncio televisivo, nos encontramos con una petición de servicios: se trata de persuadir al receptor para que decida convertirse en comprador.

Sin embargo, también tenemos que tener en cuenta que, de acuerdo con Frazen (1994, 35) y con Sutherland y Sylvester (2000, 86), los anuncios, para fun-

8. Esta tabla de Halliday se ha modificado para incluir entre paréntesis el vínculo que el acto comunicativo en cuestión establece entre emisor y receptor.

cionar, deben ser noticieros que informen al posible consumidor sobre la marca. Desde este otro punto de vista, son ofertas de información.

En consecuencia, el anuncio no es un acto comunicativo sino dos: por un lado, en tanto petición de servicios, coloca al emisor en la posición de demandante y al receptor en la de donante; por otro lado, en tanto oferta de información, obliga al emisor a adquirir la identidad de donante y al receptor, la de adoptante. Teniendo en cuenta su carácter habitual e institucional, nos inclinamos por entender el anuncio televisivo como lo que Linell (1997, 235-236) denomina *communicative activity*. Este lingüista sueco basa la definición de este concepto en ideas tales como *speech event* (Hymes), *Situated activity* (Goffman) y *Language-game* (Wittgenstein). La *actividad comunicativa* consistiría en un conjunto de unidades elementales (que aquí nosotros entendemos como *actos comunicativos*) que son producidas en el seno de un «todo que las comprende» y las contextualiza socialmente, de forma y manera que sin éste aquéllas no resultan comprensibles. La lectura de la sección (6.1.) puede aclarar más las cosas al lector.

3.2. *Gestión interpersonal y publicidad*

Volvamos a la gestión interpersonal. En Martínez Camino (2006b, 5), ligamos la definición de las identidades de los participantes al vínculo sinérgico que establece el intercambio de actos comunicativos y al posicionamiento interactivo que este intercambio implica. En consecuencia, la comunicación supondrá, necesariamente, una gestión de los procesos de interdefinición de los interlocutores.⁹ Por lo tanto, cuando el televidente ve un anuncio en televisión se siente obligado a asumir una postura respecto a la del publicista: el mensaje comercial altera la red de interrelaciones y posiciones en las que se basan nuestras identidades. La publicidad nos convierte tanto en adoptantes de información (la noticia sobre la marca) como en posibles donantes de un servicio (la compra del producto). En consecuencia, el publicista, si es un emisor responsable, debe prever que tanto su oferta de información como su petición de servicios son algo más que una simple

9. "We are social in that we are dependent on each other, but we are also social or sociable in that we are able to initiate and maintain functional relationship with each other. Our identities emerge from our involvement in such relationship at various levels of social organization, and they are critically affected by changes in the organization and interpretation of these relationships" (Simon 2003, 19). "Un mismo proceso va haciendo surgir su identidad propia [la del individuo emergente], la realidad exterior y dentro de ella, la peculiar e importante realidad de los otros, con los que tiene que establecer intercambios continuos, reglas de juego, modos de diálogo y convivencia, o, por el contrario, de enfrentamiento y dominio" (Marina 2005, 38-39). "[...] [W]e are aware of the fact that human beings are in principle always different human beings and that they act and react in dialogue by negotiating their positions even across languages and different cultures" (Weigand 2002, 56).

donación o una simple demanda ¿Cómo podemos analizar el desarrollo y las repercusiones de esta gestión retórica o informativa?

3.2.1. *Imagen social*

Si la definición de la identidad del individuo debe producirse en el seno de la interacción social, es inevitable que el individuo sienta la necesidad de proyectar una imagen de sí mismo como perteneciente a una comunidad; no obstante, si esta tarea es una cuestión individual, también es lógico que necesite proyectarse como un ente autónomo. En consecuencia, podemos hablar, de un vínculo sinérgico entre imagen social y acto comunicativo cuya naturaleza nos obliga a definir nuestra imagen social como bifronte:¹⁰

Nobody, in any culture, finds prolonged enforced isolation (severe damage to positive wants) or prolonged imprisonment (severe damage to negative wants) a pleasant possibility. Unless the alternatives are dire indeed, nobody wants to be an outcast and nobody wants to be a slave (O'Driscoll 1996, 11).

Por otro lado, según O'Driscoll (1996, 13), no nos basta con sentirnos aceptados y autónomos, necesitamos ser conscientes de que estas necesidades han sido satisfechas (auto-reconocimiento) y, dado que nuestra estructura cognitiva se ha desarrollado para vivir en sociedad, la consciencia de aceptación y autonomía pasa por la aceptación y el respeto con la que percibimos que los otros nos tratan, pasa porque pensemos que los demás no piensan que somos ni proscritos ni esclavos (alo-reconocimiento).

En este sentido, a lo largo de los últimos años, diversos pragmatistas han realizado correcciones de los conceptos de imagen social positiva y negativa de Penelope Brown y Stephen Levinson (1987), que nos permiten explicar mejor esta interdefinición retórica. Ya en 1989, Lars Fant habla de *imagen social de afiliación*, *imagen social de autonomía* y, por último, *imagen social de estima*. Más tarde Ron Scollon y Suzanne Wong Scollon (1995) hablan de imagen social de *independencia* y de imagen social de *solidaridad*. Por último, Diana Bravo (1996, 1998a, 1998b, 1999, 2001b) usa los términos de imagen social de *autonomía* e imagen social de *afiliación*: “en la primera, el individuo se percibe a sí mismo y es percibido por los demás como diferente del grupo, en la segunda, como parte del mismo.” (Bravo 1999: 160).

10. “El hombre es social no sólo porque nace en sociedad, sino porque la sociedad estructura su inteligencia, mediante el lenguaje y la cultura, y, además porque necesita vivir en sociedad para cumplir sus fines privados” (Marina 2005, 19). “Somos núcleos de autonomía —más o menos poderosos— dentro de una red de relaciones, fuerzas, afectos, ideas” (Marina 2005, 35).

En consecuencia, la gestión interpersonal consiste tanto en la delimitación, mediante la interacción comunicativa, de una afiliación y una autonomía para el individuo dentro de la red de flujos informacionales que constituye la comunidad como en la defensa de los intereses del mismo. Por lo tanto, con Lars Fant y Luisa Granato (2002) distinguimos entre las actividades autocéntricas (orientadas hacia los intereses del sujeto emisor) y las alocéntricas (orientadas hacia los intereses del interlocutor). “Aceptada esta distinción, [...] con ‘cortesía’ hacemos referencia a actos alocéntricos de signo positivo, es decir, la promoción de la aloimagen y respeto de las agendas y derechos del Otro. Las correspondientes actividades alocéntricas de signo negativo son calificadas, en consecuencia, de ‘descortesía” (Fant y Granato 2002, 24).¹¹ Esta definición de cortesía se desarrolló, en Martínez Camino (2006b, 7), teniendo en cuenta aspectos posicionales, retóricos, lingüísticos, institucionales e interactivos.

4. Vínculo Posicional

Todo acto comunicativo

- 1) establece un vínculo entre emisor y receptor que les obliga a tomar posiciones uno frente a otro.
- 2) Este juego de posiciones define
 - 2.1) tanto la situación
 - 2.2) como las imágenes sociales de los interlocutores.¹²

11. En Martínez Camino (2006b, 10-11) postulé la distinción de dos niveles dentro de la gestión interpersonal de las imágenes sociales de los interlocutores dentro de la economía retórica que supone la interacción: en el primero, están las actividades alocéntricas (positivas o negativas) del emisor o (des)cortesía; en el segundo, se encuentra la gestión interpersonal misma. El primero acabamos de definirlo con la ayuda de Fant y Granato. El segundo lo definí entonces como la producción/evaluación de la conducta en el curso de la interacción concreta y la construcción de las imágenes sociales, las identidades y las subjetividades de los interlocutores a partir de esta evaluación. La (des)cortesía es una forma de gestión interpersonal, pero hay formas de gestión interpersonal que no son (des)cortesía. En Martínez Camino (2006b, 11) ponía el ejemplo de un padre que le paga los estudios a su hijo. Al actuar así, le *ofrece un bien* y, en consecuencia, le sitúa en la posición de *adoptante* al tiempo que él se coloca en la de *donante*. Este pago de los estudios universitarios es una oferta de bienes que establece un *vínculo sinérgico interdefiniente* entre ellos que les refuerza en sus *papeles institucionales* de «padre» e «hijo». Es evidente que no podemos reducir la complejidad y riqueza de elementos psicológicos, sociológicos, antropológicos, cognitivos y económicos que se dan en la gestión interpersonal de este vínculo sinérgico a lo que son las actividades (des)cortesés. La gestión interpersonal abarca y supera el ámbito de la (des)cortesía.

12. La imagen social de un interlocutor es el espejo donde el otro busca la devolución de un reflejo con el que identificarse. “Los miembros [del juego] no están separados, son instituidos de pronto en una relación dual y agonística, nunca individualizados” (Baudrillard 1989, 129); en definitiva, “ningún jugador debe ser más grande que el juego.” (*Rollerball*).

3) Entonces, entendemos que este vínculo posicional es el punto de partida de las actividades dirigidas a la propia imagen y de las actividades dirigidas a la imagen del otro.

De esta forma, en la publicidad, la gestión interpersonal se realiza a partir del vínculo posicional concreto que supone el doble acto comunicativo: la oferta de información sobre la marca comercial y la petición de compra. Como ya hemos visto este doble acto genera un doble vínculo:

- 1) publicista: donante / televidente: adoptante,
- 2) publicista: demandante / televidente: donante.

Este armazón posicional es el esqueleto básico sobre el que se realiza la gestión; a él se irán incorporando (*on-line*) informaciones institucionales. Pero de momento concentrémonos en él.

Es evidente que el publicista al pedirle al televidente que compre su producto agrade su imagen social de autonomía y, en consecuencia, su propia imagen social de afiliación. Sin embargo, podríamos pensar que la oferta de información puede compensar esta descortesía. O dicho de otra manera, el televidente se siente inclinado a comprar en virtud de cierta información que recibe y que puede considerar como un acto comunicativo favorable por dos razones: 1) por un lado, le explica como satisfacer ciertas necesidades puntuales, 2) por el otro, es una deferencia hacia su persona que alguien se moleste en informarle qué productos pueden resolver sus problemas.

Sin embargo, todos sabemos que el publicista se enfrenta a la casi certeza de que, dada la saturación de mensajes publicitarios que circulan en nuestra cultura postmoderna, su destinatario va a encontrar completamente irrelevante lo que tiene que decirle; más aún, probablemente parte del prejuicio de que no es posible que tenga que decirle nada interesante. “Unrequited expectations of being told something new tend to annoy. News ads, by its very nature, are ads with message formulated in such a way that they are almost guaranteed to irritate us if they are constantly repeated” (Sutherland y Sylvester 2000, 86).¹³ En consecuencia, es res-

13. Por otro lado, hay que tener en cuenta que la mayor parte de la información que ofrece la publicidad son auto-elogios. Siguiendo a Yvonne McLaren (2001, 172), el auto-elogio puede ser considerado una amenaza para la imagen social negativa del receptor, ya que los puntos de vista que el emisor expresa sobre sí mismo constriñen los suyos: coartan su libertad para pensar a cerca del emisor. Habría que decir, desde un punto de vista interactivo, que no es labor del emisor opinar sobre sí mismo, sino, por el contrario, del receptor. Así pues, al realizar un auto-elogio se está inmiscuyendo en las funciones de éste. Más adelante, esta pragmatista, apoyándose en Brown & Levison (1987, 39), los cuales se apoyan, a su vez, en Anita Pomerantz (1978, 1984), entiende que el auto-elogio también agrade la imagen social positiva del receptor, pues el emisor, al ensalzarse, implícitamente le rebaja a él: le desmerece. Si volvemos al punto de vista interactivo, al ser las imágenes sociales interdependientes el auto-elogio no sólo es una agresión a la imagen social de autonomía del re-

ponsabilidad del publicista no sólo buscar un estímulo que crea que el receptor va a encontrar relevante, esa es la responsabilidad no-marcada, o la responsabilidad con la que parte cualquier emisor, sino que, además, debe encontrar la forma adecuada para que el estímulo haga interesante lo que el destinatario piensa que, por principio, carece de relevancia alguna y no es más que otra molestia que la vida nos depara, tan universal como el zumbido de las moscas o tan moderna como el de las autopistas; y todo esto sin resultar agresivo, sin enajenarse la voluntad del televidente, sin lesionar su imagen social. De hecho, ¿no nos sentimos frustrados, engañados y agredidos por las cada vez más largas riestras de ‘consejos comerciales’ que se intercalan en los mensajes televisivos que sí consideramos relevantes, tales como películas, telenovelas o eventos deportivos? ¿No nos defendemos yéndonos al baño, a la cocina o al canal de al lado? En definitiva, el mensaje comercial resulta agresivo por diversas razones:

- 1) se recibe como un mensaje indeseado (muchas veces ya visto)
- 2) y, en consecuencia, considerado a priori como irrelevante;
- 3) además, se presenta como una interrupción de mensajes que sí se quieren recibir;
- 4) encima piden al receptor que haga algo que en principio no tenía pensado hacer: comprar.

El anuncio es un mensaje que gestiona la relación interpersonal entre publicista y televidente de tal manera que construye una imagen social de este último lesiva para sus deseos de reconocimiento de autonomía y peligroso para los deseos de afiliación de aquél: en tanto en cuanto el segundo se siente importunado, considerará al primero como un impertinente imperdonable.

5. Cortesía retórica y elementos lingüísticos portadores de cortesía intrínseca

Politeness can be expressed with or without recourse to polite language; impoliteness can also be expressed with or without impolite language. And that is why sometimes (im)politeness is anticipated and sometimes (im)politeness needs to be inferred (Haugh 2003). Of course, it is both important and advisable to remind oneself that language in itself is never polite or impolite; rather, it is the speaker and the hearer who decide on what kind of language expression is polite and what kind of language expression is impolite (Xie, He y Lin 2005, 446-447).

ceptor, sino que éste siente que el emisor, al hablar bien de sí mismo, está tirando de la manta de la comunicación hacia su lado y dejándole, así, con sus vergüenzas al aire: se produce un ataque a la imagen social de afiliación de ambos.

Esta cita nos sirve para puntualizar varias cosas. Los hablantes, para realizar la gestión interpersonal, tienen a su disposición recursos lingüísticos portadores de (des)cortesía intrínseca. Se trataría de aquellos elementos que no les sirven ni para describir el mundo (función ideacional) ni para relacionar adecuadamente unas proposiciones con otras (función textual), sino que les ayudan a dar a entender cómo quieren que sus mensajes pesen en la gestión interpersonal. En estos casos, hay un proceso de *pragmaticalización* (Watts 2003, 176-180): la gestión interpersonal se inscribe en los contenidos lingüísticos de estas unidades. Watts (2003, 180-182) habla de *expresiones de contenido procedimental* y distingue, según el proceso de pragmaticalización esté más o menos avanzado, entre *formularias* y *semi-formularias*. Define las primeras de la siguiente manera: “Highly conventionalised utterances, containing linguistic expressions that are used in ritualised forms of verbal interaction and have been reduced from fully grammatical structures to the status of extra-sentential markers of politic behaviour. They have little or no internal syntactico-semantic structure” (Watts 2003, 168). Ésta es la definición de las segundas: “Conventionalised utterances containing linguistic expressions that carry out indirect speech acts appropriate to the politic behaviour of a social situation. They may also be used, in certain circumstances, as propositional structures in their own right” (Watts 2003, 169). Sin embargo, en último término, la cortesía es el resultado de la actividad concreta de los interlocutores. “For faced with an incompetent hearer even a fully competent politeness strategy would fail to have its desired effect” (Eelen 2001, 156). Así pues, todo depende de las decisiones que tomen emisor y receptor: el primero debe resolver qué recursos utilizar (*inventio*) y cómo (*dispositio*), y para tomar esta decisión, a su vez, necesita evaluar tanto la definición institucional de la situación como la competencia e identidad del receptor; el segundo tiene que evaluar si las decisiones discursivas del emisor gestionan la interacción de una forma respetuosa con su imagen social, su agenda y sus derechos o no lo hace.

En Martínez Camino (2006b, 10) se definió la *(des)cortesía retórica* como el resultado, empíricamente contrastable en el mensaje, de las elecciones del emisor con el fin de realizar actividades alocéntricas bien de carácter positivo (cortesía), bien negativo (descortesía).¹⁴ Estas elecciones redundarán en la presencia de ciertos recursos (*inventio*) tanto en el acto comunicativo como en la actividad comunicativa o en cierta disposición de los mismos (*dispositio*). Según las susodichas elecciones impliquen una actividad más consciente y creativa o más subordinada a las disposiciones cognitivo-sociales del hábito institucional, hablaremos, res-

14. “Rhetoric, like coherence, has to be conceived of as the persistent attempt by the interlocutors, in this case, to negotiate their positions, which implies that they normally try to negotiate effectively” (Weigand 2002, 77).

pectivamente, de *cortesía retórica estratégica* o *cortesía retórica anticipada* (Haugh 2003). Esta última distinción es merecedora de mayor dedicación, pero esto requeriría salirse en exceso de los objetivos de este estudio.

5.1. Retórica, cortesía y publicidad

En la sección (4) planteamos distintos conflictos a los que se enfrenta el publicista. Necesita seducir al cliente para que acepte colocarse en la situación de donante de un servicio y para ello tiene que ofrecer a cambio información. Sin embargo, esta no sólo es una información no requerida, sino, además, intrusiva hasta el hartazgo y trivial hasta la irrelevancia. Su reto será transformar esta situación a su favor. Se trata, evidentemente de un desafío retórico: de su éxito a la hora de plantear la organización del mensaje publicitario dependerá que logre que el receptor acepte primero colocarse en la situación de adoptante de la información que le ofrece (no apagar la televisión ni irse al baño ni cambiar de canal) y quizá después haga lo mismo con la de donante del servicio y se convierta en cliente de la marca comercial. En definitiva, de lo que se trata es de analizar cómo se manejan los recursos retóricos para que, al construir tanto una alo-imagen social para el receptor como una auto-imagen social para el publicista que resulten atractivas, se cambie la actitud del televidente que decide atender el anuncio e, incluso, comprar el producto. Como ya se dijo al principio, no basaremos en el análisis llevado a cabo en Martínez Camino (2006a) de dos formas de retórica distintas: la racional y la emocional-sensorial. Pasamos a definir las.

6. Publicidad emocional-sensorial y publicidad racional

Esta distinción fue establecida por el publicista David Bernstein (1974) e introducida en el mundo de la pragmática por Paul Simpson (2001). Los anuncios racionales (*reason ads*) se caracterizan por la exposición del producto/logo y las razones por las que debe ser comprado. Los anuncios emocional-sensoriales (*tickle ads*) son más indirectos: insinúan más que dicen.¹⁵ Es decir, el anuncio prototípicamente emocional-sensorial es aquél que nos hace preguntarnos si eso que estamos viendo es un anuncio. Por lo tanto, tenemos dos polos entre los que se extiende una gradación de posibilidades intermedias; en el extremo racional de la misma, los anuncios comienzan comunicándonos que son anuncios; en el

15. En Martínez Camino (2006a) había traducido la expresión *tickle ads* por *publicidad emocional* o *anuncio emocional*. Sin embargo, durante el coloquio EDICE una de las asistentes me sugirió que sería mejor añadir también el término *sensorial*. Creo que tiene razón y sigo su consejo. Desde aquí le doy las gracias. Sólo lamento no recordar su nombre por lo que le pido disculpas.

emocional-sensorial, el televidente inicia su tarea interpretativa preguntándose si esto es un anuncio. Enfoquemos todo este asunto desde otro punto de vista.

6.1. Hábitos y publicidad

En Martínez Camino (2006b, 9) dijimos que los participantes entran en una interacción comunicativa específica con cierto conocimiento de lo que puede resultar apropiado e inapropiado. Este conocimiento proviene de experiencias previas y se ha adquirido a lo largo de una historia personal de interacciones. En nuestro caso, cuando recibimos un mensaje publicitario televisivo, lo hacemos dentro del marco interpretativo que han creado en nuestra mente la multitud de experiencias previas con este tipo de mensajes en este medio: sabemos que nuestros programas favoritos van a ser interrumpidos para vendernos algo de acuerdo a unas razones; hasta cierto punto, nuestro consumo de publicidad televisiva se encuentra ritualizado. Pierre Bourdieu (1990, 2005) llama *habitus* a este conjunto de disposiciones:

The theory of practice as practice insists, contrary to positivist materialism, that the objects of knowledge are constructed, not passively recorded, and contrary to intellectual idealism, that the principle of this construction is the system of structured, structuring dispositions, the *habitus*, which is constituted in practice and is always oriented towards practical function (Bourdieu 1990, 52).

Así pues, el *habitus* es el resultado de la interacción en contextos sociales estructurados de acuerdo con esquemas de conducta y de valores objetivos. También, en consecuencia, una vez internalizado, el *habitus* condicionará nuestro posterior aprendizaje social y nuestra actuación en general. Por lo tanto, anuda en nuestra conducta lo individual y lo colectivo. En consecuencia, cuando encendemos el televisor tenemos unas *certidumbres situacionales* y *genéricas* concretas sobre el papel de lo publicitario.¹⁶ Lo que ignoramos, en cada caso particular, es qué nos quieren vender y por qué tenemos que comprarlo. Hablamos entonces, respectivamente, de *incertidumbre sustancial* e *incertidumbre argumental*.

En los anuncios racionales prototípicos no se juega con las expectativas del receptor: se comienza el discurso indicando cuál es el producto y después se ex-

16. "The suggestion is that humans rely on certain cues (in this case, a title; in the case of TV advertisements, a commercial break announcement or a preceding advertisement) to activate the correct [social] schema that, in turn, allows the informational input to be structured in a way which will aid processing, storage and retrieval. As Pateman contends, 'if we did not accomplish the identification of an advertisement as an advertisement it would be strictly impossible for us to understand or criticize it' (Pateman, 1983:189)" (Crook 2005, 732).

pone la lista de cualidades por las que debemos comprarlo; es decir, la verdadera información se encuentra en la segunda parte del mensaje comercial. En los anuncios racionales, en su planteamiento, el publicista introduce lo que ya es parte del fondo común de saberes, la marca, acabando de inmediato tanto con la incertidumbre sustancial como con la situacional. Posteriormente, en el nudo, nos reduce la incertidumbre argumental al presentarnos las razones por las que tenemos que comprar el producto. De esta forma, la función del desenlace del anuncio (el logo y el eslogan y a veces ciertos comentarios dichos por la *voz en off*) es la redundancia.

Sin embargo, en los mensajes comerciales emocional-sensoriales, este guión tiende a difuminarse. Los contenidos con los que se abre resultan aparentemente desconocidos para el receptor y la marca comercial, que es aquello sobre lo que se nos quiere comentar cosas, se presenta al final. Con esta disposición, el receptor tiene una sensación de fragmentación semejante a la que existe en el *collage* vanguardista y, de esta forma, el receptor experimenta una sensación de incertidumbre sustancial que puede, a pesar del marco televisivo, convertirse en situacional: no es obvio qué se le quiere vender y, por lo tanto, quizá este mensaje no sea un anuncio.

No obstante, es cierto que es difícil que la incertidumbre situacional se dé de forma pura. “Another possibility is that an addressee equipped with a knowledge of advertising as a genre is less likely to expect a high degree of cognitive gain in return for his/her perseverance. Expectations of relevance are linked to genre, so that advertising are constantly forced to overstep boundaries in the hope of engaging with an audience that has seen it all before” (Crook 2005, 730). A partir de estas palabras de John Crook, podemos hacer algunas deducciones interesantes para la definición de la publicidad emocional-sensorial a partir de los conceptos de hábito e incertidumbre. Dado que las audiencias televisivas ya están muy «entrenadas» en el arte de interpretar la publicidad y poseen unos hábitos cognitivos muy avezados, un desarrollo formal extravagante y/o arriesgado puede atraer su atención no tanto porque les haga preguntarse si esto es un anuncio, sino porque les obligue a comparar lo que se les presenta con el conocimiento que ya tienen de lo que es un anuncio y sorprenderse ante la valentía o el descaro del juego formal. En este caso, no podemos decir que estemos ante una genuina incertidumbre situacional: sólo pueden impresionarnos jugando con los límites formales del género si partimos de que la audiencia sabe que este mensaje es un anuncio. Ahora bien, la audacia del publicista nos hace dudar, nos «inyecta» cierto grado de incertidumbre situacional y esa duda es parte de lo que atrae nuestra atención, de lo que nos retiene ante el televisor y de lo que incluso puede divertirnos y hasta (algunas veces) extasiarnos. Así pues, con las expectativas erosionadas, el televidente se siente confuso y sufre una breve leve desorientación genérica.

Esto significa que tenemos que retomar nuestra aseveración anterior de que, hasta cierto punto, nuestro consumo de publicidad televisiva se encuentra ritualizado y subrayar lo de ‘hasta cierto punto’: el publicista, al igual que el artista vanguardista, lleva a cabo un arriesgado baile con los hábitos de su receptor; juega al *shock*, a trasgredirlos, a desritualizar; sin embargo, para hacerlo debe partir de la presuposición de que existen.

6.1.1. Los hábitos y la gestión interpersonal de la publicidad racional y de la emocional-sensorial

We argue that appropriateness is determined by the frame or the habitus of the participants [...] within which face is attributed to each participant by others in accordance with the lines taken in the interaction. (Locher y Watts 2005, 17)

¿Es apropiado jugar con las expectativas del receptor tal y cómo la publicidad emocional-sensorial lo hace? En la sección (4) hemos visto que el hecho en sí de la publicidad televisiva puede ser considerado como una actividad alocéntrica de carácter negativo para la imagen social del televidente: al imponerle unos contenidos (información sobre el producto) y una conducta que no desea llevar a cabo (compra), los actos comunicativos publicitarios establecen implícitamente una jerarquía donde el televidente ocupa una posición subalterna; de esta forma, la imposición supone una definición restrictiva de su imagen social de autonomía y, en consecuencia, una definición subordinada de su imagen social de afiliación. Recíprocamente, la imagen social de afiliación del publicista sufre al ser considerado un impertinente y la de autonomía también al limitarle o negarle el televidente la posibilidad de establecer comunicación bien yéndose a la cocina, bien cambiando de canal, bien no prestándole atención. Las incertidumbres que introduce la publicidad emocional-sensorial pueden ser el resultado de una forma de cortesía que, con Brown y Levinson (1987), podemos denominar *off record* o *encubierta*. En el anuncio que utiliza una retórica marcadamente emocional-sensorial, los actos comunicativos de aserción y petición tendrían una naturaleza indirecta que da lugar a una ambigüedad interpretativa: ¿Es esto un anuncio (incertidumbre situacional)? ¿Qué me quieren vender (incertidumbre sustancial)? ¿Por qué razón tengo que comprarlo (incertidumbre argumental)?

La estrategia consiste en enmascarar el fin de la oferta de información: no queda claro que sea comercial; en consecuencia, también se difumina la naturaleza impositiva de la petición de compra. Nuestros hábitos de consumidores avezados nos hacen esperar que, cuando alguien quiere que compremos algo, se nos diga con claridad el qué y el por qué. Si esto no está claro, quizá sea que no se nos

está pidiendo que compremos nada. Por otro lado, si nuestras expectativas como televidentes acostumbrados al bombardeo publicitario hacen imposible el enmascaramiento de la petición de compra, podemos hacer que la oferta de información sea divertida.¹⁷ De esta forma, el televidente sabe que le quieren convencer para que compre, pero al menos, a cambio, le entretienen; esto es, la ambigüedad de las fuerzas ilocutivas que están presentes en la actividad comunicativa se mantiene.

Sin embargo, la cortesía encubierta plantea riesgos. Carrasco Santana (1999, 27-28) señala algunos que son de nuestro interés:

1) podemos no descubrirla al no presentar subactos mitigadores de actividad alocéntrica negativa y reforzadores de la positiva, de manera que el televidente la interprete como una forma sibilina de imposición y no como una deferencia;

2) el mayor coste interpretativo que supone para el receptor puede ser interpretado como irrelevancia y, por lo tanto, como descortesía; “[...]no se estima cortés aquello que al ser tan mitigador, por ser tan indirecto, resulta poco claro” (Carrasco Santana 1999, 28).

En relación con el primero de los peligros, hay que decir que el publicista no puede ser tan sutil que resulte insincero. La petición de compra se cimenta en una oferta de información. Si la retórica del publicista se basa en la cortesía o actividad discursiva alocéntrica positiva, no puede enmascarar la naturaleza de su oferta de información de tal manera que la petición de compra sea percibida como una manipulación. Es decir, el publicista no puede engañar completamente al televidente sobre el género discursivo de su mensaje: es lícito cierto grado de ambigüedad interpretativa, pero la incertidumbre situacional no puede ser total o al menos no puede serlo durante mucho tiempo. En estos casos el televidente se siente insultado, se siente tratado como una mera fuente de dinero: su imagen social de autonomía y la imagen social de afiliación del publicista se desmoronan.

Por otro lado, es obvio que no puede ocurrir que se juegue tanto con la forma retórica de la oferta de información que el televidente no perciba ningún mensaje comercial. El marco televisivo más pronto que tarde reduce la incertidumbre situacional. En ese momento el receptor espera un mensaje comercial y espera que ese mensaje comercial le pida que compre un producto sobre la base de una información que se le ofrece. Si, una vez identificado el mensaje comercial, el televidente no puede identificar con claridad esta información, encontrará irrelevante el estímulo que le están enviando, o, incluso todavía peor, puede llegar a pensar que si lo encuentra irrelevante es a causa de sus limitaciones para interpretar lo que, por otro lado, debería ser algo evidente. En este caso sentirá que el publicista

17. Así John Philip Jones (1997, 89) señala que para que un anuncio tenga éxito debe ofrecer una información relevante sobre la marca que vende pero también premiar al televidente con algo de entretenimiento.

está insultando su inteligencia. Ahora tenemos que recordar que el fin último de la publicidad es convencernos para que aceptemos colocarnos en la posición de donantes de nuestro dinero a cambio del producto que ellos publicitan. Si el publicista crea una sensación de estupidez en el televidente, no lo conseguirá.

Lo que está claro es que la recepción de la publicidad televisiva viene condicionada por las disposiciones de nuestros hábitos (Bourdieu) como televidentes. Está también claro que la oferta de información comercial y la petición de compra del mensaje publicitario implican una descortesía posicional en tanto en cuanto generan un vínculo sinérgico entre publicista y televidente donde la imagen social de éste queda subordinada a la de aquél de una forma totalmente inapropiada. Los hábitos televisivos de los que acabamos de hablar nos permiten tolerar, incluso apreciar y hasta agradecer, cierto juego con la oferta de información comercial. No obstante, imponen un límite: la opacidad ilocutiva nunca puede ser tal que la petición de compra desaparezca por completo o sea percibida como una manipulación insincera.

Lo que ahora pretendemos es analizar qué papel retórico juegan los eslóganes de los anuncios televisivos a la hora de manipular la oferta de información comercial para que el anuncio sea una actividad discursiva cortés dentro de los límites que marcan los hábitos televisivos.

7. El corpus

Para alcanzar los objetivos propuestos utilizamos el corpus de Martínez Camino (2006a). El primer paso dado fue grabar 100 anuncios televisivos 1) entre las 20:00 y las 23:00 horas, 2) en los intervalos entre noticieros, partidos de fútbol y películas. Posteriormente, para dar homogeneidad y representatividad al corpus, se seleccionaron los anuncios que

- 1) terminaran el mensaje con un SLG escrito
- 2) y fueran un ejemplo de uno de los dos prototipos ya definidos:
 - 2.1) racional (anuncios prototípicamente racionales, a partir de ahora APR).
 - 2.2) emocional-sensorial (anuncios prototípicamente emocional-sensoriales, a partir de ahora APES).

La mayoría de los anuncios grabados no respondían a ninguno de estos prototipos y fueron descartados.

8. Análisis cuantitativo

En Martínez Camino (2006a) basé mi análisis en el concepto de novedad que Carol J. Hardin (2001) analiza como parte del lenguaje persuasivo de los

anuncios televisivos en lengua española.¹⁸ Veamos cómo aparecen definidas estas categorías en la obra de Hardin (los ejemplos pertenecen al corpus de Martínez Camino (2006a)):

a) Novedad léxica: neologismos y préstamos de otras lenguas o de jergas especializadas; ejemplo: *Auto emoción* (Seat).

b) Novedad morfológica: transposiciones sorprendentes, encadenamientos de adjetivos, usos poco habituales de los determinantes; ejemplo: *tu otro banco y cada día el de más gente* (ING).

c) Novedad sintáctica: uso de estructuras elípticas; ejemplo: *Chocolates Valor. Placer adulto*.

d) Novedad semántica: comparaciones elípticas; ejemplo: *Puente Aéreo e Iberia Plus. Más para ti* (más que qué o que quién).

e) Novedad pragmática: aberraciones discursivas tales como diálogos no usuales; ejemplo: (situación: simulación de una entrevista radiofónica deportiva a pie de campo. La pregunta está elidida y directamente aparece la contestación en *voz-en-off* de un supuesto futbolista) *sí, bueno, es un Hyundai Matrix World Cup, ¿no? Con motor gasolina y diesel common rail, llantas de aleación y aire acondicionado desde sólo 12.922 euros. Ahí está.*

f) Novedad explícita: uso de términos léxicos que indiquen novedad; ejemplo: *el McMenu Macnífico, con la nueva hamburguesa Mega. Mucho más grande* (McDonalds).

g) Novedad situacional: presentación de situaciones extrañas o desarrollo extraño de situaciones habituales; ejemplo: el anuncio comienza con un joven que camina hacia la cámara. De pronto, se gira y corre. Parece que se estrella contra una pared, pero no, en realidad la atraviesa, y luego otra y otra y otra. Corre y desconocemos su propósito pero una majestuosa música de fondo hace que nos lo imaginemos épico. Al poco, en paralelo, se le une una joven. Cruzando paredes, salen al exterior, pero no se detienen, siguen corriendo por una especie de bosque en medio de la noche. Hasta que cada uno llega a la base de un gran árbol y ascienden por él. La cámara los enfoca desde diversos ángulos mientras se acercan al final del tronco. La música alcanza su clímax y, entonces, una vez que llegan a la punta del árbol, saltan al vacío en dirección a un espacio infinito tiznado de luz de luna que su voluntad y su juventud hacen que parezca abarcable. El anuncio termina con la aparición del SLG: *Levi's. Libertad para moverte.*

18. Esta autora toma como punto de partida, a su vez, a Robin Lakoff (1982), quien define la novedad en el marco de la teoría de las implicaturas de Paul Grice (1989).

h) Asociaciones novedosas: predicación de cualidades que no son intrínsecas al producto; ejemplo: el chocolate no nos hace gozar como se insinúa en el anuncio de *Chocolates Valor*; el mensaje comercial comienza con una «lolita» sacando el chocolate de un cajón donde está guardado y consumiéndolo a solas con gran fruición, en una habitación iluminada por una cálida luz indirecta mientras suena una música muy sugerente y sensual. En ese momento, llegan sus padres y su hermana pequeña. Un primer plano muestra el escándalo de ésta; otra toma nos enseña la reacción de culpabilidad de la degustadora sorprendida.

Ahora se trata de identificar estas formas de novedad en los eslóganes de los anuncios que forman el corpus que hemos definido y recopilado. Pues bien, encontramos 5 APR. Se escriben entre paréntesis las formas de novedad que aparecen en cada SLG:

- 1) *Edesa. Para la gente práctica.*
(novedad sintáctica: elipsis; asociación novedosa)
- 2) *Phillipshave. Juntos hacemos tu vida **mejor**.*
(novedad semántica: mejor que qué)
- 3) *Pescados de crianza. Pescados de confianza.*
(novedad sintáctica: elipsis y paralelismo; asociación novedosa)
- 4) *Amena Auna. De profesional a profesional.*
(novedad sintáctica: elipsis; asociación novedosa)
- 5) *Braun. Diseñado para marcar la diferencia.*
(novedad sintáctica: elipsis; novedad semántica; novedad explícita; asociación novedosa)

En cambio, frente a los 5 APR, encontramos 14 APES:

- 1) *Levi's. Libertad para moverte.*
(novedad sintáctica: elipsis; asociación novedosa)
- 2) *Vodafone. ¿Cómo estás?*
- 3) *La fibra con sabor a Cola-Cao.*
(asociación novedosa)
- 4) *As. Cambiate a As.*
- 5) *Puente Aéreo e Iberia Plus. **Más** para ti.*
(novedad sintáctica: elipsis; novedad semántica: más que quién o que qué)
- 6) *Sandoz. Since 1870.*
(novedad sintáctica: elipsis; novedad léxica: utilización de palabras de otro idioma)
- 7) *Nuevo Alfa 156. La **evolución** de la tecnología.*
(novedad sintáctica: elipsis; novedad explícita: implícita en la palabra *evolución*; asociación novedosa)

- 8) *Red Bull te da alas.*
(asociación novedosa)
- 9) *Cepsa. Toda **tu** energía.*
(novedad morfológica: uso polisémico de los posesivos; novedad sintáctica: elipsis)
- 10) *Hugo. Your fragrance, your rules.*
(novedad léxica: utilización de palabras de otro idioma; novedad sintáctica: elipsis)
- 11) *Salta. ¿Qué te apetece?*
- 12) *Castilla y León. Cambia tus vacaciones.*
(asociación novedosa)
- 13) *Damm. Cerveceros desde 1876.*
(novedad sintáctica: elipsis)
- 14) *Miracle. Tú lo haces posible.*
(novedad pragmática: indeterminación estratégica en el uso de los deícticos *tú* y *lo* y en el verbo *hacer*; asociación novedosa)

Lo obvio es la predominancia de la estrategia emocional-sensorial (14% del corpus) frente a la racional (5%). Semejante desproporción se compensa si, al grupo de APR, le añadimos estos otros 3 SLG:

- 1) *Corega. Fijación y limpieza perfectas.*
(novedad sintáctica: elipsis)
- 2) *Signal Integral. El cuidado más completo de Signal.*
(novedad sintáctica: elipsis)
- 3) *Dove. Sentirás la **diferencia**.*
(novedad sintáctica: elipsis; novedad semántica y novedad explícita: en ambos casos, implícita en la palabra *diferencia*).

¿Por qué no se incluyeron desde un principio entre los APR? Porque no encajan exactamente con el prototipo. Mientras que en los APR primero se presenta la marca que se vende y luego se dan las propiedades por las que hay que comprarla, en estos tres anuncios se hace justo al revés. De esta forma, nos encontramos con que se hace una exposición de las razones para comprar el producto (estrategia racional), pero, al no comenzar el mensaje presentándonos el producto, nos falta un marco genérico o guión cognitivo en el que interpretar la exposición de las ventajas del producto, así que, durante unos segundos, no sabemos muy bien de qué va esta exposición; surge cierta incertidumbre genérica (estrategia emocional-sensorial): ¿estoy viendo un anuncio de televisión? En cualquier caso, incluso si les damos por APR, nos encontramos con que un total de 8 anuncios supera escasamente el 50% de los APES.

Una vez que tenemos estos corpus de SLG, el siguiente paso es comprobar qué elementos de novedad crearon los publicistas cuando los escribieron. Hay que aclarar que, de las 8 categorías, la de novedad situacional, obviamente, no es aplicable a los SLG. Dicho esto, los resultados son los siguientes:

1) APR:

- 1.1) novedad léxica: 0
- 1.2) novedad morfológica: 0
- 1.3) novedad sintáctica: 4 elipsis y 1 paralelismo
- 1.4) novedad semántica: 1
- 1.5) novedad pragmática: 0
- 1.6) novedad explícita: 0
- 1.7) asociaciones novedosas: 4

2) Anuncios casi prototípicamente racionales (a partir de ahora cuasi-racionales):

- 2.1) novedad léxica: 0
- 2.2) novedad morfológica: 0
- 2.3) novedad sintáctica: 3 elipsis
- 2.4) novedad semántica: 1
- 2.5) novedad pragmática: 0
- 2.6) novedad explícita: 1
- 2.7) asociaciones novedosas: 0

3) APES:

- 3.1) novedad léxica: 2 utilizaciones de extranjerismos
- 3.2) novedad morfológica: 1
- 3.3) novedad sintáctica: 7 elipsis
- 3.4) novedad semántica: 1
- 3.5) novedad pragmática: 1
- 3.6) novedad explícita: 1
- 3.7) asociaciones novedosas: 6

Parece claro que los publicistas prefieren no crear novedades en los SLG, excepto cuando hablamos de la construcción de asociaciones y, sobre todo, de las elipsis sintácticas (a partir de ahora ES). Además, ambos hechos prevalecen por encima de la distinción entre racionales y emocional-sensoriales.

Sin embargo, sobre este fondo, parecen sobresalir dos datos diferenciales. La frecuencia de las ES es mucho más alta en los SLG de los APR que en los de los APES: un 80% (4/5) frente a un 50% (7/14). Si a los 5 APR sumamos los 3 cuasi-racionales, la tendencia adquiere un perfil más claro, pues, si calculamos el porcentaje sobre 8 en lugar de sobre 5, tenemos que los publicistas crean estas ES en el 87'5% de los SLG de anuncios racionales.

En cuanto a la asociación novedosa, ésta acompaña a todos los APR que presentan ES. En cambio, no lo hace en el caso de los cuasi-rationales. Quizá sea éste el mayor punto de divergencia que este análisis encuentra entre los SLG de un grupo y los del otro. Por otro lado, se encuentra la asociación novedosa en 6 de los SLG de los 14 APES, es decir, en el 42,85%. De estos seis casos, en 4 se ve acompañada de la ES. Esto supone que, sobre un total de 14 anuncios, esta combinación de novedades se da en el 28,57% de los especímenes. Si calculamos el porcentaje de anuncios que, presentando asociación novedosa, también presentan ES (4/6), obtenemos un resultado del 66,66%.

Tabla 2. Análisis cuantitativo

clases de anuncios	Total del corpus: 100 anuncios		
	APR	cuasi-rationales	APES
extensión de la clase en el corpus	5	3	14
ES	4 (80%)*	3 (100%)	7 (50%)
asociación novedosa	3 (60%)	0 (0%)	6 (42,85%)
ES y asociación novedosa	4(80%)	0 (0%)	4 (28,57%)

* Estos porcentajes se calculan sobre el total de la clase, no del corpus

Así las cosas, en Martínez Camino (2006a) pudimos concluir que la creación, en el SLG, de una ES acompañada de una asociación novedosa es una característica casi genérica de los APR y una variedad abundante pero no preponderante en los de los APES. También se pudo afirmar que tanto en los APR como en los APES es probable, aunque no necesario, que las ES aparezcan acompañadas de una asociación novedosa; por el contrario, esta relación no se da en los cuasi-rationales.

9. La cortesía retórica en la publicidad: el uso del eslogan

9.1. La diferencia entre la novedad explícita y el resto

Aunque no esté expresado explícitamente, a partir de lo dicho en la sección (4) y en la sub-sección (6.1.1) podemos deducir la siguiente paradoja que ya se enunció en Martínez Camino (2006a, 39): el hábito o guión cognitivo con el que su receptor ideal se enfrenta a un anuncio de televisión da por supuesto que serán mensajes con una finalidad informativa, pero, si cumplen estas expectativas, es de esperar que molesten a sus receptores reales. ¿Cómo puede el publicista salir de este callejón sin salida?

Instead of messages that give us new information about the brand, advertisers can wrap up an old, message in fresh, entertaining ways. They can reposition them as entertaining reminders rather than new messages. The essential difference is not in *what* they say but *how* they say it (Sutherland y Sylvester 2000, 86).

Esta nueva cita de Sutherland y Sylvester nos ayuda a salir del aprieto: cuando un publicista utiliza lo que Hardin (2001) llama novedad explícita, simplemente cumple con el hábito cognitivo propio de la publicidad: informar sobre las novedades del mercado. Las otras novedades se presentan cuando el publicista utiliza su creatividad para entretenernos y evitar nuestro enfado.

Tal y como nos dicen Sutherland y Sylvester (2000, 94), si el publicista se limita a informar sobre la marca, el SLG aparecería como una aseveración sobre el mundo de la que es responsable. Imaginemos que es la vigésimo tercera vez que vemos el anuncio. ¿Puede este SLG transmitirnos alguna información? Obviamente, si información es la resolución de la incertidumbre, después de haber visto el mismo anuncio 22 veces, ya no hay ningún estado de incertidumbre que satisfacer. ¿Cómo demonios interrumpen mi programa favorito para transmitirme un mensaje que debería ser informativo y no lo es tanto por trivial como por repetido?

Parece que la introducción de novedades discursivas en el mensaje audiovisual cumple la finalidad retórica que se vio en la subsección (6.1.1) generar una ambigüedad interpretativa que, al encubrir las intenciones discursivas del emisor-publicista mitigue el efecto de la oferta de información comercial y de la petición de compra sobre la construcción de las imágenes sociales tanto del propio publicista como del televidente:

- 1) desvía la atención del hecho de que la información comercial sea trivial, intrusiva e indeseada y
- 2) al implicar las habilidades cognitivas del receptor, compensa la falta de relevancia y el exceso de imposición con el entretenimiento.

9.2. La novedad situacional y la elipsis sintáctica

Si antes comentamos lo que diferencia a la novedad explícita del resto de novedades que Hardin (2001) define, ahora le toca el turno a la novedad situacional: en Martínez Camino (2006a, 41) se indicó que sólo puede darse en el mensaje audiovisual y no en los SLG. Una vez dicho esto, pasemos a examinar las formas en las que puede presentarse. También en Martínez Camino (2006a, 41) identificamos dos maneras de causarla:

- 1) ruptura con el hábito o guión cognitivo propio de los anuncios;
- 2) representación de una realidad sin un guión cognitivo habitual reconocible.

La segunda de estas razones implica la primera, pero no al revés. Así, en el anuncio de *Levi's* (ejemplo de novedad situacional) el publicista crea una situación extraña porque no responde a ningún guión cognitivo habitual; al no hacerlo, tampoco tengo claro que esté viendo publicidad. Sin embargo, en el anuncio de *Vodafone*, simplemente, sin previo aviso, un diálogo entre dos chicas ocupa la pantalla. Obviamente, reconocemos el guión cognitivo habitual de una conversación informal y cotidiana; ahora bien ¿este diálogo es parte de una película, de un documental o de un anuncio?

En cualquier caso, una cosa está clara, la novedad situacional es incompatible con los APR: introduce incertidumbre genérica, de modo que el anuncio ya no casa con el prototipo racional. Por lo tanto, la novedad situacional es una estrategia emocional-sensorial. Y, como la segunda de sus causas implica mayor grado de incertidumbre, también implica anuncios que son más radicales en su «emocionalidad-sensorialidad» y, por lo tanto, se basan más en las capacidades inferenciales del receptor y en la generación de asociaciones novedosas. Entre los 14 APES hallamos 6 de estos radicales: 1) *Levi's*, 2) *Puente aéreo e Iberia Plus*, 3) *Sandoz*, 4) *Nuevo Alfa 156*, 5) *Cepsa* y 6) *Miracle*.

Pues bien, de estos 6, en 5 casos, nos encontramos ante la ES en el SLG (todos excepto el de *Miracle*). Si la presencia de la ES en el SLG de los APES era una variable genérica, el estudio cuantitativo realizado en Martínez Camino (2006a, 41) permitió relacionarla con la presencia de la novedad situacional: cuanto más radical sea el mensaje audiovisual de un APES, más probable es que el publicista recurra a la ES en su SLG. En consecuencia, nos encontramos que la ocurrencia de la ES es más probable en los SLG de los anuncios que se encuentran en los extremos de la escala racional/emocional-sensorial.

Para explicar esta paradoja, en Martínez Camino (2006a, 41-43) recurrimos a Roland Barthes, quien estudia el papel de la palabra en el mensaje audiovisual y distingue dos funciones: *relevo* y *anclaje* (Barthes 1991, 28-30). En el primer caso, palabra e imagen se integran para formar la unidad superior del mensaje audiovisual. Un ejemplo, en los anuncios, son las palabras que forman los diálogos ficticios. Sin embargo, el de los SLG es un buen ejemplo de anclaje. ¿Lo es?

La palabra *ancla* el mensaje de la imagen cuando ayuda a fijar su sentido. ¿Cómo? El significado de las palabras se encuentra infradeterminado y debemos recurrir al contexto para interpretarlas (Linell 1998, 94; Carston 2002, 30); pero en el caso de las imágenes la cosa va más allá. Los códigos verbales están mucho más formalizados, por lo que el significado de las palabras se encuentra más determinado que el de las imágenes (Clark 1999, 265-266); por lo tanto, puede ayudar a restringir la polisemia y evitar la divagación interpretativa.

[...] [T]odo mensaje verbal en cualquier contexto comunicativo llama la atención del destinatario con una mayor fuerza que los mensajes no verbales. Todo texto verbal que encuentra el lector en una página de cómic porta en sí mismo su presunción de relevancia, e invita al lector a una búsqueda inmediata de efectos contextuales (Yus Ramos 1997, 195).¹⁹

Si en esta cita sustituimos “lector” por “televidente” y “cómic” por “anuncio”, podemos suscribirla sin problema. Parece que ésta es una función clara para los SLG. Pensemos en anuncios donde se utiliza la novedad situacional. ¿Cómo interpretar las imágenes de los anuncios de *Levi's* o del *Alfa 156*?

Este último comienza con un ciclista que pedalea en un lugar no determinable. De repente, al fondo, aparece un bulto. Después nos damos cuenta de que el bulto es un coche cubierto por una funda. Conforme el ciclista pasa por detrás del coche, la funda se va levantando ella sola, dejando el coche a descubierto: al fin vemos lo que se vende. Entonces, una toma cenital nos muestra cómo una saltadora de esquí pasa por encima del coche y después la misma chica, pero ahora en una especie de vehículo deportivo propulsado por una vela roja de windsurf, pasa alrededor del producto. Todo esto ocurre mientras suena una música futurista, inquietante y épica, en un paisaje totalmente artificial, cambiando constantemente la perspectiva de la toma y con ambos modelos vestidos de forma futurista y plateada, muy maquillados y con una expresión facial majestuosa, fría, inexpresiva, hierática. Finalmente, el SLG aparece en la pantalla según una *voz-en-off* lo va leyendo. Conforme va pasando este anuncio, diversas preguntas van surgiendo: ¿es un anuncio (incertidumbre situacional o genérica)? ¿qué razones tengo para comprar un *Alfa 156* (incertidumbre argumental)?

Resumiendo las ideas de Sutherland y Sylvester (2000), en este anuncio, como casi siempre en la publicidad, se intenta establecer una asociación triangular: a) identidad del producto, b) concepto socialmente bien valorado y c) identidad del televidente. Una de las diferencias entre las imágenes de un cuadro surrealista y las de un APES radical es que éstas deben expresar un concepto socialmente bien valorado: en el caso del anuncio de *Levi's*, la libertad; en el del *Alfa 156*, la evolución tecnológica. Este concepto actuará como punto de encuentro entre la identidad del producto y la del televidente. Las imágenes nos asocian el producto con ese concepto socialmente bien valorado, éste es la marca de la identidad de aquél: *Levi's* = libertad; *Alfa 156* = la evolución tecnológica. En tanto el televidente también desea construir su identidad en torno a estos valores, adquiriendo

19. “[...] [T]he use of language could be regarded as strong evidence of a communicative intention, which [...] would cause the audience to persist in its efforts to recover the advertisement’s informative content, despite weak evidence for an informative intention” (Crook 2005, 730).

la mercancía puede adquirir la identidad social deseada. ¿Cómo ayuda la ES al publicista en este proceso?

El televidente debe inferir los elementos que han sido elididos en el SLG. Al hacerlo, orienta el proceso asociativo que se acaba de describir. Volvamos a las imágenes de los anuncios de *Levi's* y del *Alfa 156*. Cada uno de estos mensajes comerciales nos da una interpretación de lo que significa, respectivamente, la libertad y la evolución tecnológica: la capacidad sobrehumana para correr atravesando paredes y escalando árboles es una forma o una parte de lo que puede ser la libertad; el poderío físico que ofrece la actividad deportiva es una forma de mostrar el poderío que nos ofrece la evolución tecnológica. En el primer caso, estamos ante una metonimia: hay una continuidad entre los movimientos que muestran las imágenes y la idea de libertad; en el segundo, ante una metáfora: hay una semejanza entre el poderío que el deporte les ofrece a los atletas y el que la tecnología del *Alfa 156* nos ofrece a los consumidores. Sin embargo, sin la aparición de los SLG, ¿hubiésemos relacionado los contenidos de las imágenes con estos valores? Y sin la aparición del nombre de la marca en el SLG ¿los hubiésemos asociado con ese producto? Ésta es otra diferencia entre las imágenes publicitarias y las surrealistas: en éstas, se estimula la divagación libre; en aquéllas, sólo hasta cierto límite: el «anclaje» que ejerce el SLG es el alerón que el publicista utiliza para pilotar la mente del televidente cuando alza el vuelo.

Ahora bien, ¿qué ocurre en los APR? Veamos el anuncio de pescados de crianza. Aparece una toma de unas lubinas mientras una *voz-en-off* enumera las cualidades del producto: *frescos, sanos y disponibles todo el año*. Se cambia la imagen y, con el fondo de una lubina, una trucha, una dorada y un rodaballo, esa misma voz nos lee el SLG que, al tiempo, va apareciendo escrito en la pantalla: *Pescados de crianza. Pescados de confianza*. El anuncio basa su estrategia en informarnos sobre las cualidades por las que debemos comprar el producto, algo que no sabíamos o a lo que no le habíamos prestado la suficiente atención. ¿Qué ocurre cuando hemos visto este anuncio 30 veces? Decepciona las expectativas informativas y resulta molesto. Pero incluso aunque sea la primera vez que lo veamos, ¿cómo es posible que interrumpan nuestro programa favorito para molestarnos con semejante trivialidad? La oferta de información se nos impone de una forma extremadamente impertinente. Aquí las novedades sintácticas de la elipsis y el paralelismo que encontramos en el SLG son la única chispa que vamos a encontrar: lejos de *anclar* el anuncio, se presentan como el único recurso creativo para que vuele la mente del televidente y compensar impertinencia con diversión.

Podemos concluir esta sub-sección indicando que los eslóganes publicitarios cumplen distintas funciones en la gestión interpersonal según aparezcan en APR o en APES. En los primeros, al introducir una elipsis sintáctica, ayudan a que

el receptor se sienta involucrado y distraído, al tiempo que protegen la imagen social del publicista ante una acusación de trivialidad o fastidio. En los segundos, al anclar el mensaje, reducen las incertidumbres sustancial y situacional; de esta forma, mientras el resto de las novedades ayudan a *encubrir* la naturaleza trivial e intrusiva del mensaje comercial, la ES del SLG es el instrumento compensatorio que el publicista puede usar para evitar ser descortés por el otro extremo, haciendo sentirse al televidente bien engañado y manipulado (estaba pensando que esto no era un anuncio cuando en realidad si lo era y querían venderme algo sin que me diera cuenta), bien confuso y enajenado (pero ¿qué me quieren vender?, ¿por qué debo comprarlo?, ¿a lo mejor esto no es un anuncio?).

10. Conclusiones

La publicidad televisiva supone dos actos comunicativos:

- 1) una oferta de información y
- 2) una petición de compra.

En ambos casos el publicista gestiona la relación con el televidente de tal manera que genera una imagen social indeseada bien porque no le reconoce la autonomía que el televidente desearía tener al imponerle una información o una conducta, bien porque le reconoce una afiliación subordinada donde, le guste o no, debe adoptar sus ofertas y atender a sus demandas. Por otro lado, y como consecuencia de lo que acabamos de decir, el publicista es considerado un imperpetinente y el televidente se defiende de él cambiando de habitación, de cadena o de objeto de atención.

Lo que en este estudio hemos comprobado es que el publicista puede recurrir a crear cierta ambigüedad interpretativa, a *encubrir* la fuerza ilocutiva de sus actos comunicativos. Para hacerlo puede alterar la disposición retórica de los elementos del anuncio. En nuestra opinión lleva a cabo esta tarea con el fin de que los actos comunicativos que constituyen al anuncio gestionen positivamente tanto su propia imagen social como la del televidente. Con este fin hemos identificado con Hardin (2001) distintas formas de novedad discursiva: léxica, morfológica, sintáctica, semántica, pragmática, asociación novedosa y situacional.

Cuando se emplean con profusión, especialmente la novedad situacional, aparecen los anuncios prototípicamente emocional-sensoriales. En ellos la oferta de información comercial queda muy difuminada y al hacerlo, se desdibuja también la petición de compra. No queda claro que sea un anuncio, se juega con la ambigüedad bien porque se enmascara su fuerza ilocutiva, bien porque se mezcla con entretenimiento, bien, lo más probable, porque mezcla y enmascaramiento se den al mismo tiempo.

Sin embargo, al ser ambiguo el publicista puede generar también una imagen social con la que el televidente no quiera identificarse. Si el publicista, por un momento demasiado largo, convence al televidente de que esto no es un anuncio, éste puede pensar que pretende engañarle al presentar la petición de comprar de una forma insincera. La descortesía puede darse también porque el televidente no descubra nunca la petición de compra y no encuentre sentido al mensaje o también que descubra la petición de compra pero no alcance a ver la relevancia de la oferta de información en la que se apoya. En todos estos casos sentirá que se le trata como a un estúpido y, en consecuencia, que no se le reconoce una afiliación digna y, mucho menos, un ámbito de autonomía individual. En estas situaciones, típicas de la publicidad emocional-sensorial, el eslogan le sirve al publicista como un recurso que, al *anclar* el mensaje audiovisual, evita que sea descortés al irse al otro extremo, al de los sentimientos de manipulación y/o confusión.

Cuando, sin embargo, el publicista, en el desarrollo audiovisual del anuncio, opta por una retórica racional que no enmascara ni mezcla la oferta de información comercial, tiende a introducir elipsis sintácticas o asociaciones novedosas en el eslogan escrito final para, entre otros efectos retóricos que no entran dentro de los objetivos de este estudio, no resultar ni tan impositivo ni tan impertinente.

11. Referencias

- Bajtin, M. (1991) *Teoría y estética de la novela*. Madrid: Taurus.
- Barthes, R. (1991) *The responsibility of forms. Critical essays on music, art and representation*. Berkeley y Los Angeles: University of California Press.
- Bernstein, D. (1974) *Creative advertising*. London: Longman.
- Bourdieu, P. (1990) *The Logic of Practice*. Standford: Standford University Press.
- Bourdieu, P. (2005) *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bravo, D. (1996) *La risa en el regateo: estudio sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Estocolmo: Stockholms Universitet Akademitryck (Tesis doctoral).
- Bravo, D. (1998a) “¿Reírse juntos?: un estudio de las imágenes sociales de hablantes españoles, mexicanos y suecos”. *Diálogos Hispánicos*, 22, 315-364.
- Bravo, D. (1998b) “Face y rol social: eficacia comunicativa en encuentros entre hablantes nativos y no nativos de español”. *Revista de Estudios de Adquisición de la Lengua Española*, 9 y 10, 1-32.
- Bravo, D. (1999) “¿Imagen ‘positiva’ vs. Imagen ‘negativa’?: pragmática socio-cultural y componentes de face”. *Oralia*, 2, 155-184.

- Bravo, D. (2001) "La atribución de significados sociales en el discurso hablado: perspectivas extrapersonales e interpersonales". *Simposio Internacional de Análisis del discurso*. Madrid: Univ. Complutense, 1501-1514.
- Brierley, S. (2003) *The Advertising Handbook*. London y New York: Routledge.
- Brown, P. y S. Levinson (1987) *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Carrasco Santana, A. (1999) "Revisión y evaluación del modelo de cortesía de Brown y Levinson". *Pragmalingüística*, 7, 1-44.
- Carston, R. (2002) *Thoughts and utterances. The pragmatics of explicit communication*. Oxford, Carlton y Berlin: Blackwell.
- Clark, A. (1999) *Estar ahí. Cerebro, cuerpo y mundo en la nueva ciencia cognitiva*. Barcelona, Buenos Aires y México: Paidós.
- Crook, John. (2004) "On covert communication in advertising". *Journal of Pragmatics*, 36, 715-738.
- Eelen, G. (2001) *A Critique of Politeness Theories*. Manchester: St. Jerome.
- Fant, L. (1989) "Cultural mismatch in conversation: Spanish and Scandinavian communicative behaviour in negotiation settings". *Hermes Journal of Linguistics*, 2, 247-265.
- Fant, L. y L. Granato de Grasso (2002) "Cortesía y gestión interrelacional: hacia un nuevo marco conceptual". *SIIS Working Papers*. 1. [<http://lab1.isp.su.se/iis/>].
- Frazen, G. (1994) *Advertising effectiveness. Findings from empirical research*. Oxon: NTC Publications.
- Grice, P. (1989) *Studies in the Ways of Words*. Cambridge y London: Harvard University Press.
- Halliday, M. A. K. (1978) *Language as a social semiotic: the social interpretation of language and meaning*. London: Edward Arnold.
- Halliday, M. A. K. (1984) "Language as code and language as behaviour: a systemic-functional interpretation of the nature and ontogenesis of dialogue", en: R. Fawcett, M. A. K. Halliday, S. M. Lamb y A. Makki (eds.), *The semiotics of language and culture Vol. I: Language as social Semiotics*. London: Pinter, 3-35.
- Halliday, M. A. K. (1985/1994): *An introduction to functional grammar*, London: Arnold.
- Hardin, K. J. (2001) *Pragmatics of persuasive discourse in spanish television advertising*. Arlington: SIL International y University of Texas.
- Haugh, M. (2003) "Anticipated versus inferred politeness". *Multilingua*, 22, 397-413.

- Hernández Flores, N. (2002) *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos. La búsqueda de equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario*. Alborg: Alborg Universitet.
- Jones, J.P. (1997) "Is advertising still salesmanship?" en: J.P. Jones (ed.), *How Advertising Works?* London: Sage.
- Lakoff, R. (1982) "Persuasive discourse and ordinary conversation, with examples from advertising", en: D. Tannen (ed.), *Analyzing discourse: text & talk*. Georgetown: Georgetown University Press, 25-42.
- Linell, P. (1998) *Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspective*. Amsterdam y Philadelphia: John Benjamins.
- Locher, M. A. y R. J. Watts (2005) "Politeness theory and relational workathours". *Journal of Politeness research*, 1 (1), 9-34.
- Marina, J. A. (2005) *Aprender a vivir*. Madrid: Ariel.
- Martínez Camino, G. (2004) "El contrato comunicativo: cooperación y relevancia" en: Milka Villayandre Llamazares (ed.) *Actas del V congreso de Lingüística General*. Vol. 2. León: Universidad de León, 805-812
- Martínez Camino, G. (2006a) "Creatividad y marketing: la relación entre el eslogan y el mensaje audiovisual en los anuncios televisivos racionales y en los emocionales". *Écho des Études Romanes*, 1 (2), 33-45.
- Martínez Camino, G. (2006b) "Cortesía y poder: la petición como gestión interpersonal del vínculo interpersonal en una asignatura universitaria impartida a través de ordenador (webct)". *Lingüística en la red*, 4, 1-34. [<http://www.linred.com/>].
- Mclaren, Y. (2001) "To claim or not to claim? An analysis of the politeness of self-evaluation in a corpus of French corporate brochures". *Multilingua*, 20 (2), 171-190.
- O'Driscoll, J. (1996) "About face: A defence and elaboration of universal dualism". *Journal of Pragmatics*, 25, 1-32.
- Pateman, T. (1983) "How is understanding an advertisement possible?" en: H. Davis y P. Walton (eds.), *Language, Image, Media*. Oxford: Blackwell.
- Pomerantz, A. (1984) "Agreeing and disagreeing with assessment: some features of preferred/dispreferred turn shapes" en: J. M. Atkinson y J. Heritage (ed.), *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, 57-101.
- Pomerantz, A. (1978) "Compliment responses: notes on the cooperation of multiple constrains", en: J. Schenkein (ed.), *Studies in the Organization of Conversation Interaction*. New York: Academic Press.
- Schiffrin, D. (1987) *Discourse markers*. Oxford y Cambridge: Blackwell.
- Scollon, R. y S. W. Scollon (1995) *Intercultural Communication*. Oxford: Blackwell.

- Simon, B. (2004) *Identity in modern society. A social psychological perspective*. Oxford: Blackwell.
- Simpson, P. (2001) "'Reason' and 'tickle' as pragmatic constructs in the discourse of advertising". *Journal of Pragmatics*, 33, 589-607.
- Sutherland, M. y A. K. Sylvester (2000) *Advertising and the mind of the consumer. What works, what doesn't and why*. London: Kogan Page.
- Watts, R. J. (2003) *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wiegand, E. (2002) "The language myth and linguistics humanised". *The language myth in western culture*, en: R. Harris (ed.). Richmond y Surrey: Curzon.
- Wilson, D. y D. Sperber (2002) "Relevance theory". *UCL Working Papers in Linguistic*, 14, 249-287.
- Xie, C., Z. He y D. Lin (2005) "Politeness. Myth and Truth". *Studies in Language*, 29 (2), 431-461.
- Yus Ramos, Francisco (1997) *La interpretación y la imagen de masas*. Alicante: Instituto de Cultura «Juan Gil-Albert».

Cortesía y/o descortesía en las entrevistas de los medios de comunicación escritos¹

M^a ISABEL MONTOYA RAMÍREZ

Grupo In.Fi.Cu.H. Universidad de Granada, España

1. Cambios sociales, cambios lingüísticos. Introducción

Hace algún tiempo mostré mi interés por los pronombres *tú* y *usted* ante el exagerado aumento del uso del primero y el consiguiente retroceso del segundo, al menos en la zona de Andalucía en donde resido (Montoya 1998), pero es evidente que si entonces pude considerar ese hecho como la manifestación de *moda* que el hablante concebía como innovadora, en cuanto que esos nuevos usos podían mostrar una separación de lo heredado, aunque no afectara en exclusiva al lenguaje juvenil, lo cierto es que ese cambio ha resultado ser tan duradero como las transformaciones políticas y sociales que se han dado en nuestro país, lo que supone, en este caso, que se ha cumplido perfectamente la relación entre cambios sociales y cambios lingüísticos, pues la propia evolución histórica de los pronombres de referencia así lo ponen de manifiesto (Montoya 2000).

Ciertamente, si en términos generales la variable que más ha tenido en cuenta un hablante en interacción verbal ha sido la edad de su interlocutor, porque la diferencia de edad entre los hablantes ha establecido distintas relaciones de *poder* y *familiaridad* en el intercambio verbal, donde más se aprecia esa nueva situación es en el área de los tratamientos, ya que esa variable ha quedado sin efecto junto con la de *diferencia social*, y por tanto las elecciones léxicas o morfológicas que esas relaciones de *poder* y de *afecto* han presentado. Y es que si el uso de *usted* ha supuesto un tratamiento de distanciamiento, etc., de un individuo respecto de su interlocutor de mayor edad o elevada condición social, y el de *tú* lo ha sido respecto de las relaciones de *afecto* y *familiaridad*,² especialmente entre miembros de una misma generación,

1. Este trabajo de carácter general se incluye en las investigaciones que estoy llevando a cabo en el Proyecto de Investigación de Excelencia *La vida cotidiana andaluza a través de los textos histórico-lingüísticos y dialectales* (HUM 1240), concedido y financiado por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía en 2005.

2. Es importante recordar aquí la opinión de Emilio Lorenzo (1989) acerca del lenguaje juvenil: “la muerte del *usted* [...] no afectaría en nada esencial a la lengua que hablamos, aunque sí a muchas relaciones interpersonales”, esencialmente a las de poder y afecto”.

es evidente que dicha oposición pronominal se ha simplificado a favor de esta última forma como consecuencia de la nueva situación social, pues los cambios que desde finales de los años 60 se han producido en España, han sido en gran medida los causantes de la desaparición de ciertas barreras sociales y la extensión del concepto de *igualdad*, afectando de forma directa a aquellos elementos lingüísticos que, en opinión del hablante, más claramente reflejan esa nueva situación: rechazo de *usted* y uso desmedido de *tú*. Sin embargo, no podemos olvidar que el nuevo uso ha sido impulsado por los medios de comunicación al ser empleado de forma reiterada en los trabajos periodísticos,³ de ahí mi interés por la prensa escrita y, como consecuencia de ello, el objetivo principal de este trabajo: recoger un corpus de entrevistas y analizar las manifestaciones lingüísticas de cortesía en interacción verbal con el fin de extraer el grado de aceptación actual de esa modalidad de tratamiento y, en su caso, de la pérdida de los esquemas tradicionales cortesés.

2. El tratamiento en las entrevistas periodísticas. Metodología

La propuesta consiste en que una vez determinado el objetivo, centramos la atención en la serie de *entrevistas dirigidas*⁴ (véase Albelda 2004: 112), correspondientes a varios medios de comunicación escritos, para, desde la perspectiva de la *Pragmática sociocultural* (Bravo y Briz 2004), proceder al análisis de los elementos pronominales que establecen y participan en la *cortesía comunicativa* (Bravo 2005). No obstante, antes de ello cabe hacerse algunas preguntas. ¿Todos los medios tienen el mismo comportamiento lingüístico respecto de la cortesía? ¿Por qué y cuáles optan claramente por el uso de *tú* o de *usted*? ¿Qué relaciones interpersonales se evidencian en las entrevistas periodísticas?

2.1. Corpus textual

Para el estudio general se han recogido 64 entrevistas⁵ de los suplementos *XL Semanal* (ABC), *YO DONA. Mujer del siglo XXI* (El Mundo), *Magazine* y *El País*

3. Es evidente que muchos hablantes toman como modelo de referencia las novedades que la prensa, radio y televisión incluyen en sus espacios. No en vano decía Lázaro Carreter que “los medios de difusión, la prensa incluida, son los más importantes instrumentos de educación idiomática (hoy superan incluso a la escuela)”.

4. *Entrevistar* es ‘mantener una conversación con una o varias personas acerca de ciertos extremos, para informar al público de sus respuestas’, y *cortesía* el de ‘demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona’ (DRAE).

5. En esta ponencia sólo presentamos una muestra representativa de las entrevistas pues la inclusión de de todo el material aumentaría considerablemente la extensión máxima requerida.

Semanal (El País); también las de las revistas *AR. La revista de Ana Rosa Quintana* y *Psychologies*, de los meses comprendidos entre marzo y octubre de 2006.

2.2. Datos individuales

Se ha confeccionado una ficha numerada por orden cronológico para cada una de las entrevistas y se han agrupado según el medio. Ejemplo:

FICHA n^o

1. Medio:

2. Fecha:

3. Entrevistado/-da:

4. Datos personales: Sexo: / Edad: / Profesión:

5. Tratamiento:

6. Entrevistador/-dora:

7. Datos personales: Sexo: / Edad: / Profesión:

8. Tratamiento:

9. Texto:

2.3. Datos generales

Los datos de cada uno de los grupos⁶ se han comparado con los de los otros medios. He aquí los primeros resultados:

a) Entrevistado/-da:	20 XL	12 YD y M	11 EPS	10 AR	11 Psq
Sexo:	H16 / M4	H6 / M6	H9/ M2	H7/ M3	H4/ M7
Profesión:	varia	varia	varia	varia	varia
Edad:	23-77	24-70	+ 50	+ - 50	25-63
Tú o usted:	10tú/1vd/9n	3tú/3vd/6n	3tú/3vd/5n	10tú	1tú/10n

b) Entrevistador/-dora:

Sexo:	H5/ M5	H5/ M5	H8/ M3	Hn/ M10	Hn/ M11
Profesión:	periodista	periodista	5escrit/6period	periodista	periodista
Edad:	-50	+ -40	+ -50	30-50	30-50
Tú o usted:	20vd	6tú/6vd	11vd	9tú/1conf.	7tú/3vd/1conf.

2.4. Factores que intervienen en la expresión de la cortesía

Es evidente que para analizar las formas que indican cortesía verbal -tanto positiva como negativa- en estos medios de comunicación, no sólo debemos tener en cuenta los factores de *poder* y *afecto* (atención, amistad, admiración, respeto y

6. Las siglas de cada uno de los medios son: XL (*Semanal*), YD (*YO DONA*), M (*Magazine*), EPS (*El País Semanal*), AR (*La revista de ...*) y Psq (*Psychologies*).

confianza), sino también el concepto de imagen social (Brown y Levinson 1987), el contexto pragmático y sus funciones deícticas, así como las características del acto comunicativo: principio o contexto de situación (atenuado o no), estrategias de intervención, intenciones comunicativas, características sociales de los intervinientes (Serrano 2000) y la oportunidad o no de la entrevista, es decir, la actualidad del tema o del personaje entrevistado.

El uso tú-tú, *usted-usted* de los ejemplos siguientes confirman la *relación de afecto* y de *solidaridad* social y comunicativa con el interlocutor:

FICHA nº 1

1. Medio: AR La Revista de Ana Rosa Quintana
2. Fecha: Abril 2006
3. Entrevistado/-da: Raimunda de Peñafort
4. Datos personales: Sexo: M / Edad: +50 / Profesión: jueza
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: Ana Rosa
7. Datos personales: Sexo: M / Edad: ¿50? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **tú**
9. Texto:

P. ¿Qué **te llevó** a dejar la Audiencia Nacional, con mejor sueldo, para entrar en un juzgado [...]

P. Pero, ¿cuándo siente **tu corazón** que tienes que echar una mano a esas mujeres?

P. ¿Y también existen maltratadas con un alto nivel profesional y cultural?

E. Médicos, arquitectos, abogados, jueces, cirujanas que no pueden operar porque les tiembla el pulso [...] ¿**Sabes** cómo les hacen mucho daño? Cuando les dicen que les van a quitar los niños [...] **Date cuenta** de que esta violencia contra la mujer nace de la desigualdad histórica que ha habido con ella siglos atrás [...]

E. Sí. No te puedes imaginar [...]

E. [...] **te diría** [...]

FICHA nº 5

1. Medio: AR La Revista de Ana Rosa Quintana
2. Fecha: Junio 2006
3. Entrevistado/-da: Gorka Landáburu
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: ¿50? / Profesión: periodista
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: Yolanda Alzola
7. Datos personales: Sexo: M / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **tú**
9. Texto:

P. ¿Cómo **vives** el momento actual?

P. ¿**Miras** al futuro con optimismo?

P. ¿Qué **te dicen** tus amigos?

E. [...] Pronto viviré sin horarios, **imagínate**, sin que nadie te espere.

FICHA nº 8

1. Medio: AR La Revista de Ana Rosa Quintana

2. Fecha: *Junio 2006*

3. Entrevistado/-da: Jesús Caldera

4. Datos personales: Sexo: H / Edad: +50 / Profesión: político, ministro

5. Tratamiento: **tú**

6. Entrevistador/-dora: Ana Rosa

7. Datos personales: Sexo: M / Edad: +50 / Profesión: periodista, dir.

8: Tratamiento: **tú**

9. Texto:

P. ¿Por qué **te preocupa** tanto el tema de las mujeres?

P. ¿**Tienes** hermanas?

P. ¿**Recibiste** una educación igualitaria?

P. ¿**Te gusta** cocinar?

P. Es cierto que la ley estimula y facilita, sobre todo, un cambio social [...]

E. Llevará un tiempo. Y **has dicho** algo que es el quid de la cuestión [...]

FICHA nº 9

1. Medio: AR La Revista de Ana Rosa Quintana

2. Fecha: *Julio 2006*

3. Entrevistado/-da: José Luis Perales

4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 61 / Profesión: cantante, compositor

5. Tratamiento: **tú**

6. Entrevistador/-dora: Ana Rosa

7. Datos personales: Sexo: M / Edad: +50 / Profesión: periodista

8: Tratamiento: **tú**

9. Texto:

P. ¿Cuánto hace que no nos vemos?

E. Pues yo creo que hace unos seis o siete años, cuando **me entrevistaste** y estuvimos hablando sobre la cerámica romana y **te regalé** una escultura [...]

P. Bueno, entonces **tenías 55** años [...]

P. ¿No **te has aburrido** nada durante estos años casi sabáticos?

P. Así que **te gusta** estar tranquilo en tu casa, con tus cosas [...]

FICHA nº 13

1. Medio: AR La Revista de Ana Rosa Quintana

2. Fecha: *octubre 2006*

3. Entrevistado/-da: Rafael Matesanz

4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 57 / Profesión: médico, dir. Org. Nac. Transp.

5. Tratamiento: **tú**

6. Entrevistador/-dora: Ana Rosa

7. Datos personales: Sexo: / Edad: / Profesión:

8: Tratamiento: **tú**

9. Texto:

P. ¿Por qué **decidiste**, un buen día, **dedicarte** de lleno al mundo de los trasplantes?

P. ¿Cuando, en 1995, **fuiste presidente** de la Comisión de Trasplantes del Consejo de Europa [...]?

P. ¿Cuántas horas **trabajas** al día?

P. Caminar siempre al filo de la muerte, ¿**te convierte** en más humano?

E. Te acostumbras a todo [...] **Te aseguro** que el día en que no me dé cuenta de que ese paciente es una persona real, será el aviso para dedicarme a otra cosa.

FICHA nº 8

1. Medio: Psychologies

2. Fecha: *julio, agosto?*

3. Entrevistado/-da: Maribel Verdú

4. Datos personales: Sexo: M / Edad: 36 / Profesión: actriz

5. Tratamiento: **tú**

6. Entrevistador/-dora: Margie Igoa

7. Datos personales: Sexo: M / Edad: / Profesión: dir. periodista

8: Tratamiento: **tú**

9. Texto:

P. **Llevas haciendo** cine desde los trece años. Lo tuyo fue una vocación temprana.

P. Siempre **has dado** la impresión [...]

P. ¿Y **tus** momentos bajos?

P. ¿**Eres** una persona comprometida?

P. ¿Cuál es **tu** mayor ambición?

E. [...] todos los días soy igual. **Si tú me ves** mañana, no voy a hacer que no te conozco.

FICHA nº 3

1. Medio: YO DONA del siglo XXI

2. Fecha: *julio?2006*

3. Entrevistado/-da: Iker Casillas

4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 25 / Profesión: futbolista

5. Tratamiento: **tú**

6. Entrevistador/-dora: Espido Freire

7. Datos personales: Sexo: M / Edad: ¿35? / Profesión: escritora

8: Tratamiento: **tú**

9. Texto:

P. ¿**Te gusta** leer?

P. ¿**Te** lo dicen a **tu** alrededor?

P. Me entusiasma saberlo. ¿Cuánto **se prolonga** la inseguridad de un héroe?

E. No **te creas**, bastante. Días. A veces, dos semanas.

FICHA nº 4

1. Medio: YO DONA del siglo XXI

2. Fecha: 24/6/06

3. Entrevistado/-da: Ana Torroja

4. Datos personales: Sexo: M / Edad: 45 [¿?] / Profesión: cantante

5. Tratamiento: **tú**

6. Entrevistador/-dora: Mario Vaquerizo

7. Datos personales: Sexo: H / Edad: +50 / Profesión: representante de cantante

8. Tratamiento: **tú**

9. Texto:

P. Tengo entendido que **fuiste tú** quien dijo no a esa reunión [...]

P. [...] Siempre **te ha costado** decir no [...]

P. Una de **tus** experiencias más importantes [...]

P. **Intuyo** que aún no has asumido la condición de personaje público.

P. ¿**Te interesa** la moda. ¿**La sigues**?

E. [...] En España, salvo casos como el de **tu** chica [la cantante Alaska] y su grupo se pasa bastante de la imagen [...]

En estos casos en los que se registra el binomio *tú-tú*, puede decirse que hay cortesía positiva en el intercambio, aunque estas revistas acomodan⁷ el lenguaje al público al que van dirigidas, fundamentalmente el femenino. Así, todas las entrevistas están realizadas por mujeres y todas usan *tú*, sin discriminar al interlocutor en función del sexo, de su posición social ni de su edad; la afectividad es recíproca entre la entrevistadora y la persona entrevistada, y esa estrategia de cercanía, solidaridad-proximidad, se transmite a las lectoras. De igual manera la selección del par *usted-usted* en estas entrevistas responde a determinados factores de coherencia discursiva en la interacción comunicativa. Se trata de un acto cortés positivo, habida cuenta que generalmente el uso de esa forma pronominal comporta el mayor grado de cortesía, especialmente cuando la distancia (social o cronológica) entre los interlocutores es manifiestamente clara y, por tanto, la diferencia de poder evidente (Haverkate 1994; Serrano 2000: 201-202). He aquí un ejemplo:

7. Aquí podría aplicarse la teoría de la acomodación de la *Sociolingüística Interaccional*.

FICHA nº 3

1. Medio: El País Semanal
2. Fecha: 25/5/06
3. Entrevistado/-da: Rolf Fehlbaum
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 67 / Profesión: creador, arquitecto
5. Tratamiento: **usted**
6. Entrevistador/-dora: Anaxu Zaballbeascoa
7. Datos personales: Sexo: M / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:

P. ¿Qué **le llevó** a reunir tantas sillas?

P. ¿**Tiene** una silla favorita?

E. La verdad es que no. **Le podría hablar** de las sillas que tengo en casa [...]

P. ¿**Cree** que los arquitectos siguen siendo hoy los mejores diseñadores de sillas?

E. No. **Si observa** la historia de las sillas durante siglos, las sillas no eran un campo para ningún artista [...]

2.4.1. Empleo de tú en lugar de usted

La sustitución de la unidad de interlocución *usted* por *tú* en las respuestas de la persona entrevistada tiene como fin el “deseo de quedar bien con el otro” (Bravo 2004; 2005: 33) y de minimizar la distancia que lo separa de su interlocutor, lo que afirma la idea de solidaridad, de afectividad y, en definitiva, de cortesía positiva en los ejemplos siguientes:

FICHA nº 5

1. Medio: XL SEMANAL
2. Fecha: 4/6/06
3. Entrevistado/-da: Sebastián Castella
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 23 / Profesión: torero
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: Virginia Drake
7. Datos personales: Sexo: M / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:

P. ¿Qué **le interesaba**?

P. ¿Y a **usted** quién lo maneja?

P. ¿Es **usted** religioso?

P. ¿**Ha llorado** alguna vez por una mujer?

R. Sí, por esta niña que **te he dicho** y que es la hija de Campuzano
Es evidente que las conclusiones finales

FICHA nº 7

1. Medio: XL SEMANAL
2. *Fecha:* 25/6/06
3. Entrevistado/-da: Bret Easton Ellis
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 42 / Profesión: escritor
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: David Benedicte
7. Datos personales: Sexo: H / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:

P. **Dedica** el libro a **su** padre [...]

P. ¿Qué es ser Bret Easton Ellis?

E. Muy deprimente, **te** lo aseguro [...]

P. ¿No se siente **usted** como el último mohicano literario? [...]

E. Sí, quizá sí. ¿**Me imaginas** disparando a la gente por ahí?

FICHA nº 9

1. Medio: XL SEMANAL
2. *Fecha:* 2/7/06
3. Entrevistado/-da: Ornella Muti
4. Datos personales: Sexo: M / Edad: +40 / Profesión: actriz
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: ¿?
7. Datos personales: Sexo: ¿¿ / Edad: ¿¿ / Profesión: ¿periodista?
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:

P. Comenzar tan joven, dice **usted**, es un riesgo tremendo.

P. **Usted** fue un sex symbol. ¿Cómo **vivió** ese momento?

P. **Usted** comenzó a darse a conocer en España.

P. ¿Está realmente convencida de lo que dice?

E. Hace siete años que soy budista [...] Finalmente he hecho las paces con el tiempo como realidad con la que vivimos. Pasa para mí, para **ti**, para todos.

FICHA nº 15

1. Medio: XL SEMANAL
2. *Fecha:* 3/9/06
3. Entrevistado/-da: Alejandro Fernández
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 35 / Profesión: cantante
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: David Benedicte
7. Datos personales: Sexo: H / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:

- P. ¿Y **su** traje de charro?
E. ¿**Te imaginas** que fuera por la vida vestido así? [...]
P. Por cierto ¿**le une** algo familiar con Arturo Fernández?
E. ¿El actor? No. Que yo sepa, no ¿Por qué **lo dices**?

FICHA nº 17

1. Medio: XL SEMANAL
2. Fecha: 24/9/06
3. Entrevistado/-da: José Coronado
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 54 / Profesión: actor
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: David Benedicte
7. Datos personales: Sexo: H / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:
P. ¿Compagina usted últimamente el cine de calidad con anuncio de productos lácteos [...]
P. ¿**Le ha costado** encontrar su lugar en el cine español?
P. ¿Por qué no **le veo** trabajando en Hollywood?
E. No tengo ningún interés. Ya estuve haciendo una película en Los Ángeles, con Andy García, y **te aseguro** que no encajo en ese sistema [...]

FICHA nº 2

1. Medio: El País Semanal
2. Fecha: 23/4/06
3. Entrevistado/-da: Alan Deyermond
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 73 / Profesión: profesor, hispanista
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: Juan Cruz
7. Datos personales: Sexo: H / Edad: +50 / Profesión: escritor, periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:
P. Parece que 'Tom' era todo un personaje, también en clase...
E. **Imagínate**. Incluso hacía el papel del león del Cid, porque era un caniche grande...
P. ¿Y lo que más le preocupa a **usted** mismo?
P. ¿Qué **ha encontrado** en la literatura perdida?
P. **Usted** es un hombre de este siglo [...]
P. ¿Qué **le hizo interesarse** por ese mundo?

FICHA nº 5

1. Medio: El País Semanal
2. Fecha: 11/6/06

3. Entrevistado/-da: Fernando Grande-Marlasca
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 45 / Profesión: juez
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: Rosa Montero
7. Datos personales: Sexo: M / Edad: +50 / Profesión: escritora
- 8: Tratamiento: **usted**
9. Texto:

P. ¿Cómo **puede aguantar** una presión semejante?

P. Será también porque dicen que **usted** es muy educado, muy amable, [...]

E. **No creas**, alguna vez sí que he dado un puñetazo [...]

P. Porque también **usted** tuvo problemas [...]

E. [...] **Mira**, en mi familia somos una verdadera piña.

P. **Oyéndole**, me doy cuenta de lo mucho que cuesta todo.

E. Sí, llegar a ese punto no es nada barato [...] Si **te soy sincero**, es por eso, por lo que me he decidido a dar esta entrevista [...]

2.4.2. *Tú genérico e impersonal*

En otros casos, el entrevistado evita el empleo del pronombre *yo* y usa las formas átonas o tónicas del pronombre de segunda persona, *tú* y *te* como un referente genérico, y los de la tercera persona para potenciar la impersonalidad.

FICHA n° 19

1. Medio: XLSEMANAL
2. Fecha: 1/10/06
3. Entrevistado/-da: Manuel Serrano
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 42 / Profesión: investigador biomedicina
5. Tratamiento: **tú (yo)**
6. Entrevistador/-dora: Virginia Drake
7. Datos personales: Sexo: M / Edad: ¿? / Profesión: periodista
- 8: Tratamiento: **usted**
9. Texto:

P. ¿Qué margen de éxito **cree** que habrá cuando se aplique el tratamiento a las personas?

P. ¿Cuántos ratones **se ha cargado** en esta investigación?

P. ¿El premio es la recompensa?

E. **Se agradece** mucho, pero lo que realmente **se celebra** es que una revista científica importante acepte publicar **tu** trabajo. Ése es el gran día para un investigador.

P. ¿Qué hace que una persona joven quiera dedicarse a esto?

E. No hay que hacer de esta profesión una heroicidad [...] Investigando no **te** aburres nunca.

2.5. Factores determinantes de la descortesía

A los tres factores considerados determinantes de la cortesía en los actos de habla: el poder, la distancia social y el contexto cultural, hay que añadir la emoción negativa (enojo, respeto, miedo), manifestada por medio de recursos lingüísticos exhortativos e imperativos y, por tanto, condicionantes de la comunicación descortés. No obstante deben considerarse “micro actos de habla”, interpretables en función de la situación estratégica del hablante respecto del oyente, así como con respecto de la intención comunicativa, que remite a un contexto situacional que amenaza la imagen positiva del interlocutor (Serrano 2000: 210).

En efecto, las expresiones descorteses que recogemos en las personas entrevistadas están provocadas por las preguntas que previamente han sido hechas por los periodistas: la descortesía es recíproca, directa, y no da lugar a la *descortesía mitigadora* ni atenuante (Bravo 2005; Briz 2005; Albelda 2004), porque el entrevistado considera amenazada su imagen social.

FICHA nº 1

1. Medio: XL SEMANAL

2. Fecha: 2/4/06

3. Entrevistado/-da: Ayaan Hirsi Ali

4. Datos personales: Sexo: M / Edad: 36 / Profesión: escritora; defensora de la mujer musulmana.

5. Tratamiento: *usted*

6. Entrevistador/-dora: Lourdes Gómez

7. Datos personales: Sexo: M / Edad: ¿? / Profesión: periodista

8. Tratamiento: *usted*

9. Texto:

P. “**Su** libro es un frontal y furibundo ataque al Islam [...]”

P. **Usted**, en cualquier caso, dejó el Islam y adoptó una postura comprometida y valiente, para defender sus derechos.

P. **Usted** es muy dura con los partidos progresistas occidentales [...]

E. **Mire** [...] No hay otra posibilidad. ¿O qué propone **usted**?

E. Pero **considere** por un segundo que están locos [...] ¿**Quiere** correr el riesgo? [...] Quizá yo subestime el poder del dinero, pero **usted** subestima el poder de la ideología [...]

E. **Déjeme** decirle algo sobre eso del interior-exterior [...]

FICHA nº 4

1. Medio: XL SEMANAL

2. Fecha: 23/5/06

3. Entrevistado/-da: Pedro Masó

4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 77 / Profesión: director de cine
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: Virginia Drake
7. Datos personales: Sexo: M / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto.
- P. ¿**Le sienta** mal cuando **le recuerdan** que nació en 1927?
- P. **Don Pedro** no se caliente tanto [...]
- E. No me estoy calentando, me **estás provocando** y voy a soltar aquí el hígado [...]

FICHA n° 6

1. Medio: XL SEMANAL
2. Fecha: 4/6/06
3. Entrevistado/-da: Marc Gené
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 32 / Profesión: piloto de pruebas
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: Daniel Méndez
7. Datos personales: Sexo: H / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:
- P. En Malasia se rompieron cuatro de los siete motores que llevaban [...] ¿tuvo **usted** algo que ver?
- P. ¿Qué gasolina **usan**? ¿Sin plomo, súper?
- E. Usamos la Shell-V-Power. **Lo creas** o no, es casi igual que la que se vende en gasolineras [...]

FICHA n° 11

1. Medio: XL SEMANAL
2. Fecha: 30/7/06
3. Entrevistado/-da: Estrella Morente
4. Datos personales: Sexo: M / Edad: 25 / Profesión: cantaora
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: David Benedicte
7. Datos personales: Sexo: H / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:
- P. ¿Torea **usted**?
- P. ¿Y cómo son **sus** tardes de toros?
- P. [...] iba **a preguntarle** ahora por Catalina.
- E. De ella sí **te puedo** hablar.
- P. Pues vaya. **Cuénteme**.

FICHA nº 12

1. Medio: XL SEMANAL
2. Fecha: 30/7/06
3. Entrevistado/-da: Ildefonso Falcones
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: +40 / Profesión: abogado y escritor
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: David Benedicte
7. Datos personales: Sexo: H / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:

P. **Ha escrito** una novela sobre la construcción de una catedral en la Barcelona de 1320 [...]

P. Catorce ediciones y más de 500000 ejemplares vendidos. **Corrijame** si me equivoco.

E. No **te** puedo corregir porque no lo sé [...]

P. Eso nos lleva al eterno dilema sobre la calidad literaria del best-seller. **Su** turno, abogado.

E. Vale, es mi turno [...] El lector no es tonto. Sabe bien lo que quiere. Yo soy lector, lo era hace tres meses, y **te** puedo decir que no soy tonto [...]

P. ¿Nota **usted** la cosa revuelta con el tema del Estatuto [...]

P. ¿**Cerrará** el despacho si la cosa sigue así?

E. Es una novela. Sólo una novela. **Repíteme** la pregunta cuando lleve tres novelas y **te** podré contestar.

FICHA nº 18

1. Medio: XL SEMANAL
2. Fecha: 1/10/06
3. Entrevistado/-da: Alberto García-Álix
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: 50 / Profesión: fotógrafo
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: David Benedicte
7. Datos personales: Sexo: H / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: usted
9. Texto:

P. ¿Cómo **se encuentra**?

P. ¿Cómo se ve **usted** dentro de 20 años?

E. Mmmmm ... ¡Largo me lo fías. No **te creas**. La Harley corre. Para mí no es una moto de paseo [...]

P. Supongo que, a esas alturas, estaría **usted** ya sin ningún punto en el carné de conducir.

P. ¿Qué es lo mejor de ese París que **ha podido retratar**?

E. Tampoco **te creas** que he hecho muchas fotografías [...]

P. ¿Cómo **se hizo** la cicatriz que tiene en la cara?

E. Pero, bueno, tío, ¿qué más **me vas a preguntar**?

FICHA n° 1

1. Medio: El País Semanal
2. *Fecha*: ¿Abril?
3. Entrevistado/-da: Florentino Pérez
4. Datos personales: Sexo: H / Edad: +60 / Profesión: empresario
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: John Carlin
7. Datos personales: Sexo: H / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:

P. ¿Qué **ha aprendido** en los últimos años como presidente del Real Madrid?

P. Un nuevo proyecto [...] ¿Eso significa cambiar el modelo de club que **usted** ha instalado?

P. Hablemos del famoso 'marketing' [...]

E. [...] Es decir, Fernando Alonso, Sergio García, Tigre Woods [...], los que **quieras**: sólo los deportistas con talento están ligados al tema publicitario [...]

FICHA n° 11

1. Medio: El País Semanal
2. *Fecha*: 1/10/06
3. Entrevistado/-da: Pilar López
4. Datos personales: Sexo: M / Edad: +70 / Profesión: bailarina
5. Tratamiento: **usted**
6. Entrevistador/-dora: Miguel Mora
7. Datos personales: Sexo: H / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **usted**
9. Texto:

P. Claro, **doña Pilar**. Y entonces, **usted** ¿a quién vio bailar? ¿A Nijinski?

P. Así que **le aplaudían** antes de terminar? [...]

P. **Segue yendo** a ver baile, ¿no?

P. Y **esperó** hasta Nueva York para hacerlo [...]

P. ¿De qué **se ríe**?

E. [...] Pero veo que **está haciéndome** la entrevista ¿no?

FICHA n° 1

1. Medio: YO DONA del siglo XXI
2. *Fecha*: 27/5/06
3. Entrevistado/-da: Teri Hatcher
4. Datos personales: Sexo: M / Edad: 40 / Profesión: actriz
5. Tratamiento: **tú**
6. Entrevistador/-dora: William Spark
7. Datos personales: Sexo: H / Edad: ¿? / Profesión: periodista
8. Tratamiento: **tú**

9. Texto:

P. ¿Cuál ha sido el momento más desesperado de **tu** vida?

E. Siento **decepcionarte**. Yo nunca he experimentado esas situaciones [...]

P. Después de dos matrimonios, ¿qué es **lo que buscas** ahora en un hombre?

P. ¿Y por qué no ocurre?

E. Yo no conozco a nadie [...] **¿Me estás diciendo** que vaya a un bar? ¿Qué vaya a un gimnasio?

3. Observaciones finales

1) Las entrevistas muestran claramente que la expresión de las formas pronominales (*tú-tú*, *usted-usted* y *tú-usted*) presupone, en el caso de la cortesía, una actitud social positiva hacia el interlocutor propiciada por la emotividad, lo que condiciona el uso de ciertas estrategias y usos especiales al afecto. Por el contrario, la amenaza de la imagen social determina un distanciamiento entre los interlocutores y las consiguientes muestras de descortesía..

2) Si bien hay diferentes comportamientos lingüísticos entre las personas entrevistadas, en los entrevistadores sólo hay dos usos: *tú* en AR, YD y Psq, y *usted* en los suplementos de los tres periódicos de tirada nacional, lo que nos lleva a concluir que el uso de una u otra forma pronominal está determinado por los lectores a quienes van dirigidas las publicaciones: en el primer caso, mujeres, especialmente amas de casa de clase media; en el segundo, un público variado, heterogéneo.

3) En definitiva, el uso de *tú* se ha generalizado en todos los niveles sociales, como bien se pone de manifiesto en las respuestas espontáneas de los entrevistados, pese a que su interlocutor utilice la forma *usted*.

4. Referencias

- Albelda Marco, M. (2004) "Cortesía en diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Bravo, D. (2005) "Categorías, tipología y aplicaciones. Hacia una redefinición de la cortesía comunicativa", en D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken.
- Bravo, D. (2004) "Panorámica breve acerca del marco teórico y metodológico", en D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.

- Briz, A. (2004) "Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación", en D. Bravo y A. Briz (eds) (2004) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Brown, P. y Levinson, S. C. (1987) *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge. University Press.
- Haverkate, H. (1994) *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos.
- Lorenzo, E. (1989) "Relación interpersonal y expresión impersonal", en: F. Rodríguez (ed.), *Comunicación y Lenguaje juvenil*. Madrid: Fundamentos, 217-239.
- Montoya, M^a I. (2000) "Formas y usos de los elementos de interlocución a través de los textos", en: J. A. Moya (ed.), *Adquisición y enseñanza de la Lengua Española*. Granada: Universidad de Granada, 55-66.
- Montoya, M^a I. (1998) "El habla de los jóvenes en la última década de nuestro siglo", en: M. Galeote (ed.), *Oralidad y escritura en andaluz. Hablas cordobesas y literatura española en Andalucía de fin de siglo*. Iznájar (Córdoba), 141-148.
- Serrano, M^a J. (2000) "La producción de la cortesía verbal y la deixis socio-comunicativa". *Oralia*, 3, 199-219.

SECCIÓN 5
Test de hábitos sociales

Agradecimientos y disculpas en el cine iberoamericano

Representaciones de Buenos Aires, Bogotá, Ciudad de México, La Habana, Lima, Madrid, Santiago de Chile y Río de Janeiro

FLÁVIA DE ALMEIDA MONTEIRO

CÉLIA REGINA DOS SANTOS LOPES

LETICIA REBOLLO COUTO

Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil

1. Introducción

En varias lenguas y culturas los “saludos”, los “agradecimientos” y las “disculpas” son los tres principales *actos rituales* de la interacción conversacional. Son enunciados cuyas formulaciones y condiciones de empleo están muy estereotipadas, pues tienen una función básicamente relacional, con poco o ningún contenido proposicional. Para Kerbrat-Orecchioni (2005:110-144), los agradecimientos y las disculpas presentan analogías evidentes en su ritual de realización (a) por prestarse a innumerables formulaciones directas e indirectas, (b) por constituirse como actos de discurso a partir de un intercambio ternario, (c) por suscitar una reacción y (d) por tener la función común de reestablecer el equilibrio ritual de la interacción.

De hecho, estos dos actos rituales son fundamentales para satisfacer las exigencias de imagen de los participantes y para mantener una relativa armonía entre los interactantes. El agradecimiento es un acto determinado por un acto previo que redundará en beneficio del hablante: las fórmulas de agradecimiento compensan simbólicamente el coste invertido por el oyente en beneficio del hablante. Ya en la disculpa se da a conocer que se ha violado una norma social sintiéndose el hablante, al menos parcialmente, responsable de dicha violación (Haverkate, 1994:93, 97).

La observación de situaciones en las que se reconoce verbalmente que hubo un “regalo” o una “ofensa”, su importancia y frecuencia en los intercambios cotidianos, nos permiten analizar situaciones particularmente representativas del funcionamiento de la cortesía en diferentes comunidades socioculturales. Este trabajo pretende ser un estudio preliminar a partir del cual se nos permita organizar un repertorio inicial de temas y problemas para posterior sistematización. A partir

de las definiciones y categorías propuestas por Kerbrat-Orecchioni (2005, 2006), queremos saber cómo se realizan lingüísticamente los actos de agradecimientos y de disculpas, en qué contexto y para qué se utilizan en distintos centros urbanos de Iberoamérica.

Trabajamos con una muestra de nueve películas contemporáneas ambientadas en ocho diferentes centros urbanos: *Fresa y chocolate* (Cuba, 1993), *Carne Trémula* (España, 1997), *Amores Perros* (México, 2000), *Tinta Roja* (Perú, 2000), *Taxi para tres* (Chile, 2001), *Amores Possíveis* (Brasil, 2001), *El hijo de la novia* (Argentina, 2001), *Cidade de Deus* (Brasil, 2003), *María llena eres de gracia* (Colombia, 2004). En cada drama cinematográfico controlamos la formulación utilizada y su respectivo acompañamiento mímico, el “regalo” o la “ofensa”, el lugar de interacción, la relación social entre los personajes, así como el tipo de interacción. Los resultados son cuantitativamente desiguales, sin embargo, a partir de factores de variación, verbales y no verbales, podemos reconocer diferencias de funcionamiento válidas como primer acercamiento al tema.

Nuestra propuesta es: (a) repertoriar el conjunto de fórmulas rituales, fosilizadas o no, que permiten expresar los agradecimientos y disculpas en diversas comunidades iberoamericanas y (b) comparar la naturaleza de las ofensas y los regalos en las diferentes comunidades iberoamericanas. Esta comparación inicial nos permitirá, oportunamente, establecer un cuadro de variación a fin de detectar diferencias en el funcionamiento del sistema de cortesía en comunidades socio-culturales brasileñas frente a otras comunidades iberoamericanas.

2. Las disculpas en los guiones hispánicos y brasileños

2.1. El repertorio de fórmulas y estructuras por localidad

En los siete guiones hispánicos observamos 74 pedidos de disculpas. Se trata de formulaciones **directas** o **indirectas**. De los 74 pedidos de disculpas identificados, 80% (59 casos) son formulaciones directas (que se constituyen en la muestra a partir de formas verbales imperativas, elípticas o performativas). Predominan las estructuras con verbos en imperativo, 64% de las ocurrencias (37 casos), seguidas de las fórmulas elípticas, 32 % (19 casos), como se puede constatar en la Tabla 1a.

Tabla 1a. Disculpas en los guiones hispánicos: total de fórmulas lingüísticas directas

	Imperativo	Elíptico	Performativo	Total
Fórmulas lingüísticas directas	38 /59 (64%)	19/59 (32%)	2/59 (4%)	59

Comparativamente, la formulación imperativa directa es la más frecuente en toda la muestra, sin embargo hay variación respecto a la selección del verbo en imperativo: ¿*perdonar* o *disculpar*?

Tabla 1b. Disculpas en los guiones hispánicos: las fórmulas lingüísticas directas

	Imperativo	Elíptico	Performativo	Total
España	Perdóname (3)	Perdón (1)		4
México	Perdona Perdóname (2)	Perdón (3)	-	5
Cuba	Perdona Perdóname (4)	Perdón (1)	-	7
	Disculpa (2)			
Colombia	Perdóname (1) Disculpe (1)	Perdón (3)	-	5
Chile	Disculpe Disculpa(4)	Perdón (1)	-	5
Perú	Perdone Perdona Perdóname (3)			8
	Disculpe Disculpa (5)			
Argentina	Perdóneme Perdoná Perdoname (8)	Perdón (10)	“Quería pedirte disculpas” “Te pido mil disculpas” (2)	25
	Disculpe Discúlpeme Disculpame (5)			

El guión español y el mexicano presentan un comportamiento similar respecto a la selección del verbo, en ambos sólo se usa el imperativo con *perdonar*. En los guiones cubano, peruano, argentino y colombiano hay variación entre las dos formas, pero predomina, excepto en el guión colombiano, *perdonar* sobre *disculpar*. Ya en el guión chileno sólo se usa el imperativo con *disculpar*.

La segunda forma más frecuente es la forma elíptica *perdón*, que aparece prácticamente en todos los guiones como una estrategia fosilizada para situaciones de cortesía más convencionales, y repara mayoritariamente faltas conversacionales como interrupción de intercambio, primer *perdón* del ejemplo 1, o *gaffes* verbales (lo dicho) y no verbales (una risa, una mirada inapropiada), segundo *perdón* del ejemplo 1:

(1)

Rafael – Sciacalli: “Sciacalli...**Perdón**. Mi ex mujer. Qué bárbaro sería ser viudo, ¿no?”

Sciacalli – Rafael: “Yo soy viudo.”

Rafael – Sciacalli: “Uy, **Perdón**.” (*El hijo de la novia*, Argentina, 2001: 13)

Cuanto a las 15 realizaciones indirectas o implícitas (que se constituyen en la muestra a partir de enunciados descriptivos, interrogativos o interrogativos elípticos), los pedidos de disculpas indirectos descriptivos son los más productivos, con un 67% (11 casos). Predomina en este contexto la fórmula ritual fosilizada “lo siento” (05 casos), como se ve en las Tabla 2.

Tabla 2: Disculpas en los guiones hispánicos: las fórmulas lingüísticas indirectas

	Interrogativo	Indirecto	Interrogativo Elíptico	Total
España	¿Me perdonas? (1)	Lo siento (3)	-	4
México	-	Lo siento (1)	-	1
Cuba	-	“Tengo una pena contigo” “Te debo Te debo una explicación” ‘Fue culpa mía’ (3)	-	3
Colombia	-	Lo siento (1)	-	1
Chile	-	-	-	0
Perú	¿Me perdonas? (1)	Lo lamento (1)	¿Perdón? (2)	4
Argentina	¿Me perdonás? (1)	“Hice todo mal” (1)	-	2
Total	3/15 20%	10/15 67%	2/15 13%	15

En el guión español la fórmula *lo siento* parece tener contextos y frecuencia de uso diferentes a lo que observamos en los demás guiones en español.

(2)

Elena – Victor: “Desde que has salido de la cárcel te veo por todos lados...”

Victor – Elena: “**Lo siento**, pero vivimos en la misma ciudad.” (*Carne Trémula*, España, 1997: 148)

Se trata de una variante coloquial de las formas imperativas del verbo *perdonar* y es incluso más frecuente que *perdón* en la película que analizamos. La alta frecuencia de uso de esta forma en la norma castellana explicaría variaciones coloquiales como *se siente*, dicho en tono de broma alargando la vocal final, bastante frecuente en conversaciones familiares. Ya en los guiones mexicano y colombiano, *lo siento* se limita a fórmula de cortesía convencional frente a la tarea de transmitir malas noticias:

(3)

Nacho (médico) – Daniel: “Se presentó un cuadro de gangrena avanzada y tuve que amputarle la pierna. **Lo siento**, Daniel.” (*Amores Perros*, México, 2000:40)

Respecto a las formulaciones indirectas, en *¿me perdonas?* la interrogación intensifica el pedido de disculpas ya formulado:

(4)

Faundez – Rosana: “Hola amor. Sí, **perdona**, ... yo sé que debí avisarte, pero estuve muy mal, todo el día en cama sin poder moverme... el hígado otra vez, sí **¿me perdonas?**” (*Tinta Roja*, Perú, 2000:70)

Sin embargo, en *¿perdón?* la interrogación y la forma elíptica fosilizan una expresión de desacuerdo en forma de unidad discursiva diferente a la simple forma elíptica *perdón*, se trata de un marcador conversacional cuya función pragmática es una petición indirecta de repetición y de desacuerdo por algo dicho:

(5)

Faundez – Alfonso: “¿Y tú? ¿Desde cuándo que no remojas la guasamandrapa?”

Alfonso – Faundez: “**¿Perdón?**” (*Tinta Roja*, Perú, 2000:36)

La Tabla 3 ilustra la distribución general de las 24 fórmulas de disculpas encontradas en los guiones brasileños, frente a las 74 de los guiones hispánicos.

En los guiones brasileños también predominan las formas directas Imperativas (88 %) pero con importantes variaciones sociales en la morfología verbal. Brasil (A) es el Brasil de *Amores Possíveis*, clase media alta de la zona sur de Río, mientras que Brasil (B) es el Brasil de *Cidade de Deus*, clase media baja, cuya circulación es bastante más limitada al universo de la *favela* y del tráfico de drogas. Con menos

escolaridad, este Brasil (B) tiene un acceso a la cultura letrada más restringido, desempeña roles sociales más marginados y tiene sus ingresos económicos bastante limitados al narcotráfico. Estas diferencias de distribución social repercuten en la selección de formas lingüísticas, incluso en actos tan ritualizados como los agradecimientos y disculpas.

Tabla 3. Disculpas en los guiones brasileños - las estrategias lingüísticas

	Imperativo	Elíptico	Interrogativo	Indirecto	Performativo	Total
Brasil (A)	Desculpem (1) Desculpe (3) Me desculpe (1)	-	Me perdoa?	Foi mal	-	18
	ĩ Desculpa ð (11)		(1)	(1)		
Brasil (B)	ĩ Desculpa (3) ð ĩ Desculpa aí (2) ð (5)		-	Foi sem querer (1)	-	6
Total	21/24 88%		1/24 4%	2/24 8%	-	24

En los dos guiones en portugués, la forma verbal predominante es *desculpar*. Y la forma más frecuente o menos marcada, *desculpa*, parece estar en franco proceso de lexicalización o discursivización, considerando que sólo guarda resquicios de flexión verbal en situaciones menos coloquiales en Brasil (A). En Brasil (B) la flexión verbal no aparece en nuestros datos, ni para marcar distancia interpersonal ni para marcar plural.

En Brasil (A) la forma imperativa del verbo *desculpar* no marcada, *desculpa*, alterna en registros menos coloquiales con las formas *desculpe/me desculpe*, en singular, o *desculpem*, en plural.

(6)

Julia – Carlos e Sonia: “Desculpem o atraso.” (Amores Possíveis, Brasil, 2001: 98)

(7)

Garçom – Julia: “Desculpe, senhora, mas aqui é área reservada para não-fumantes.”

Julia – Garçom: “Mas o senhor não está entendendo... O senhor é que

me desculpe. Mas está vendo essa coisa linda aqui, essa gracinha? Eu sou louca por ele, sou apaixonada por ele e tudo isso foi arrumado para a mãe dele me conhecer. Ela tem que me aceitar. Tem que me aprovar.”

Garçom – Julia: “A senhora **me desculpe**, mas vou ter que chamar o maître.” (*Amores Possíveis*, Brasil, 2001: 99)

Las formas flexionadas y el clítico aumentan la distancia interpersonal entre camarero/cliente en el ejemplo 6, o en el primer encuentro entre nuera/suegra, en el ejemplo 7. La forma *foi mal*, al contrario, se observa entre la generación más joven en situación más coloquial e igualitaria y marca menos distancia interpersonal.

(8)

Julia – Carlos: “**Foi mal**, Carlos, isso nunca tinha me acontecido antes... Você foi a primeira pessoa que deixou que eu a algemasse na cama” (*Amores Possíveis*, Brasil, 2001: 81)

Esa gradación de distancia interpersonal a partir de *desculpa*, la forma no marcada, en Brasil (A): [*me desculpe_desculpe_desculpa_foi mal*] se da en Brasil (B) exclusivamente entre [*desculpa_desculpa aí*], o sea, se marca apenas la aproximación coloquial con *desculpa aí*, sin que aparezca ningún caso de distanciamiento con *desculpe* o con los clíticos *me desculpe/me desculpa*. En Brasil (B) la forma imperativa del verbo *desculpar* no marcada y más frecuente, también es *desculpa*, que en este contexto sociocultural alterna en registros más coloquiales con *desculpa aí* (variante del *desculpa lá* de Lisboa?). Las formas marcadas acortan la distancia interpersonal, reafirmando los lazos de afiliación, como en este saludo inicial del narrador al público cuando empieza a contar su historia en la película:

(9)

Busca-Pé (V.O.): “**Desculpa aí**. Esqueci de me apresentar.” (*Cidade de Deus*, Brasil, 2003:21)

La forma *desculpa aí* corresponde en este caso a una variante más coloquial de *desculpem*, sin flexión verbal de plural, y que sería más normativa para una interlocución al público. En los dos guiones brasileños la fórmula *desculpa* puede estar a medio camino de fosilización y configurarse como una estrategia elíptica de las formas verbales imperativas *desculpa-me*, *desculpe-me*, o quizás del enunciado preformativo *eu te peço desculpas*. El verbo *perdoar* sólo aparece en la fórmula *me perdoa?* y como en los guiones en español, ejemplo 4, ocurre en relaciones de pareja. En el ejemplo 10, el que se fue pide que se le acepte de vuelta, se trata de una ofensa relacional, haber abandonado al otro:

(10)

Carlos 2 – Pedro 2: “Eu amo você, Pedro. **Me perdoa?**”
Pedro 2 – Carlos 2: “Tá bom. É muito chato jogar sozinho mesmo.”
 (*Amores Possíveis*, Brasil, 2001:129)

Las formas más largas, con clíticos, *me perdoa*, *me perdoe*, también aumentan la solemnidad del pedido de disculpas en el portugués de Brasil que tiende, al

contrario del español, a marcar como vacía la categoría del objeto y a reducir el sistema de clíticos en el lenguaje coloquial.

Además, en portugués, la fusión de paradigmas entre las formas de tratamiento *você* y *tu* hizo que la forma en imperativo prevalezca con *desculpa*. Las demás variaciones matizan tanto el acercamiento social (*desculpa aí, foi mal*) como la tomada de distancia (*desculpe, desculpem*) una vez que las flexiones personales se han ido perdiendo con la reducción de morfología verbal para marcar diferencias de tratamiento y de registros más o menos coloquiales.

2.2. Tipos de ofensas en guiones hispánicos y brasileños

Según Kerbrat-Orecchioni (2005:140), el pedido de disculpas es un acto reparador del discurso. El locutor lo utiliza para obtener de su destinatario algún tipo de perdón por una ofensa, que supone haber cometido o que realmente cometió. La ofensa sería el acontecimiento previo que desencadena el ritual del pedido de disculpas: FTA (ofensa del Locutor) + FFA (disculpas del Locutor) = Reequilibrio de la relación. La *ofensa*, las *disculpas* y una posible *reacción*, constituyen los tres elementos constitutivos del ritual de disculpas.

En el análisis de los guiones establecimos básicamente tres niveles de ofensas que desencadenaron actos reparadores de disculpas. La Tabla 4 contrasta la frecuencia de ofensas que han sido motivos de disculpas en los guiones analizados en español y en portugués:

Tabla 4. Tipos de ofensas en español y en portugués

Tipos de ofensas	Español		Portugués	
	Casos	Porcentaje	Casos	Porcentaje
1. Conversacionales	42	57%	10	41%
2. Territoriales	18	24%	09	38%
3. Relacionales	14	19%	05	21%
	74		24	

Las ofensas conversacionales fueron las que han provocado un mayor número de disculpas en español (57%) y en portugués (41%).

En español, las **ofensas conversacionales** más reparadas por pedidos de disculpas han sido las relacionadas con *identificación* 24% (10 casos), *manera de hablar* 19% (8 casos) y *desacuerdo* 19% (8 casos):

- **identificación:** del destinatario al comienzo del intercambio

(11)

Carla – María: “**Perdón.** ¿Cómo se llama otra vez?”*María – Carla:* “María Álvarez.” (*María llena eres de gracia*, Colombia, 2004: 19)

- **manera de hablar:** insultos, gritos

(12)

Daniel – Valeria: “Pues bueno ¿qué chingados quieres? Perdona. Perdona.Vas a ver que todo va a salir bien” (*Amores Perros*, México, 2000: 37)

- **desacuerdo**

(13)

Juanqui – Ortega: “Bueno...a... es decir... ser lo más objetivos posible, verificar las fuentes, comprobar los datos”

“Ortega mira a Juanqui como si éste fuera un retrasado mental.”

Ortega – Juanqui: “¿**Perdón?** ¿Usted lleva trabajando más de dos meses en El Clamor? (Sonríe despectivo) A ver, dígame, ¿entretener o informar?”(*Tinta Roja*, Perú, 2000: 75)

Los problemas de *identificación* al inicio del intercambio se oponen por su posición inicial en la interacción a las *interrupciones de intercambio*, que al final de la interacción fueron objeto de disculpas en 7% de las ocurrencias en español (3 casos) y en 10% de las ocurrencias en portugués (1 caso). Sin embargo, las disculpas por *interrupción de turno de habla* o para *iniciar intercambio*, que fueron objeto de disculpas en 5% de las ocurrencias en español (2 casos cada una), no fueron objeto de disculpas en portugués lo que podría señalar una diferencia de comportamiento conversacional que valdría la pena analizar y discutir posteriormente con otro tipo de datos o con testes de hábitos sociales (Hernández Flores, 2003).

Otra práctica conversacional que merecería la pena analizar posteriormente es el papel del *desacuerdo* y de los *insultos al interlocutor*, ambos objeto de disculpas en español, y que se verifican con poca o ninguna frecuencia en los guiones en portugués. Las disculpas por la *manera de hablar* de los hombres en español, que gritan o insultan, llegan a un 19% (8 casos) de los datos, mientras que en portugués son apenas un 10% (1 caso), y el *desacuerdo* tanto en relaciones personales como transaccionales, tratado con o sin *humor*, llega a un 19% en español (8 casos) frente a un 10% en portugués (1 caso irremediable en el que el camarero no tiene otra opción sino la del desacuerdo).

En portugués, las **ofensas conversacionales** más reparadas por pedidos de disculpas han sido las relacionadas con *desacuerdos* 30% (3 casos), *identificación* 20% (2 casos) y *rechazo de ofrecimiento* 20% (2 casos).

Los tres casos de *desacuerdo* forman parte de la misma interacción transaccional, están en la misma secuencia conversacional y se refieren a una misma acción: fumar

en área de no fumadores. El desacuerdo entre camarero y cliente recubre peticiones indirectas: dejar de fumar o seguir fumando, como se vio en el ejemplo 7.

Asimismo, el **rechazo de un ofrecimiento** con disculpas corresponde a un 20% en portugués (2 casos) frente a un 2% en español (1 caso). O sea, en portugués se rechazan los ofrecimientos mayoritariamente con disculpas mientras que en español con agradecimientos, como se verá en el apartado 3. El único caso con disculpas es en una situación bastante tensa de interrogatorio, en el guión chileno, entre policía y sospechoso, en una relación jerárquica de inferior para superior.

Las disculpas conversacionales, por *gaffes* verbales o no, son también más frecuentes en los guiones en español 14% (6 casos) que en los guiones en portugués 10% (1 caso). Como se ve en la Tabla 4, en los guiones en español la frecuencia de disculpas en ofensas conversacionales (57%) es bastante más alta que en los demás tipos de ofensas (territoriales y relacionales), mientras que en los dos guiones brasileños, las disculpas conversacionales (41%) son prácticamente tan frecuentes como las disculpas por ofensas territoriales (38%), sobre todo las que están relacionadas a lo físico.

Separamos las **ofensas territoriales**, según el tipo de atropello al territorio espacial, temporal o físico del otro y verificamos que en portugués las disculpas se concentran en el territorio más concreto o más material. Registramos 18 ofensas territoriales en español y 9 en portugués.

El 78% de las disculpas por ofensas territoriales que registramos en portugués (7 casos) se refieren a apenas tres actos concretos, uno haberle tirado la bicicleta al piso a un traficante, otro haberle estropeado la pared del bar a un comerciante con el coche en Brasil (B) y el tercero haber esposado al amante a la cama y no conseguir luego abrir las esposas, en Brasil (A).

Se trata de ofensas más materiales comparadas al 56% de disculpas físicas en español (10 casos) que se refieren a ofensas verbales (por molestar con ruido o con un cumplido no deseado sobre el aspecto físico del interlocutor) o a ofensas no verbales como: (a) tomarle un objeto a alguien (foto, comida), aunque también observamos ofensas por (b) lastimar a alguien (golpearlo, quemarlo) o (c) hacerle pedidos referente al físico (hacerle donar sangre o pedirle que tenga relaciones sexuales con alguien). Las ofensas como “quemar a alguien” o “pedirle que tenga relaciones sexuales” ponen en riesgo la relación de amistad y son objeto de dos pedidos de disculpas consecutivos en el mismo intercambio.

El 33% de las ofensas territoriales en español (6 casos) se refieren a una invasión de espacio físico, al entrar en el territorio del otro (casa, dormitorio, despacho), pero son apenas el 6% en portugués (1 caso).

- **territorio espacial en español**

(14)

Sandra – Rafael: “No avisaste que subías.”*Rafael – Sandra:* “Ah, **Perdón**” (*El hijo de la novia*, Argentina, 2001: 90)

- **territorio espacial en portugués**

(15)

Carlos – Julia: “**Desculpa** vir sem avisar... é que eu precisava ver o Lucas...”*(Amores Possíveis*, Brasil, 2001: 67)

Se trata del mismo contexto, el ex-marido que llega sin avisar para dejar o venir a ver el hijo que vive con la madre, sin embargo, la disculpa en el guión argentino es reactiva, provocada por una crítica de la mujer, mientras que en el guión brasileño, es un acto iniciativo, más conciliador, por parte del hombre. Las disculpas en el guión argentino están atenuadas por la interjección *ah*, y por el tono que marca un pedido más convencional de alguien que no está muy convencido de la ofensa, algo que en portugués correspondería a un *tá bom, desculpa* o *então desculpa*.

Las ofensas relativas al territorio temporal (llegar tarde) también son algo más importantes en español 11% (2 casos) que en portugués 6% (apenas 1 caso). En portugués el pedido de disculpas parece más relacionado a ofensas más materiales y a situaciones en las que corre riesgo la continuidad de la relación social.

El tercer tipo de ofensa es el que consideramos **ofensa relacional**, sea personal o transaccional. Este tipo de ofensa está basado en algún tipo de incumplimiento de expectativas en las relaciones interpersonales o transaccionales. Registramos 14 ofensas relacionales en español y 5 en portugués. En las relaciones personales se considera en estos casos que se ha fallado como pareja como amigo, como padre o hijo. Y en las relaciones transaccionales, se considera que se ha fallado en su rol social como ciudadano o como vendedor. La mayoría de las ofensas relacionales que observamos en los guiones pertenecen a la esfera de las relaciones interpersonales: 86% (12 casos) en español y 80% (4 casos) en portugués.

- **parejas**

(16)

Carlos – Julia: “**Me desculpa...**”*Julia – Carlos:* “Te desculpar? Eu quero que você morra!” (*Amores Possíveis*, Brasil, 2001:125)

- **amistad**

(17)

Chavelo – Ulises: “Compadre, **fue culpa mía**, por eso, quiero arreglarlo.Usted me había pedido un último favor para salir de toda esta mierda y yo estoy en deuda con usted.” (*Tazi para tres*, Chile, 2001:83)

En relaciones transaccionales, encontramos 1 pedido de disculpas en portugués (20%), se trata de una relación de compra y venta (error del vendedor al describir o presentar el producto) y 2 disculpas en español (14%), en los dos casos se trata de peticiones indirectas en la negociación con la autoridad respecto a infracciones civiles, sea en el restaurante, sea en la vía pública:

- **autoridad**

(18)

Rafael – Policía: “(Segue. Cuelga. Frena).”

“Sí, **discúlpeme**, oficial, ya sé, venía hablando por el celular. ¿Sabe qué pasa? Tengo a mi mujer embarazada, y estoy...” (*El hijo de la novia*, Perú, 2001:20)

Los resultados importantes de disculpas con ofensas conversacionales por motivos tan diversificados se deben tanto al carácter más formulaico y ritualizado del acto de disculparse en algunos contextos, tanto a un trabajo estratégico de preservación de imagen en la relación interpersonal. Las primeras serían disculpas menos intensificadas, mientras que las segundas más. En los guiones brasileños hay diferencias, sobre todo en el guión de Brasil (B) que evidencia relaciones sociales menos convencionalizadas de convivencia interpersonal. El tema de la película podría condicionar los resultados, considerando que en las interacciones entre traficantes en Brasil (B), problemas de *identificación, manera de hablar o desacuerdos verbales* no serían objetos legítimos que demanden un pedido de disculpas. Tampoco es importante aumentar la distancia interpersonal: *desculpe! desculpem*, sino más bien acortarla: *desculpa aí*. Veamos a seguir, respecto a las disculpas, los tipos de intensificación más frecuentes que encontramos.

De los puntos comunes a las disculpas, que contrastan con los resultados en los agradecimientos, destacamos: (a) las **formulaciones** de las disculpas se dan en su gran mayoría con verbos en imperativo, con algunas variaciones entre *perdonar* y *disculpar* - en portugués y en el guión chileno sólo ocurre *disculpar*, mientras que en los guiones mexicano y español, *perdonar* - la forma elíptica *perdón* recubre casos de disculpas conversacionales más ritualizadas, la forma *lo siento*, tiene más contextos de uso en el guión español, que en los otros guiones; (b) cuanto a los **tipos de ofensas**, en las *ofensas relacionales* las disculpas predominan en las relaciones interpersonales y no en las transaccionales.

3. Los agradecimientos en los guiones hispánicos y brasileños

3.1. El repertorio de fórmulas y estructuras por localidad

En los siete guiones hispánicos observamos 76 agradecimientos frente a los 74 pedidos de disculpas anteriores. Se trata de formulaciones **directas** (que se constituyen en la muestra a partir de formas verbales elípticas) o **indirectas** (que

se constituyen en la muestra a partir de gestos o de enunciados verbales preformativos y descriptivos). De los 76 agradecimientos identificados, 88% (67 casos) son formulaciones elípticas, intensificadas o no, como se puede constatar en la Tabla 5a.

Tabla 5a. Agradecimientos en los guiones hispánicos: total de fórmulas lingüísticas

	Elíptico	No verbal	Performativo	Indirecto	Total
Total	67/76 88%	3/76 4%	5/76 7%	1/76 1%	76

La forma más frecuente es la forma elíptica *gracias*, que aparece en todos los guiones y que como *perdón* en el caso de las disculpas son estrategias fosilizadas para situaciones de cortesía más convencionales (Gumperz, 1982: 2).

Tabla 5b. Agradecimientos en los guiones hispánicos: las fórmulas lingüísticas

	Elíptico	No verbal	Performativo	Indirecto	T
México	Gracias (10) Muchas gracias (4)		Les agradecemos mucho (1)	-	15
España	Gracias (5) Muchísimas Gracias (2) Muchas Gracias (1)		-	-	8
Cuba	Gracias (3) Gracias por (1) Muchas gracias por (1)		Te quería dar las gracias (1)	Te estoy tan agradecido (1)	7
Argentina	Gracias (7) Gracias por ... (2)	palmadita en la espalda (1)	“Yo agradezco el interés” “Te agradezco mucho que” “Quería darte las gracias” (3)	-	13
Colombia	Gracias (5) Muchas gracias (2)	-	-	-	7

Chile	Gracias (11) Muchas gracias (1)	-	-	-	12
Perú	Gracias (12)	mirada y sonrisa (2)	-	-	14

Hay mucha menos variación en la selección de formas de agradecimientos que en la de pedidos de disculpas, lo que podría señalar un grado de discursivización convencional más importante de los agradecimientos.

En los dos guiones brasileños registramos 20 agradecimientos frente a los 24 pedidos de disculpas anteriores, Tabla 6. También predominan las formulaciones elípticas (70 %), pero el porcentaje de agradecimientos con gestos (15%) o formas indirectas (15%) es más importante que en los guiones en español, en los que se prefieren los verbos preformativos (7%) a lo no verbal (4%).

En portugués, la forma verbal más frecuente es la forma elíptica *valeu*, que parece estar en contrapunto, como forma más coloquial, a *obrigado/obrigada*. Así es como las formas *valeu* para agradecimientos y *foi mal* para disculpas se presentan como variantes más coloquiales de *obrigado* y *desculpa*, respectivamente; sin embargo, en nuestros datos, *valeu* está mucho más difundido y convencionalizado en los agradecimientos que *foi mal* en las disculpas.

Tabla 6. Agradecimientos en los guiones brasileños: las fórmulas lingüísticas

	Elíptico	No verbal	Indirecto	Total
Brasil (A)	Obrigado por (1)	•señal de OK con el dedo en forma de agradecimiento •palmadita en el brazo (2)	“Mãe o que seria de mim sem a senhora? ” (1)	4
Brasil (B)	Valeu (10) Obrigado (2) Brigadão (1)	beso (1)	“Tu é legal pra caramba” “Esse cara é legal pra caramba” (2)	17
Total	14/20 70%	3/20 15%	3/20 15%	20

En los agradecimientos el aspecto cinético (Kerbrat-Orecchioni, 2006:36-37), tanto en portugués (15%) como en español (4%) , parece asumir un rol más importante que en las disculpas, el gesto de agradecimiento (mirada, sonrisa, abrazo)

parece ser un acompañamiento necesario para el agradecimiento verbal, y lo visual puede incluso llegar a remplazar lo verbal, sobre todo en portugués.

Otra observación curiosa es que en la película referente a Brasil (A) el total de agradecimientos es mínimo, ya en Brasil (B) los actos de agradecimiento aumentan considerablemente. Estos resultados son contrarios al de las disculpas. En Brasil (A) predominan las *disculpas* sobre los agradecimientos, mientras que en Brasil (B) predominan los *agradecimientos* sobre las disculpas, si comparamos la Tabla 6 y la Tabla 3. ¿Se trataría de una diferencia de interacción condicionada por factores sociales como poder adquisitivo y escolaridad, o por factores contextuales tales como la temática más familiar de la primera película – donde predominan relaciones interpersonales - frente a una temática más social de la segunda – donde predominan relaciones transaccionales relativas al ambiente del tráfico de drogas?

3.2. Tipos de regalos en guiones hispánicos y brasileños

Según Kerbrat-Orecchioni (2005:140), el agradecimiento es un acto reparador del discurso. El locutor lo utiliza para compensar el coste de su destinatario por algún tipo de regalo o beneficio que supone haber recibido. El regalo sería el acontecimiento previo que desencadena el ritual del agradecimiento: FFA (regalo del Locutor) + FFA (agradecimiento del Interlocutor) = Reequilibrio de la relación. El *regalo*, los *agradecimientos* y una posible *reacción*, constituyen los tres elementos constitutivos del ritual de agradecimientos.

En el análisis de los guiones establecimos básicamente tres niveles de regalos que desencadenaron actos reparadores de agradecimientos. La Tabla 7 contrasta la frecuencia de regalos que han sido motivo de agradecimiento en los guiones analizados en español y en portugués.

Tabla 7. Tipos de regalos en español y portugués

Tipos de regalos	Español		Portugués	
1. Conversacionales	28	37%	5	25%
2. Territoriales <i>Espaciales</i>	8	10%	2	10%
3. Territoriales <i>Físicos</i>	25	33%	12	60%
5. Relacionales <i>Transaccionales</i>	12	16%	1	10%
4. Relacionales <i>Personales</i>	3	4%	--	--
	76		20	

Los **regalos territoriales** fueron los que provocaron un mayor número de agradecimientos en español (43%), pero, sobre todo, en portugués (70%). Los regalos territoriales **espaciales** corresponden al agradecimiento de visitas, o al hecho de venir a ver a alguien. Los regalos territoriales **físicos**, que corresponden a ofrecimientos materiales, son los que más se agradecen en portugués (60%) y, en segundo lugar, en español (33%).

- **territoriales físicos en portugués:** ofrecimientos

(19)

Otávio não entende nada. Mas agradece num grito.”

Otávio – Busca-Pé: “Seu baseado...mano.”

Busca-Pé – Otávio: “Pode ficar.”

Otávio – Moleques: “Esse cara é legal pra caramba.” (*Cidade de Deus*, Brasil, 2003:97)

- **territoriales físicos en español:** ofrecimientos

(20)

David – Nancy: “Bueno, eh, **muchas gracias** por el café, estaba muy rico. Hasta luego.” (*Fresa y chocolate*, Cuba, 1993:19)

Los **regalos conversacionales** fueron los que provocaron un mayor número de agradecimientos en español (37%) y, en segundo lugar, en portugués (25%). Se trata de regalos verbales como *cumplidos*, *ofrecimientos*, *promesas*, *invitaciones*, *preguntas de interés*...

- **conversacionales en español:** pregunta de interés

(21)

Don Fernando – Carla: “¿Qué tal?”

Carla – Don Fernando: “Muy bien.”

Don Fernando – Carla: “¿Y el pequeñín?”

Carla – Don Fernando: “Muy bien, **gracias**, Don Fernando” (*María llena eres de gracia*, Colombia, 2004:21)

Los **regalos relacionales** de los agradecimientos, al contrario de las ofensas relacionales en las disculpas, predominan curiosamente en relaciones transaccionales, en las que se agradece la transacción en sí, el servicio prestado, y no en relaciones personales, en las que se agradece el cariño o la amistad.

La mayoría de los agradecimientos relacionales se dan en situaciones de comercio, de compra y venta; se trata de situaciones bastante convencionalizadas, en las que predomina el agradecimiento por parte del cliente sobre el agradecimiento por parte del vendedor. La mayoría de las disculpas relacionales son personales, bastante menos convencionales o rituales en situaciones entre padres, hijos, amigos o parejas.

En español, los **agradecimientos** relacionales se dan más en situaciones **transaccionales**, 80% (12 casos), y menos en situaciones personales, el 20% (3 casos). En las **disculpas** relacionales, la situación es exactamente inversa, las disculpas relacionales se dan más en situaciones **personales**, 86% (12 casos), y menos en situaciones transaccionales, 14% (2 casos).

En los guiones brasileños la situación se repite. Los **agradecimientos** relacionales se dan más en situaciones **transaccionales**, 100% (1 caso), y menos en situaciones personales, 0% (ningún caso). En las disculpas relacionales, la situación es exactamente inversa, las **disculpas** relacionales se dan más en situaciones **personales**, 80% (4 casos), y menos en situaciones transaccionales, 20% (1 caso).

En los guiones brasileños registramos un único caso de agradecimiento recíproco en transacciones comerciales o profesionales; en los guiones hispánicos observamos agradecimientos recíprocos en las relaciones paciente/médico, cliente/vendedor, cliente/secretaria o recepcionista. Cuando no se trata de agradecimientos recíprocos prevalece el agradecimiento al doctor, al vendedor, a la recepcionista, o, incluso, cuando hay reciprocidad, la frecuencia es más alta desde quien obtiene el servicio que desde quien lo otorga.

4. Conclusiones

Los agradecimientos y disculpas refuerzan la cortesía positiva y contribuyen a la armonía de las relaciones sociales. La variedad cultural se manifiesta, por ejemplo, en el carácter opcional o obligatorio del agradecimiento o la disculpa en una situación dada u otra. También el carácter obligatorio u opcional de la reacción al agradecimiento o a la disculpa está sujeta a normas culturales variables (Bravo y Briz, 2004).

Como resultado preliminar, observamos que hay algunas diferencias en el uso de agradecimientos y disculpas en las comunidades hispánicas o brasileñas cuanto a:

1) Las **formulaciones** de agradecimientos parecen tener un carácter más convencionalizado que las formulaciones de disculpas, menos variación, menos flexión verbal, menos intensificaciones. El aspecto cinético: gestual, visual, tiene también un rol más importante que en las disculpas, sobre todo, en los guiones brasileños.

2) Los **regalos** y las **ofensas** en los guiones en portugués tienden a ser más materiales y concretos que en los guiones en español, pero habría que detallar mejor esta variación en cada comunidad sociocultural con otro tipo de dato o análisis. El papel de los agradecimientos en las relaciones transaccionales está bastante ritualizado.

La observación de guiones cinematográficos contemporáneos nos permite discutir, en un primer momento, algunas diferencias interculturales respecto al

desacuerdo, al humor y a la manera de hablar en la conversación que tendrán que ser, a posteriori, testadas en corpus de naturaleza no-ficcional y con cuestionarios y encuestas aplicados a diferentes comunidades socioculturales en portugués y en español.

Sin embargo, este tipo de estudio nos permite inferir algunas reglas referentes a los sistemas de cortesía que rigen las prácticas sociales en comunidades socioculturales iberoamericanas. Consideramos que estos tipos de estudios son un claro aporte a la enseñanza de Lenguas Extranjeras tanto del Español (Hickley, 2004; Dumitrescu, 2005) como del Portugués de Brasil (Favero y Aquino, 2001; Koike, 1992), pues aunque se trate de un campo clásico de la pragmática, contamos con pocos análisis o descripciones que busquen comparar, en estas dos lenguas, diferencias de variación, y orientar mejor la prevención de posibles malentendidos culturales.

5. Referencias

- Almodóvar, P. (1997) *Carne Trémula*. Madrid: Plaza Janés.
- Bravo, D. y Briz A. (2004) *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel.
- Bravo, D. y Placencia, M. E. (2002) *Actos de habla y cortesía en español*. Munich: Lincom Europa.
- Brown, P. y Levinson, S. C. (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Campanella, J. (2002) *El Hijo de la Novia*. Buenos Aires: Del Nuevo Extremo. 2002.
- Dumitrescu, D. (2005) "Agradecer en una interlengua. Una comparación entre la competencia pragmática de los estudiantes nativos y no nativos del español en California, Estados Unidos", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Segundo Coloquio del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- Favero, Leonor Lopes y Aquino, Zilda G. O. (2001) "Os atos de agradecimento", en: Urbano, Hudinilson; Dias, Ana Rosa Ferreira; Leite, Marli Quadros; Silva, Luiz Antonio da; Galembeck, Paulo de Tarso (eds.), *Dino Preti e seus temas: oralidade, literatura, mídia e ensino*. São Paulo, Cortez, 107-117.
- González, A. (2000) *Amores Perros*. México: [versión manuscrita de los diálogos de la película].
- Gumperz, J.J. (1982) *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gutiérrez Aléa, T. (1993) *Fresa y Chocolate. La Habana*, [versión manuscrita de los diálogos de la película].

- Halm, P. (2001) *Amores Possíveis*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Haverkate, H. (1994) *La cortesía verbal: Estudio Pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Hernández Flores, N. (2003) “Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción.”, en: D. Bravo (ed.) *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- Hickey, L. (2004) “Politeness in Spain: Thanks, but no “thanks””, en: L. Hickey y M. Steward (eds.), *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004) “¿Es universal la cortesía?”, en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005) *Os atos de Linguagem no Discurso: teoria e funcionamento*. Niterói: Eduff. Traducción de Fernando Afonso de Almeida y Irene Ernest Dias. Título original: *Les actes du langage dans le discours* (2001), Paris, Nathan.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2006) *Análise da conversação princípios e métodos*. São Paulo: Parábola Editorial. Traducción de Carlos Piovezani Filho. Título original: *La conversation* (1996), Paris, Seuil.
- Koike, D. (1992) *Language and social relationship in Brazilian Portuguese: The pragmatics of politeness*. Austin: The University of Texas Press.
- Lombardi, F. (2000) *Tinta Roja*. Lima: [versión manuscrita de los diálogos de la película].
- Lübert, O. (2001) *Taxi para Tres*. Santiago de Chile: [manuscrito de la versión final enviada por el autor]
- Márquez Reiter, R.M. y Placencia, M.E. (2005) *Spanish Pragmatics*. Palgrave Macmillan.
- Marston, J. (2004) *María, llena eres de gracia*. Bogotá: [versión manuscrita de los diálogos de la película].
- Meirelles, F. y Mantovani, B. (2003) *Cidade de Deus*. Rio de Janeiro: Objetiva.

El *test de hábitos sociales* aplicado al estudio de la descortesía

MARÍA BERNAL

Universidad de Estocolmo, Suecia

1. Introducción

En este trabajo pretendemos mostrar los resultados, aún de carácter provisional, de un cuestionario que aborda el tema de la **descortesía**, y que serán usados como información complementaria al análisis de los fenómenos de cortesía y de descortesía en la conversación coloquial española.¹ Insistimos, pues, en que se trata de un trabajo en desarrollo del que extraemos conclusiones muy provisionales. El objetivo ulterior será aplicar una encuesta a hablantes del área metropolitana de Valencia.

Los cuestionarios han sido usados en el estudio de la cortesía en diferentes variedades del español (cf. Bravo 1996; Hernández Flores 2002, 2003; Boretti 2003; Contreras 2004; Murillo Medrano 2005, entre otros); con ellos se pretende que los hablantes mismos definan e interpreten determinados comportamientos comunicativos en general o específicamente sobre los materiales de análisis a los que se enfrenta el investigador. Como indica Boretti (2003), la utilización de la técnica del *test de hábitos sociales* es fructífera como material de apoyo para conocer el contexto sociocultural y las percepciones de los hablantes sobre lo que es socialmente válido. Tal contexto sociocultural es crucial en la investigación de corte sociopragmático que pretende interpretar si un comportamiento es (des)cortés en determinada situación (Bravo (2003: 103-104). En ese sentido, un cuestionario de este tipo nos ayuda a acercarnos a las percepciones que los hablantes tienen sobre qué es ser descortés (cf. Murillo Medrano 2005 sobre la cortesía costarricense).

Hemos realizado una adaptación del contenido de los *tests de hábitos sociales* sobre cortesía propuesto por Hernández Flores (2002), elaborado a partir de Sifianou (1992), y a su vez empleado por Boretti (2003), Contreras (2004) y Murillo Medrano (2005). Nuestra adaptación intenta abordar el tema de la descortesía,

1. Este trabajo que se enmarca en una investigación de tesis doctoral aún sin concluir, en la que nos valemos de los materiales que nos proporciona el corpus general de español hablado Val.Es.Co. (Briz y Grupo Val.Es.Co. 2002).

teniendo como punto de partida unas secuencias descorteses identificadas en el corpus Val.Es.Co (Briz y Grupo Val.Es.Co. 2002) u otras donde se producen actividades de imagen potencialmente amenazantes para el interlocutor (Bernal e. p.). Pretendemos así arrojar algo de luz sobre un fenómeno analizado en otros ámbitos, como en el discurso político (Blas Arroyo 2001, 2003; Bolívar 2003, 2006; García Pastor 2006) o en textos dramáticos (en español, Kaul de Marlangeon 2005, Cordisco 2005) pero escasamente investigado en el marco de las interacciones entre familiares y amigos, probablemente debido al limitado acceso a interacciones reales de tipo conflictivo. Los resultados del test no son usados con valor estadístico, sino que su empleo responde a un ánimo más bien de apoyo a las interpretaciones que realizamos en nuestro trabajo de tesis doctoral.

2. Sobre la descortesía

La descortesía es definida en el Diccionario de la R.A.E, más que como fenómeno con entidad propia, por ausencia (de cortesía): *falta de cortesía*; mientras que el adjetivo *descortés* es *falto de cortesía*. El Diccionario de la lengua española Espasa-Calpe es algo más explícito, definiendo descortesía como *falto de cortesía, amabilidad o educación*, y *descortés* es *desatento, descomedido, exabrupto grosero, incorrecto, malcriado y rudo*.

El interés en el estudio de la descortesía, sus características y su definición, viene siendo en la última década cada vez más amplio, a juzgar por los espacios que este tema ocupa en importantes congresos internacionales² o incluso en encuentros dedicados exclusivamente al tema;³ sin olvidar, naturalmente, los diferentes trabajos presentados en el marco de este III Coloquio. Su *status* dependiente de la cortesía se observa además en los postulados teórico-metodológicos de trabajos propuestos a partir de Brown y Levinson ([1978]1987). Así, podemos mencionar, en primer lugar, el modelo de Lachenicht (1980), citado en García Pastor (2006). Lachenicht establece las siguientes superestrategias, dentro de las cuales se incluiría una serie de estrategias de descortesía, a la manera de Brown y Levinson (cf. García Pastor 2006: 614): (1) *off-record aggravation*: insultos ambiguos, insinuaciones, ironía; (2) *bald-on-record aggravation*: actos amenazantes producidos de modo directo; (3) *positive aggravation*: dirigida a no aprobar al interlocutor; (4) *negative aggravation*: orientada a limitar la libertad de acción del interlocutor. En segundo lugar, Culpeper (1996 y 2005) y Culpeper *et alii* (2003) invierten

2. Por ejemplo, el panel *Impoliteness in Language* en 10th International Pragmatics Conference (Gotemburgo, 8-13 de julio de 2007).

3. El congreso *Linguistic impoliteness and rudeness: Confrontation and Conflict in Discourse*, celebrado en julio de 2006 en el Reino Unido.

las estrategias de cortesía de Brown y Levinson para aplicarlas a la descortesía (Culpeper 2005: 41, 44): (1) *bald on record impoliteness*: intención de provocar daño en la imagen del interlocutor; (2) *positive impoliteness*: dirigida a la imagen positiva; (3) *negative impoliteness*: dirigida a la imagen negativa; (4) *sarcasm or mock politeness*: uso de una cortesía insincera; (5) *withhold politeness*: ausencia de cortesía donde se esperaría una conducta cortés; (6) *off-record impoliteness*: descortesía mediante formas indirectas e implicaturas.

A nuestro parecer, estos modelos miméticos del de Brown y Levinson ([1978]1987) adolecen de algunos de los inconvenientes señalados por una serie de autores respecto al riesgo de etnocentrismo al implicar que los contenidos de imagen son universales (Matsumoto 1988 y 2003; Bravo 1999, 2003, 2004; Spencer Oatey 2000, 2003), o a la misma división de la imagen en negativa y positiva (Meier 1995). En otro lugar (Bernal, e.p.) hemos realizado una valoración crítica del modelo de Culpeper (2005), en el sentido de que, por un lado, estas estrategias se situarían en diferentes niveles: lo que el autor propone como descortesía positiva (2) y negativa (3) pueden ser realizadas de modo directo (1), encubierto (4) o mediante implicaturas (6); por otro lado, la intención clara de dañar la imagen del otro podría estar presente en más de una estrategia. No obstante, habría que señalar que otros autores establecen modelos independientes de la teoría de la cortesía de Brown y Levinson; así, Kaul de Marlangeon ([1992] 2003, 2005), estudiando diferentes tipos de discurso concluye que la descortesía⁴ es el extremo de un continuo que tendría en el polo opuesto a la cortesía, y Kienpointner (1997) concibe la descortesía según un eje de cooperatividad-competitividad, donde la descortesía supondría un comportamiento prototípicamente no cooperativo.

Pensamos que es central observar el efecto de los comportamientos en la interacción, es decir, el efecto social —positivo o negativo— que los actos tengan sobre la relación interpersonal (Bravo 2003: 146); de este modo se pone el énfasis en la evaluación de la descortesía (Eelen 2001) por parte del interlocutor para llegar a establecer una *descortesía interpretada* (cf. el concepto de cortesía interpretada frente a cortesía codificada, Briz 2004). El *efecto de descortesía* sería crucial, por ejemplo, para interpretar el efecto de un insulto, acto habitualmente descortés pero que puede interpretarse en otro sentido dependiendo de los factores situacionales y contextuales (Albelda e. p.), como ocurre con la expresión *cabrón* usada entre amigos con un sentido de camaradería. En este sentido irían las respuestas de algunos encuestados cuando indican que depende del tono con que se hable,

4. Esta autora postula tres tipos de descortesía, por quebrantamiento inconsciente de las normas de cortesía, por quebrantamiento consciente de las mismas y descortesía con objeto de atacar al oyente (Kaul 2005).

de la situación, etc. De todos modos, habría que analizar siempre la situación en concreto y no dar por sentado que el hecho de que la conversación sea coloquial, o que haya un grado elevado de cercanía, siempre anule la posible percepción de comportamientos descorteses.

3. Sobre la encuesta

En un primer paso se llevó a cabo un pre-cuestionario a 15 informantes procedentes de la provincia de Málaga y 1 de la provincia de Salamanca, con el objetivo de ver posibles dificultades y fallas de construcción. Este pre-cuestionario consistía en gran parte en una apreciación de diferentes extractos de conversaciones del corpus Val.Es.Co. Posteriormente se ha perfilado el cuestionario, que ha sido distribuido mediante correo electrónico. El número de respuestas recibido es de 18, procedentes de Andalucía (8), Comunidad Valenciana (7), Madrid (1), Galicia (1) y uno sin especificar. Nuestra primera intención era dividir los cuestionarios en tres grupos: Valencia y su área metropolitana –la misma comunidad sociocultural que los participantes en las conversaciones del corpus Val.Es.Co.–, y zona centro y Andalucía, a efectos comparativos; sin embargo, somos conscientes de que la cantidad de informantes es muy limitada, y nos contentaremos por ahora con extraer datos de apoyo a nuestra investigación. Otros datos de los informantes se refieren a la distribución por sexos, 11 mujeres y 7 hombres; el nivel de estudios, mayormente universitario, y la profesión, en gran medida dedicados a la enseñanza; en cuanto a la franja etaria, prácticamente todos los informantes tienen entre 26 y 55 años, excepto una persona que se incluye en la franja anterior, entre 16 y 25 años. En la Tabla 1 observamos a grandes rasgos los datos correspondientes a los informantes:

Tabla 1. Datos de los informantes

<i>Edad</i>	16-25 años (1), 26-55 años (17)
<i>Sexo</i>	Mujeres (11), hombres (7)
<i>Lugar origen/residencia</i>	Comunidad Valenciana 7; Andalucía 8; Galicia: 1; Madrid: 1; Sin especificar: 1
<i>Estudios</i>	Secundarios (1), universitarios (16)
<i>Profesión</i>	Profesores (11), maestra (1), doctorando (1), escritor (1), traductora (1), funcionario (1), pedagogo (1), educador social (1)
<i>Estudios Filología</i>	Sí (11) (F. Hispánica, Clásica, Inglesa) No (7)
<i>Conocimientos de otros idiomas</i>	Inglés, Alemán, Sueco, Portugués, Catalán

4. Análisis de las respuestas

Las primeras preguntas del test han ido dirigidas a la definición de descortesía que los informantes dan (4.1), pidiéndoles que ejemplifiquen alguna situación descortés observada y que aporten más ejemplos donde vean descortesía en la vida cotidiana (4.2), todo ello para indagar sobre la percepción que tienen los informantes de este fenómeno. Posteriormente, en la pregunta (4.3), inspirada en el estudio contrastivo de español y alemán de Contreras (2004) sobre cortesía en relación a las interrupciones, se trata de captar algunos aspectos relacionados con la variabilidad cultural. La pregunta (4.4) se orienta a la frecuencia con que los informantes usan “expresiones malsonantes, tacos e insultos” al hablar con determinadas personas (diferentes miembros de la familia, amigos, etc.), y (4.5) toca de la cuestión de género, ya que según diversos estudios los estilos comunicativos varían según se esté en presencia o no de personas del sexo opuesto. En (4.6) se ejemplifican algunas expresiones que aparecen en nuestros materiales y se interroga sobre si los informantes las dirían a determinadas personas de su entorno (cónyuge, hijos, amigos, etc.). En (4.7) se pretende ver otras maneras en que los informantes piensan que se puede ser descortés. La cuestión de las interrupciones y el habla solapada se aborda en (4.8) y (4.9). Finalmente, en (4.10) se presentan cuatro extractos de conversaciones reales (corpus Val.Es.Co.) y se les pregunta a los informantes si evalúan que existe descortesía en alguna/s de ellas y, si la respuesta es afirmativa para alguna situación, se les pide que lo justifiquen. Somos conscientes de que la notación de los rasgos prosódicos es escasa para evaluar la situación —como bien indica uno de los informantes—, pero hemos pretendido presentar el extracto con un texto transcrito del modo más simple posible, ya que muchos de los informantes no están familiarizados con las claves de transcripción comunes en los estudios lingüísticos. Presentamos a continuación los resultados que se extraen de la encuesta.

4.1. ¿Qué entiende usted por descortesía?

Las definiciones de descortesía que dan los informantes rondan en general en torno a dos aspectos: lo concerniente a las *normas sociales* —falta de urbanidad, de respecto, de educación— y lo relativo a la *dimensión afectiva* en la relación con las otras personas —falta de amabilidad, herirlas en sus sentimientos—. Veamos algunas definiciones:⁵

5. Optamos por no dar cifras, sino información cualitativa debido al número limitado de informantes.

a) Falta de respeto y de educación: *Comportarse con poco respeto hacia los demás; no ser educado, hacer un feo a alguien; mala educación.*

b) No cumplir las expectativas de cortesía: *Romper con el comportamiento cortés esperado. No cumplir con normas que se consideran como "cortesés".*

c) Herir la sensibilidad de las personas: *Usar palabras o expresiones que insulten, molesten o hieran los sentimientos de alguien; ser poco considerado con otra persona, es decir, no pensar en los sentimientos del otro y ofenderle con algún comentario o acto.*

d) Falta de amabilidad: *Cuando no se es amable con alguien sin motivo; no mostrar aprecio hacia los demás.*

Vemos que predominan las definiciones que tienen en cuenta los aspectos sociales sobre los emocionales, hecho que contrasta con los resultados obtenidos sobre la cortesía por Murillo Medrano (2005: 118), ya que para los informantes costarricenses el ser cortés está más relacionado con lo afectivo, con la amabilidad, que con las normas de cordialidad en los intercambios comunicativos. Sin embargo, sí van en la misma línea de los resultados que Hernández Flores (2003) muestra para la cortesía peninsular, en el sentido de que los comportamientos cortesés se asocian con comportamientos sociales deferentes. Es decir, a juzgar por las valoraciones hechas por nuestros informantes españoles, la descortesía se ve mayormente como una ruptura de las normas cívicas para mostrar respeto, de las reglas de convivencia, etc. (cf. la *descortesía por quebrantamiento de las normas cortesés*, Kaul de Marlangeon 2005).

4.2. Por favor, cuente aquí brevemente alguna situación descortés que haya vivido u observado. Ponga ejemplos de la vida cotidiana donde vea usted descortesía

Esta pregunta intenta recoger un escenario lo más amplio posible de situaciones cotidianas en que se observa descortesía por parte de los encuestados. Como un informante indica, ese escenario pueden ser estancos, taquillas de cines, quioscos, entre colegas de trabajo, etc. Respecto a las formulaciones lingüísticas, consideran los informantes que ciertas expresiones como *es tu vida* o *¿no sé qué quieres que te diga?* pueden resultar descortesés, y que fórmulas rutinarias de cortesía, *¿por favor, podría...?*, pierden su efecto ante un lenguaje corporal agresivo y elevación del tono de voz; observamos así un caso en que los rasgos contextuales anulan los contenidos convencionalmente cortesés asociados a tales fórmulas. La información obtenida aquí encaja en gran medida en tres ámbitos, aunque algunas de las actividades que indican los informantes son bastante generales, pudiendo darse en cualquiera de ellos, además de ante personas desconocidas, como *no ofrecer ayuda a alguien que la necesita, hacer esperar a una persona, faltar al respeto a las*

personas mayores, dar los buenos días y no ser contestado, criticar algo de alguien, las miradas de desprecio, los tonos de condescendencia, ser interrumpido o contradicho bruscamente, que te cuelguen el teléfono, o como un informante residente en el extranjero indica, que te hablan como si fueras estúpido por el hecho de ser extranjero. En ocasiones las actividades que los informantes ven como descortesas son, más que formulaciones lingüísticas, o modo de hablar, una falta de gestos cívicos, como supondría el no ceder el asiento o no guardar cola. Los tres ámbitos a los que nos referíamos, ejemplificados con afirmaciones de los informantes, son los siguientes:

a) Las relaciones laborales: *Quitarle la razón a un colega en una reunión; el trato de algún jefe, echando la bronca, ninguneando a los empleados y saltándose las normas básicas del respeto y la convivencia cívica.*

b) El área pública (incluidas las situaciones de servicio público): *Pedir información en instituciones públicas y ser atendido con desgana, como si fuera una molestia y no el trabajo que tienen que realizar; saludar al entrar en un comercio y que nadie responda.*

c) Las relaciones con familiares y amigos: *Cuando un amigo no te devuelve la llamada o no responde a tus mensajes electrónicos después de varios intentos; atentar contra la imagen de una persona muy cercana menoscabando sus cualidades ante terceras personas; cuando tu marido en una reunión de amigos les pregunta a todos menos a ti qué les puede ofrecer.*

4.3. En general, ¿piensa usted que los españoles son más o menos corteses que las personas de otras culturas? ¿Qué culturas y por qué?

Las valoraciones que los informantes aportan en este tema se pueden dividir en tres grandes grupos. El primero ve el hecho de ser más o menos cortés como dependiente de factores como el nivel cultural o la zona donde se viva y no consideran que los españoles, en general, sean más o menos descorteses que otros grupos; muestran, por tanto, una postura de relativismo cultural (*cada cultura se debe entender desde dentro*) que se plasma en respuestas como: *Ni más ni menos corteses que otras culturas. Todo está cultural y socialmente relacionado; la cortesía suele ir asociada a la cultura: por tanto habría que hablar de nivel cultural medio de un país o comparar capas sociales determinadas.* Por otro lado, un segundo grupo de informantes, basándose en sus experiencias personales o en el conocimiento que tienen de otras culturas, establecen una serie de comparaciones entre los españoles y otros grupos, adjudicándole a los españoles mayor grado de descortesía que, por ejemplo, a los asiáticos, a los centroeuropeos y a los nórdicos. Finalmente la percepción de un tercer grupo de informantes se dirige no tanto a la consideración de los españoles como más descorteses, sino al hecho de que un determinado estilo

comunicativo puede hacer que *parezcan* ser más descorteses: *Lo que ocurre es que “tocamos más”, nos acercamos más a nuestros interlocutores, somos más expresivos. Eso nos hace diferentes; el hecho de ser más abiertos y directos que p. ej. la cultura anglosajona, la alemana o la belga nos hace parecer menos corteses, pero no creo que lo seamos en cuanto a comportamiento, sólo más directos lingüísticamente.*

4.4. En la sociedad de hoy día parece bastante frecuente el uso de expresiones malsonantes, “tacos” e insultos. ¿Usa usted expresiones de ese tipo cuando habla con las siguientes personas?

El número total de encuestados es de 18.⁶ Veamos resumidos los datos en la Tabla 2. Entre paréntesis aparecen los resultados por grupos, los dos más numerosos Valencia (V) y Andalucía (A), y un tercero, (C), donde se ha agrupado al informante que indicó sólo el país y a los informantes de Madrid y Galicia. Naturalmente, reconocemos lo restringido de los datos, pero decidimos incluirlos para señalar las tendencias que pudieran marcar:

Tabla 2. Respuestas sobre el uso de expresiones malsonantes, “tacos” e insultos

	<i>Nunca</i>	<i>Alguna vez</i>	<i>Bastante</i>	<i>A menudo</i>
<i>Sus padres y hermanos</i>	Total 6 (V:3, A:2, C:1)	Total 12 (V: 4, A: 6, C:2)	-	Total 1 (A: 1)
<i>Sus abuelos</i>	Total 14 (V: 6, A: 6, C: 2)	Total 2 (V:1, C:1)	-	-
<i>Su pareja</i>	Total 4 (V: 3, C:1)	Total 8 (V: 3, A: 4, C:1)	Total 4 (V: 1, A: 2, C:1)	Total 2 (A)
<i>Sus hijos</i>	Total 12 (V: 6, A: 3, C: 3)	Total 4 (A)	-	-
<i>Sus tíos y primos</i>	Total 9 (V: 4, A: 4, C: 1)	Total 10 (V: 4, A: 4, C:2)	-	-

6. En dos ocasiones (cuadros relativos a *sus abuelos*, *sus hijos*) aparecen menos respuestas ya que dos informantes contestan en blanco, y, por el contrario aparecen más respuestas en dos ocasiones, ya que los informantes desdoblaron la respuesta: uno de ellos diferencia entre *padres y hermanos* y otro entre *tíos y primos*.

<i>Familiares menos allegados</i>	Total 14 (V:6, A: 6, C: 2)	Total 4 (V: 1, A: 2, C:1)	-	-
<i>Sus amigos</i>	Total 1 (V: 1)	Total 9 (V:4, A: 4, C: 1)	Total 4 (V: 2, A:1, C: 2)	Total 3 (A)
<i>Sus compañeros de trabajo</i>	Total 4 (V:2, A: 2)	Total 13 (V: 5, A: 5, C: 3)	-	Total 1 (A)
<i>Sus conocidos y vecinos</i>	Total 12 (V: 6, A: 5, C:1)	Total 6 (V: 1, A: 3, C: 2)	-	-

La información que nos aportan los encuestados van en la siguiente dirección:

a) En el núcleo familiar, con los *padres y hermanos*, los informantes usan mayormente T/I⁷ *alguna vez*⁸ (12 de 19 respuestas), mientras que 6 indican que no los usan nunca y 1 persona que los usa a menudo con sus hermanos.

b) Con los abuelos, 14 informantes indican que no usan T/I *nunca* y 2 alguna vez.

c) Con la *pareja*, los datos aparecen más distribuidos según la frecuencia: 4 informantes no usan nunca T/I, 8 dicen usarlos *alguna vez*, 4 bastante y 2 a menudo. El grupo andaluz se sitúa en el extremo de más uso, ya que ninguno indica no emplearlos, y son los que más aparecen en bastante y a menudo.

d) En el caso de los *hijos*, observamos una tendencia general a no usar *nunca* T/I, en 12 de 16 respuestas. Aquí también los que indican que los usan alguna vez proceden de la región andaluza.

e) Con los *tíos y primos*, las frecuencias están bastante repartidas entre nunca (9) y *alguna vez* (10). Contamos con 19 respuestas ya que, como indicamos, un informante diferencia entre estos grupos.

f) Al tratar con los *familiares menos allegados*, la mayor parte dice no usar *nunca* T/I (en 14 de 18 respuestas).

g) En el trato con los *amigos* observamos una tendencia a usar T/I en alguna medida: la mayor parte los usa *alguna vez* (9). Aquí también ob-

7. Usaremos esta abreviatura para referirnos a “tacos”, insultos y expresiones malsonantes.

8. Señalamos con letra negrita la frecuencia que aparece en más ocasiones.

servamos que en el extremo de uso frecuente de T/I se sitúan de nuevo los hablantes andaluces, con 3 respuestas.

h) Entre los *compañeros de trabajo*, usar T/I *alguna vez* es lo más frecuente (en 13 de 18 respuestas).

i) Con *conocidos y vecinos*, el doble de informantes dice no usar T/I *nunca* (12 respuestas).

Según estos resultados, y refiriéndonos a los dos grupos con más encuestados, destaca que los hablantes andaluces parecen hacer más uso de *tacos* y expresiones malsonantes en el trato con un mayor número de personas, según relaciones familiares y sociales. En general, la cercanía y familiaridad de las relaciones marcan un uso más frecuente, mientras que con hablantes de otra generación, sean los abuelos o los hijos, el uso es más limitado. La relación de amistad es la más dada a que se den estas expresiones en el trato cotidiano.

4.5. *¿Usa indistintamente dichas expresiones si está en compañía de personas de sexo contrario al suyo?*

Las respuestas de los encuestados se reparten como sigue:

a) Doce informantes responden afirmativamente. Algunas puntualizaciones que realizan van en el sentido de que *el uso de tacos está más ligado al grado de intimidad con la persona y no al sexo de ésta*, o que *si se quiere igualdad ha de ser en todos los campos*.

b) Cinco informantes responden negativamente, de ellos 3 son mujeres (una indica que depende de las situaciones, de los contextos) y 2 hombres (uno indica que *en caso de bromas burdas, sexistas*).

c) Un informante (hombre) indica que “más o menos” y que *quizás sea más comedido delante de las mujeres, pero depende más de la persona*.

4.6. *¿Considera que las siguientes palabras/situaciones se pueden considerar insultos?*

Tabla 3. Respuestas sobre el uso de algunas palabras o expresiones con determinadas personas

	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Depende / ¿En qué casos?</i>
Amigo/a <i>Cabrón/la</i>	Total 1 (V: 1)	Total 5 (V: 1, A: 3, C: 1)	Total 12 (V: 5, A: 5, C: 2)
Pareja <i>gilipollas</i>	Total 15 (V: 6, A: 6, C: 3)	-	Total 3 (V: 1, A: 2)

Amigo/a <i>egoísta</i>	Total 4 (V: 3, A: 1)	Total 7 (V: 2, A: 4, C: 1)	Total 7 (V: 2, A: 3, C: 2)
Compañero/a de estudios <i>tacaño/a</i>	Total 8 (V: 3, A: 3, C: 2)	Total 4 (V:1, A: 3)	Total 6 (V: 3, A: 2, C: 1)
Hermano/a <i>vete a la mierda</i>	Total 10 (V: 2, A: 5, C: 3)	Total 1 (V:1)	Total 7 (V: 4, A: 3)
Desconocido/a <i>hijo/a de puta</i>	Total 17 (V: 7, A: 7, C: 3)	-	Total 1 (A: 1)
Vecino/a <i>tiene mal gusto vistiendo</i>	Total 12 (V: 5, A: 4, C: 3)	Total 2 (V: 1, A: 1)	Total 2 (V: 1, A: 1)
Amigo/a <i>guarro/a</i>	Total 4 (V: 2, A: 1, C: 1)	Total 5 (V: 1, A: 3, C: 1)	Total 9 (V: 4, A: 4, C: 1)
Amigo <i>maricón</i>	Total 4 (V:1, A: 2, C: 1)	Total 3 (V: 1, A: 2)	Total 8 (V:5, A: 2, C: 1)

a) Decirle a un amigo/a *cabrón/cabrona*: la mayoría de los encuestados (12 de 18) considera que esta expresión es un insulto dependiendo de diferentes factores, como por ejemplo el contexto, el tono con que se diga y si la relación es de camaradería. Así, no lo es *si eres joven, hombre y si estás con amigos*; entre hombres puede señalar relación de proximidad; en un contexto positivo como celebrar que le ha tocado la lotería al interlocutor significa *¡qué suerte tienes cabrón!*; dicho directamente suele significar *qué cara más dura* o *qué suerte tienes*; *en broma o con tono cariñoso puede incluso ser un elogio*. Sin embargo, sí resulta un insulto usado entre mujeres; en situación de enfado; dicho de una tercera persona, ausente, suele ser muy despectivo.

b) Decirle a su pareja *gilipollas*: 15 de los 18 informantes considera que sí es un insulto, y 3 matizan que depende del tono con que se diga, no lo sería *en casos de humor y camaradería*. Coinciden muchos, por tanto, en ver esta expresión como de carga negativa, que para algunos es intrínseca: *ni de broma se debe decir si realmente se quiere y se tiene respeto por la otra persona*.

c) Decirle a un amigo/a *egoísta*: Para la mayor parte de los encuestados o no constituye insulto (7) o depende (7): no es insulto en una conversación cotidiana, ni tampoco en conversación íntima, como crítica constructiva; mientras que sí lo

sería dicho con tono serio en una situación de enfado, o si es *para repudiar algún comentario o acción del otro*. Otros comentarios indican que es una manera de ser de la persona, no un insulto, y que *sólo se dice si la persona lo ha sido realmente*.

d) Decirle a un/a compañero/a de estudios *tacaño/a*: También están algo repartidas las respuestas, aunque el grupo más numeroso (8) pertenece a los que sí lo consideran un insulto. Algunas respuestas (6) indican que depende del tono, de la situación y de si la relación es de camaradería (decirle algo como *¡tío no seas tan tacaño y cómprate otra libreta!* no es insulto), y para cuatro personas no constituye insulto. Como en el caso anterior c), se trata de una manera de ser de la persona, y se dice si la persona lo ha sido realmente.

e) Decirle a un/a hermano/a *vete a la mierda*: La mayoría (10) indica que sí es un insulto. Una persona indica que *dicho en serio es injustificado, esa persona ha terminado para mí*; para otra, *es una frase hecha que ha perdido la carga negativa*. Otra parte (7) piensa que depende de la situación, de la edad (*entre adultos sí es insulto*); *como hay confianza entre hermanos, si se dice de broma por supuesto que no es un insulto*; y puede ser incluso *una respuesta a un halago*. Sólo una persona considera que esa expresión no resulta insultante.

f) Decirle a un/a desconocido/a *hijo/a de puta*: Coinciden prácticamente todos los encuestados (17) en considerarlo insulto, *vaya a quien vaya dirigido y se diga en la situación en que se diga. Ni de broma está bien considerado*.

g) Decirle a un/a vecino/a que *tiene mal gusto vistiendo*: Doce informantes consideran que sí es un insulto, 2 que no (no es insulto, sino manera de pensar) y 2 que depende de la confianza y de la situación. Dos personas no eligen ninguna opción: una indica que no lo diría aunque lo pensara, y otra que *más que un insulto lo veo descortesía*.

h) Decirle a un/a amigo/a *guarro/a*: Para 4 personas constituye insulto, para 5 no y para 9 depende del contexto, de la relación de camaradería, la edad (*la gente joven lo usa mucho, es muy común entre chicas de 15 a 24 años*); no es insulto en una conversación cotidiana; dicho directamente suele significar *qué cara más dura*, o usarse tras un chiste de mal gusto. Otros comentarios: *cuando se dice de una tercera persona, ausente, suele ser muy despectivo; dicho en serio es muy insultante*.

i) Decirle a un amigo *maricón*: Para 4 personas constituye insulto, para 3 no y para 8 depende del contexto, del tono, de la edad (*los jóvenes lo suelen decir*), de la relación (*bastante usada entre amigos*), del sexo (*entre hombres puede no ser insulto*). Puede ser insulto cuando se dice enfadado, o dicho en serio y con significación de *homosexual*; para referirse a una tercera persona no presente suele ser despectivo.

4.7. *¿Hay otras maneras de ser descortés?*

Los comportamientos que nos ejemplifican aquí los encuestados caen en el ámbito de los aspectos lingüísticos como la *prosodia*, *gritar o elevar el tono de voz a veces*, *usar un registro inadecuado*, lo relacionado el lenguaje corporal, *dar la espalda*, y la *gestualidad*, *resoplidos*, *miradas*, *romper el contacto ocular*, etc.; aspectos relacionados con la alternancia de turnos y la gestión temática: *no respetando los turnos de habla*, *ausencia de respuestas*, *hablar o preguntar demasiado*, *interrumpiendo*. Y refieren también a comportamientos relativos al incumplimiento de rituales de cortesía (*no agradecer cuando te sirven la comida*, *empezar a comer sin esperar al resto de comensales*, *responder a una pregunta con otros temas*) y otros que tiene que ver con la vertiente más social de las relaciones interpersonales: *ser indiferente a gente que te aprecia*, *ignorar la presencia de otra persona*, *la falta de atención con los mayores*, *no respetando la opinión del otro*, etc. El exceso de cortesía también es visto por uno de los encuestados como comportamiento descortés.

4.8. *Si en una conversación una persona habla antes de que la otra acabe, ¿le parece adecuado?*

Un informante ve este comportamiento como adecuado y a veces necesario. Diez encuestados opinan que es inadecuado, aunque en diferente grado: *es una falta de respeto*, *es mala educación*. *Al interrumpir no se está respetando a la persona en la conversación*. Alguno piensa que *no es muy adecuado*, *aunque lo hacemos y que es un problema de los españoles*, *en Inglaterra es muy descortés*. Ocho personas matizan que depende, por ejemplo del tema de la conversación, siendo descortés si provoca que no se entienda lo que se ha dicho, si ocurre continuamente. No constituiría descortesía si lo que hace es *mostrar atención*, *colaborar para que la conversación se mantenga "viva"*; *si no afecta al desarrollo de la comunicación*; *en contexto de intimidad*, *compartiendo experiencias*, *sentimientos*, *puede no molestar a la otra persona*.

4.9. *Cuando alguien está contando una anécdota o una historia ¿qué le parece intervenir haciendo comentarios?*

Contabilizamos cinco menciones que indican que es un comportamiento inadecuado: *no me parece bien*; *es inoportuno e impertinente*; *poco correcto cuando la relación no es muy cercana*. Cuatro menciones indican que es un comportamiento adecuado, entre ellas: *normal y necesario para señalar que se presta atención*; *bien, para dar mi opinión*. La mayor parte de los encuestados matizan diciendo que consideran esas intervenciones adecuadas dependiendo de la situación, de cuándo (*respetando los momentos de pausa del interlocutor*) y cómo se haga (*si el aporte es*

relevante se entenderá como cooperativo). Así, las intervenciones serán corteses si muestran atención e interés, pero descorteses *si se hacen despreciando la historia o a la persona que la cuenta o si hacen que el interlocutor pierda el hilo o terminar pisándole la historia para llevarse el protagonismo*.

4.10. A continuación verá cuatro situaciones. ¿Le parece que se produce descortesía en alguna de ellas? En caso afirmativo ¿en cuáles y por qué?

Los cuatro extractos seleccionados proceden del corpus Val.Es.Co.;⁹ en ellos pensamos que se puede observar actividades de imagen que potencialmente amenazan la imagen del destinatario, comportamientos de descortesía y también de descortesía no auténtica, esto es, expresiones de carga convencional negativa pero que son usadas con una finalidad afiliativa (Bernal e. p.), como expresión de la identidad juvenil masculina (Zimmermann 2003) o como marcador fático entre jóvenes (Stenström y Jörgenson e. p.). De las cuatro situaciones, la primera es la que más comentarios ha recibido (13) y es vista como descortés por un mayor número de encuestados (9). Vayamos por partes:

a) Pilar y Carlos son esposos y Mónica la hija de ambos. Pilar ve que es la hora de la telenovela y quiere grabar el capítulo; Carlos valora negativamente que vea ese tipo de programa. [Mayúsculas: tono de voz elevado].

- 1 Pilar: ¡AY AY AY! oye Mónica, ponme el vídeo
- 2 Carlos: YA ESTÁ PUESTO
- 3 Pilar: ¡mira que es!, ¿eh?
- 4 Carlos: YA ESTÁ PUESTOO
- 5 Mónica: (A Pilar) ponn el vídeo que no te lo ha puesto
- 6 Pilar: mira que tiene maal ¿eh? yogur, tiene mal yogur grande
- 7 Carlos: alcahueta
- 8 Pilar: ¡cállate ya!, no hace más que hablar sandeces

Nueve informantes catalogan de descortés esta situación: *encuentro descortesía, a causa de la relación tan estrecha entre familiares. Se pierde el respeto cuando se trata de tu propia familia; descortesía por parte de la pareja; se le falta el respeto a Pilar, incluso se la insulta constantemente; tono y vocabulario empleados son ofensivos; Carlos no es cortés con su esposa y su hija, ni la hija con su padre*. Un informante contesta que lo que ve es machismo, *va más allá de la descortesía*. Dos matizan: para una persona depende mucho del tono con que se diga, y para otra *el levantar la voz y el*

9. Las iniciales han sido sustituidas por nombres de pila y se han eliminado claves de transcripción, a excepción del tono de voz alto, para facilitar la lectura ya que muchos de los encuestados no están familiarizados con tales signos. Somos conscientes de que el uso de signos para captar los rasgos prosódicos aportaría más información.

uso de los imperativos, pueden ser demasiado rudos, pero es difícil decirlo porque quizá la conversación tenga un tono humorístico que no se refleja en la transcripción.

b) Cuatro amigos están jugando a las cartas en casa de uno de ellos. Juan cuenta que ha empezado a construir una bodega en el pueblo, Cirat. En otro momento Juan había invitado a Vicente a ir con él, pero se fue solo a pesar de su invitación anterior.

- 1 Juan: me estoy haciendo una bodega en Cirat, macho me estoy haciendo una bodegaa
- 2 Vicente: ¡calla cabrito! que te vas y no me dices ni pío, tú

Tres informantes dicen que hay insultos pero que se usan con buena intención, y no están enfadados, es el *típico reproche entre amigos, al hacerlo no parece muy enfadado; es casi una manera de llamarse*. Otro informante ve lo que dice Vicente incluso cortés ya que *refuerza que el amigo tenga una bodega*. Dos informantes ven descortesía no en lo que dice Vicente, sino en la acción de Juan: *más descortés Juan por la acción que Vicente por la frase que emplea*. Vemos, en fin, que la percepción de los informantes no es uniforme.

c) Luis y Carmen son amigos y hablan sobre cómo debería actuar Luis con su novia, ya que la relación pasa por un momento difícil. Carmen le aconseja que hable con ella de los problemas que tienen. [Mayúsculas: tono de voz elevado].

- 1 Luis: SÍ, YA LO SÉ, ELLA ES MI PAREJA, Y, TIENE QUE COMPARTIRLO TODO CONMIGO, si yo tengo problemas, tengo que compartirlos con ella etcétera etcétera etcétera
- 2 Carmen: tío ¿sabes qué me parece? que estás actuando como un absoluto egoísta
- 3 Luis: es que no, no tiene explicación, no es, es, simplemente, no, o sea

En general, las tres menciones no ven descortesía aquí: *no es descortés, sólo es un consejo en una situación difícil; se podría interpretar que Carmen es demasiado directa, pero eso no tiene necesariamente que ser descortesía*. Una persona indica que *egoísta* parece un insulto, sobre todo al ir intensificado con *absoluto*, pero que lo usaría si la persona se ha portado como tal.

d) Ana y Marisa son vecinas; Marisa ha ido a cobrar el recibo mensual de la comunidad a casa de Ana y hablan de varias cuestiones del vecindario. Aquí Ana se refiere a las discusiones entre Marisa y su hija que suelen oírse por el patio.

- 1 Ana: ¿yy usted qué le hace a su chiquita, ee- que le hace rabiar?, la pobreta siempre está gri- siempre está *mamá déjame déjame*

- 2 Marisa: *sí déjame* porque es que es demasiao, ¡hija mía! es que es demasiao, ayer a las diez me llamó por teléfono *mamá prepárame el (())* oye, pero bueno pero ese estrés ¿¡para qué!?! ese estrés no, no

En las menciones realizadas aquí, tres se orientan a indicar que no entienden bien la conversación o que no capta dónde podría estar la descortesía. Un informante no ve descortesía, *ya que habrá algún tipo de amistad o confianza*. Tres consideran que sí hay descortesía: *sí es ofensiva, es muy directo*; aunque dos matizan que es descortés pero que habría que tener en cuenta la relación entre las hablantes: *Marisa es descortés al invadir la privacidad de Marisa* (aunque depende del grado de confianza); *es descortés por entrometerse y preguntar por una situación privada entre madre e hija* (pero depende de la relación).

Los encuestados aportan una serie de comentarios generales: una persona no ve descortesía en ninguna de las situaciones y otra no los considera como descortesos debido a que la relación de proximidad entre los interlocutores en estas situaciones cotidianas anula la posible descortesía; una tercera persona argumenta que en las tres últimas situaciones *no se falta el respeto, son sólo maneras de hablar, no pretenden ser descortesos tan sólo aconsejar a los demás*. Finalmente hay una persona que no contesta esta pregunta.

5. Conclusiones

En este trabajo se ha presentado un modelo de cuestionario elaborado con la intención de captar la percepción que una serie de persona tienen de los comportamientos descortesos en la vida cotidiana. El cuestionario ha sido distribuido mediante correo electrónico y se han recabado 18 respuestas de personas de diferentes lugares del territorio español: 7 de Valencia, 8 de Andalucía, 1 de Madrid, 1 de Galicia, y finalmente una persona que no especifica la provincia de origen. En alguna ocasión hemos presenciado alguna tendencia en uno de los grupos, pero no pretendemos sacar conclusiones de más alcance debido al limitado número de encuestados. Los encuestados insisten en general en la necesidad de atender al contexto. Vislumbramos algunas posibilidades de mejora, por ejemplo, se podrían fundir las preguntas segunda y tercera y 3 en una sola, ya que no aportan datos demasiado diferenciados; quizás sería interesante añadir una pregunta específica sobre descortesía percibida en el entorno familiar y entre amigos, debido a nuestro objetivo de apoyo a las interpretaciones que realizamos sobre tales interacciones (Bernal e. p.). Por otro lado, respecto a la pregunta presentada en el Apartado 4.3 coincidimos con que *los españoles son personas procedentes de muchas culturas* y nos planteamos que se puede resolver en la formulación de la pregunta el metacomentario realizado por un informante sobre la necesidad de distinguir

entre nacionalidad y cultura en este tipo de instrumentos de recogida de información. Este trabajo ha pretendido, en fin, presentar un avance de un cuestionario sobre la percepción de la descortesía en la vida cotidiana con el objetivo de perfilarlo como instrumento de recogida de datos que ayudan a la interpretación sociopragmática de la (des)cortesía.

6. Referencias

- Albelda Marco, M. (en prensa) “Codificación de la descortesía y variación de su interpretación dependiendo de factores sociales y situacionales”. Ponencia. *9th Internacional Pragmatics Conference*. Riva del Garda, 2005.
- Bernal, M. (2005) “Hacia una categorización sociopragmática de la cortesía, descortesía y anticortesía en conversaciones españolas de registro coloquial”, en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken, 365-398.
- _____, (en prensa) “Do insults always insult? Genuine politeness versus non-genuine politeness in colloquial Spanish”. Ponencia. *9th Internacional Pragmatics Conference*. Riva del Garda, 2005.
- Blas Arroyo, J. L. (2001) “‘No diga chorradas’: La descortesía en el debate político cara a cara. Una aproximación pragma-variacionista”. *Oralia. Análisis del discurso oral*, 4: 9-45.
- _____, (2003) “Perdóneme que se lo diga, pero vuelve usted a faltar a la verdad, señor González: form and function of politic verbal behaviour in face to face Spanish political debates”. *Discourse & Society*, 14:4, 395-423.
- Blas Arroyo, J. L.; M. Casanova Ávalos; M. Velando Casanova (eds.) (2006) *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castelló de la Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- Bolívar, A. (2003) “La descortesía como estrategia política en la democracia venezolana”, en: D. Bravo (ed.) *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Stockholm: CD-ROM, 213-226.
- _____, (2006) “La descortesía en la dinámica social y política”, en: Murillo Medrano, J. (ed.) (2005). 137-164.
- Boretti, S. (2003) “Test de hábitos sociales y la investigación de la cortesía”, en: D. Bravo (ed.) *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Stockholm: CD-ROM.
- Bravo, D. (1996) *La risa en el regateo: Estudio sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Tesis doctoral. Stockholm: Institutionen för spanska och portugisiska.
- _____, (1999) “¿Imagen ‘positiva’ vs. imagen ‘negativa’? Pragmática sociocultural y componentes de face”. *Oralia. Análisis del discurso oral*, 2, 155-184.

- _____, (ed.) (2003) *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. Stockholm: CD-ROM.
- _____, (2004) “Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía”, en: D. Bravo; A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 15-37.
- _____, (ed.) (2005) *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken.
- Bravo, D.; A. Briz (eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Briz, A. (2004) “Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación”, en D. Bravo; A. Briz (eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Briz, A.; Grupo Val.Es.Co. (2002) *Corpus de conversaciones coloquiales*. Anejo de la Revista *Oralia*, Arco-Libros, Madrid.
- Brown, P.; Levinson, S. C. (1987) [1978] *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Contreras Fernández, J. (2004) *El uso de la cortesía y las sobreposiciones en las conversaciones. Un análisis contrastivo alemán-español*. Tesis doctoral. Servei de publicacions: Universitat de València.
- Cordisco, A. (2005) “Marcos de descortesía”, en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken, 319-364.
- Culpeper, J. (1996) “Towards an anatomy of impoliteness”, *Journal of Pragmatics* 25: 349-367.
- _____, (2005) “Impoliteness and entertainment in the television quiz show: *The Weakest Link*”. *Journal of Politeness Research*, 1, 35-72.
- Culpeper, J.; D. Bousfield; A. Wichmann (2003) “Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects”. *Journal of Pragmatics*, 35, 1545-1579.
- Eelen, G. (2001) *A Critique of Politeness Theories*. Manchester: St. Jerome.
- García Pastor, M. D. (2006) “Face-aggravation in context: a tentative methodological framework”, en: Blas Arroyo, J. L.; M. Casanova Ávalos; M. Velando Casanova (eds.), *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castelló de la Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I, 613-623.
- Hernández Flores, N. (2002) *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos*. Institut for Sprog og Internationale Kultur Studier, vol. 37. Aalborg: Aalborg Universitet.

- _____, (2003) “Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción”, en: D. Bravo (ed.) *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Stockholm: CD-ROM, 186-197.
- Kaul de Marlangeon, S. (2003) [1992] “La fuerza de la cortesía-descortesía y sus estrategias en el discurso tanguero de la década del '20” Programa EDICE (versión electrónica www.edice.org). 1-27.
- _____, (2005) “Descortesía intragrupal-crónica en la interacción coloquial de clase media-baja del español rioplatense”, en: J. Murillo Medrano (ed.) *Actas del Segundo Coloquio Internacional del Programa EDICE*. Estocolmo/Costa Rica: CD-ROM.
- Kienpointner, M. (1997) “Varieties of rudeness. Types and functions of impolite utterances”. *Functions of Language*, 4-2, 251-287.
- Matsumoto, Y. (1988) “Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese”. *Journal of Pragmatics*, 12 (4), 403-426.
- _____, (2003) “Reply to Pizziconi”. *Journal of Pragmatics*, 35, 1515-1521.
- Mills, S. (2003) *Gender and Politeness*, Cambridge. Cambridge University Press.
- Murillo Medrano, J. (ed.) (2005) *Actas del Segundo Coloquio Internacional del Programa EDICE*. Estocolmo/Costa Rica: CD-ROM.
- _____, (2005) “Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica”, en: J. Murillo Medrano (ed.) *Actas del Segundo Coloquio Internacional del Programa EDICE*. Estocolmo/Costa Rica: CD-ROM.
- Sifianou, M. (1992) “The use of diminutives in expressing politeness: Modern Greek versus English”. *Journal of Pragmatics*, 7, 155-173.
- Spencer-Oatey, H. (2003) “Developing a framework for non-ethnocentric ‘Politeness’ research”, en: D. Bravo (ed.) *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Stockholm: CD-ROM, 86-96.
- Stenström, A-B.; A. M. Jørgensen (en prensa) “A matter of politeness? A contrastive study of phatic talk in teenage conversation”. Ponencia. *9th International Pragmatics Conference*. Riva del Garda, 2005.
- Zimmermann, K. (2003) “Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español”, en: D. Bravo (ed.) *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Stockholm: CD-ROM, 47-59.

Test de hábitos sociales en un análisis contrastivo sobre el uso y la interpretación de la cortesía lingüística

JOSEFA CONTRERAS FERNÁNDEZ
Universidad Politécnica de Valencia, España

1. Introducción

¿Cómo averiguar lo que las personas evalúan como comportamiento cortés? El objetivo de este trabajo es mostrar la utilidad de los tests de hábitos sociales en investigaciones sociopragmáticas interculturales. Con ese fin, el presente artículo se centra en nuestro test de hábitos sociales (Contreras, 2005) sobre las percepciones que tanto los hablantes alemanes como los españoles tienen acerca de qué es cortesía lingüística y su funcionalidad dentro de la comunicación cotidiana. La lengua es en sí una manifestación de la cultura, una forma de comportamiento cultural, al mismo tiempo que la cultura se recrea y redefine, entre otros medios, por el uso de la lengua (Schiffrin, 1994; Blum-Kulka, 1997). De ahí que una conversación refleje los patrones y las normas sociales vigentes en cada comunidad lingüística, más aún cuando también los rasgos que definen a los interlocutores se encuentran determinados por la comunidad de habla a la que pertenecen. Dichos rasgos, y las percepciones que los interlocutores tienen sobre sus comportamientos lingüísticos, se pueden analizar a través de los tests de hábitos sociales: "If you want to know how people understand their world and their life, why not talk with them". (Kvale, 1996: 1). El uso de tests de hábitos sociales constituye un recurso útil y una fuente de provisión de datos que el investigador puede usar como material de estudios (Sifianou, 1992) o de apoyo en su investigación (Hernández Flores, 2002; Murillo, 2004; Bolívar, e.p.; Bernal, en este volumen).

2. Test de hábitos sociales

En la investigación pragmática (Kasper, 2000), el test de hábitos sociales ha sido considerado un método muy valioso para la obtención de datos. Es conveniente su aplicación no sólo en investigaciones intraculturales, sino también en las interculturales, sobre todo cuando se trata de indagar sobre los mecanismos sociolingüísticos y pragmalingüísticos que los hablantes emplean en determinados contextos situacionales y culturales. En nuestra investigación intercultural

(Contreras, 2005) sobre el uso de la cortesía y las superposiciones en las conversaciones, decidimos utilizar el test de hábitos sociales para comparar los resultados obtenidos de nuestro análisis conversacional¹ y para conocer las percepciones y opiniones de hablantes nativos acerca de los comportamientos comunicativos y sociales. En dicha investigación, nuestro principal objetivo era caracterizar la imagen social alemana por lo que era imprescindible recurrir a valoraciones de nativos concerniente a su cultura, a sus normas y hábitos sociales.

Con el fin de llegar a resultados satisfactorios, pensamos que es importante la combinación de más de un método de recolección de datos. Esto lo hemos podido comprobar en nuestra investigación arriba mencionada (Contreras, 2005), en la que accedimos a los datos a través de tres estudios complementarios: 1) los aportes de las ciencias sociales y humanas, 2) el análisis de corpus de conversaciones reales, y 3) las inferencias a partir del mencionado test de hábitos. “Los tests escritos son más que un instrumento para obtener o apoyar datos porque [...] se trata también de un tipo de interacción en las que los encuestados representan verbalmente su experiencia del mundo en la forma de prácticas discursivas conocidas y reconocidas” (Bolívar, e.p.). Existen varios métodos para la obtención de datos por escrito:

- Las entrevistas suelen ser orales, aunque también puede haber anotaciones escritas por el entrevistador. Normalmente, las respuestas en este método son abiertas, por lo que resulta ser un método útil si el objetivo es la investigación de hábitos comunicativos y sociales (Kasper, 2000; Hernández-Flores 2003). La entrevista se suele utilizar como método adicional a otros, normalmente a conversaciones auténticas o simuladas, sobre todo, en investigaciones sociolingüísticas. Una desventaja de este método podría ser el tiempo que se ha de invertir.

- Una forma más rápida para la recolección de datos es el método de la elección múltiple. Si se utiliza este método es importante una investigación previa, con el fin de hacer una selección adecuada de las respuestas. No se aconseja la invención intuitiva de las respuestas. Se recomienda, en cambio, utilizar respuestas procedentes de un discurso oral o de un cuestionario con respuestas libres (Kasper, 2000). El inconveniente de este método para una investigación sobre hábitos sociales es que los informantes han de hacer una elección de las posibles respuestas, que, por un lado, son respues-

1. Nuestro corpus conversacional consta de conversaciones transaccionales (españolas y alemanas) y coloquiales (españolas y alemanas). Las coloquiales españolas pertenecen al corpus Val.Es.Co. (2002) y las alemanas al *Institut für Deutsche Sprache*. Las conversaciones transaccionales fueron grabadas en agencias de viajes en Valencia y en Berlín (Contreras, 2005).

tas guiadas y, por otro lado, puede que no coincidan con la contestación que el informante hubiera dado.

- En los cuestionarios se presentan, por regla general, determinados contextos situacionales y se les pide a los informantes que adopten una función, es decir, cómo actuarían en esa situación y que respondan en consecuencia. También pueden ser preguntas a las que los informantes responden o dan su opinión. En comparación con el método de la elección múltiple, los cuestionarios tienen la ventaja de que las respuestas son abiertas. A este método se le podría objetar que las situaciones simuladas no representan una conversación real, por lo que los resultados de estos podrían variar de los de una conversación auténtica. No obstante, las respuestas de los informantes responden a factores psicológicos y sociales vigentes en sus comunidades de habla, por lo que consideramos que es un método útil en investigaciones sociolingüísticas.

Para la recopilación de los datos, hemos utilizado un modelo de cuestionario, basado en la investigación llevada a cabo por Hernández Flores (2002, 2003) para la cultura española por permitir su diseño recoger información sobre los aspectos que nos interesan, como señalamos a continuación. Por ello, decidimos adaptar las dos primeras partes del test de hábitos de Hernández Flores (2002) y añadimos una tercera parte, necesaria para nuestra investigación. Hicimos una prueba piloto que fue implementada por unos 20 estudiantes universitarios españoles y alemanes y que constaba de tres partes: la primera era un cuestionario donde se especificaba la situación y se les pedía a los informantes que escribieran qué dirían en esas situaciones. En la segunda parte, se les pedía su opinión acerca de la cortesía, qué es, dónde la usan, etc., y la tercera parte concernía a los comportamientos comunicativos de los hablantes. En el análisis del test, nos dimos cuenta de la necesidad de hacer una prueba piloto, ya que la primera parte del test no era relevante y por lo tanto fue eliminada de nuestra investigación. También pudimos observar la importancia de incluir al final de las respuestas la posibilidad de "otras". No sólo porque la selección de las respuestas ofrecida por el investigador podría no coincidir con la contestación que el informante hubiera dado, sino también porque muchos incluyen en ese apartado comentarios útiles para la investigación. Y finalmente, ese test piloto junto con unas secuencias que analizamos de nuestras conversaciones nos sirvió para ver que los postulados de Brown y Levinson (1987) sobre cortesía positiva y negativa no se adaptaban a nuestra investigación.² Por ello, decidimos, como veremos al final, aplicar los postulados de Diana Bravo (1999).

2. Varios estudios han demostrado que la teoría de Brown y Levinson (1987) se puede adaptar a la cultura anglosajona, pero que aplicada a otras culturas, incluso a la alemana (Contreras, 2005),

3. Metodología

La metodología utilizada para elaborar nuestro test de hábitos sociales está basada, sobre todo, en Hernández Flores (2002), como hemos comentado en el apartado anterior. El tipo de test de hábitos que se presenta³ como modelo se preparó con el objetivo de estudiar los valores y los comportamientos culturales españoles y alemanes. Con esta finalidad el test fue aplicado a 160 informantes nativos: a 80 informantes españoles⁴ y a 80 informantes alemanes.⁵ El test español fue distribuido, sobre todo, entre universitarios españoles residentes en España y, el alemán entre universitarios (Erasmus) alemanes, recién llegados de Alemania y entre universitarios alemanes residentes en Alemania. En cuanto a otros datos socioculturales: la mayoría tenía edades comprendida entre los dieciocho y treinta años y había una proporción bastante igualitaria por género. El test analizado va precedido por algunos datos de los informantes (edad, sexo, etc) y consta de dos partes, como podemos comprobar en el anexo I. En la primera parte, se les pide a los informantes que caractericen a los habitantes del país en cuestión, sus comportamientos en las conversaciones y sus interpretaciones de la interrupción y, en la segunda parte, se les pregunta acerca de su opinión sobre la cortesía, por qué la utilizan y en qué situaciones.

El objetivo del test de hábitos sociales en nuestra investigación sociopragmática intercultural (Contreras 2005), antes mencionada, era:

- a) recoger percepciones acerca del comportamiento social, vista por nativos, para contrarrestar posibles coincidencias o divergencias con las propias premisas de la cortesía,
- b) obtener datos del comportamiento comunicativo de cada comunidad de habla (española / alemana) y contrarrestarlos,
- c) analizar los comportamientos y las interpretaciones de las interrupciones con las premisas de la cortesía de la cultura española y alemana, respectivamente,
- d) comprobar qué se entiende por comportamiento cortés en cada sociedad cultural y en qué situaciones se usa la cortesía, con el fin de contrarrestar las similitudes y diferencias.

resulta una camisa de fuerza que limita las posibilidades de interpretación de los fenómenos relacionados con la cortesía (Murillo, 2004).

3. Anexo I: Test de hábitos sociales

4. 78 respuestas válidas

5. 75 respuestas válidas

4. Análisis

El análisis del test de hábitos sociales nos arrojó datos sobre las percepciones y evaluaciones que los informantes tienen como personas y como integrantes de una sociedad. A continuación se mostrarán los resultados de los datos obtenidos en el test. La primera parte se centra en el comportamiento comunicativo y, la segunda parte del test, indaga acerca del concepto de cortesía.

4.1. Respuestas al comportamiento comunicativo y social⁶

Respecto a la primera pregunta *¿Cómo podría ser caracterizado el comportamiento del alemán (español en el test español), en general?*⁷ el 67% de los informantes alemanes opina que ellos tienden más hacia su privacidad, sin que se intervenga en sus asuntos privados. La mayoría hace comentarios como “la esfera privada tiene un gran valor”,⁸ “tienden a delimitar su espacio, necesitan su lugar individual”. En la respuesta **otros** algunos informantes señalaron comentarios como: “los alemanes son profundos, irónicos y distantes”, “existen ciertos límites y una esfera privada que no es compartida con todos los amigos” y “al alemán le gusta delimitar su esfera privada frente a los demás”. El 68% de los españoles, en cambio, señala que ellos se caracterizan por un rasgo social, orientado a la comunidad y a las relaciones sociales, ya que piensan que “las relaciones con los demás tienen mucha importancia”, “se tiene tendencia a meterse en los asuntos de los demás y a airear anécdotas propias y ajenas”, “son abiertos por naturaleza”, “son abiertos por la situación geográfica y el clima”, “son más cálidos, abiertos, familiares, sobre todo, en comparación con los nórdicos”.

Esta primera pregunta, como veremos, está relacionada con las demás. En cuanto a la segunda pregunta *¿Cómo son los alemanes (españoles en el test español) en su modo de comunicarse con los demás?*, el 44% de los alemanes se inclina por un estilo indirecto, aludiendo lo siguiente: “la forma directa les resulta difícil por motivos de cortesía”, “evitan las confrontaciones”; el 34% de los estudiantes alemanes que se decantan por el estilo directo, señalan: “son directos, pero utilizando fórmulas de cortesía”, “porque se ahorra tiempo”. El 63% de los españoles ha optado por el estilo directo con la siguiente argumentación “no andamos con rodeos, es nuestra cultura”, “la gente tiene confianza y utiliza un lenguaje coloquial”.

La segunda pregunta está, a su vez, relacionada con la última pregunta en cuanto a las conversaciones entre vecinos/conocidos. A la pregunta *“Cómo son*

6. Ver tabla en anexo II.

7. En el test de hábitos alemán, las preguntas están formuladas en alemán y referente a los alemanes.

8. En este artículo hemos traducido las respuestas de los informantes alemanes al español.

las conversaciones entre vecinos / conocidos? Indique cómo se manifiesta esta relación interaccional, el 40% de los estudiantes alemanes consideran estas conversaciones formales, destacando que “los vecinos no son amigos”, “se hace una gran diferencia si se trata de un conocido o un amigo”, “distanciado pero cortés”. En cambio, los estudiantes españoles, el 60%, piensan que estas conversaciones son más bien informales, aludiendo al rasgo de confianza que caracteriza este tipo de conversaciones: “tenemos confianza”, “porque a pesar de no conocerse con profundidad, hay un deseo de acercamiento y confianza”.

Estas características culturales también se reflejan en la tercera pregunta “*Cómo podría ser caracterizado el comportamiento alemán (español en el test español) en las conversaciones cotidianas entre conocidos?* El 72% de los alemanes piensa que los hablantes alemanes son respetuosos en las conversaciones y el 40% de los españoles opina que a los españoles les gusta entablar conversaciones y mantener la conversación (43%). Los alemanes aluden lo siguiente: “respetuoso, porque no se quiere perder la imagen”, “la cortesía tiene mucha importancia”, “el alemán intenta permanecer objetivo y escuchar; y no involucrarse emocionalmente; el motivo puede ser el temperamento tranquilo”. Relacionado con este comportamiento, que marca también la toma de turno en las conversaciones, como veremos a continuación, Beinhauer (1978) ha observado que el alemán suele fijarse más en el contenido, es decir, que capta las ideas del interlocutor asimilándolas para luego contestar de una manera enteramente independiente, sin que influya en su respuesta la forma de que venía revestido lo manifestado por el interlocutor. Debido a esta observación se entiende el afán que muestran los interlocutores españoles por entablar conversaciones y mantener una conversación. Ellos, al atender a las palabras de manera más concreta y precisa se implican emocionalmente, importándoles, sobre todo, participar en el discurso. Por ello, argumentan lo siguiente: “nos gusta relacionarnos con los demás”, “se intenta por todos los medios conversar, aunque en sí, la conversación no tenga verdadero interés para ninguno”, “tenemos confianza y utilizamos insultos, bromas y griterío”. Kienpointner (en este volumen) enfatiza en la importancia del factor emocional para la imagen social, sobre todo, si se trata de investigaciones interculturales, ya que las emociones no sólo son percibidas de diferente manera, sino que causan comportamientos comunicativos diferentes. Esto lo hemos podido comprobar en el análisis de nuestro corpus conversacional y en lo tocante a las alternancias de turnos.

En la cuarta pregunta del test: *¿Se respetan los turnos de habla en las conversaciones cotidianas con conocidos y / o amigos?* El 63% de los informantes alemanes piensa que sí se respetan los turnos, mientras que el 71% de los españoles es de la opinión que no se respetan. En la quinta pregunta *¿hay interrupciones?*, el 95% de los informantes españoles señala que hay interrupciones frente a un 46% de

los encuestados alemanes que comenta que no las hay. Pero ¿qué opinión tienen los nativos de las interrupciones? Para los alemanes es claramente una falta de respeto y cortesía y las consideran muy molestas. Los españoles, en cambio, no las perciben como molestas o falta de respeto, piensan que son inevitables, incluso necesarias para “mantener viva la conversación”.

Al comparar las respuestas del test de hábitos con nuestro análisis conversacional, se ratificó los resultados observados en el corpus con las opiniones y percepciones de los hablantes nativos.

4.2. Respuestas al concepto de cortesía⁹

En la segunda parte del test de hábitos sociales acerca del comportamiento cortés, se les pedía a los informantes que dieran su opinión acerca del concepto de cortesía. El objetivo era averiguar qué entienden los hablantes nativos de cada comunidad cultural por cortesía, cómo caracterizan al español / alemán y en qué situaciones usan la cortesía.

Para el 53% de los informantes españoles la cortesía es una actitud, una forma de dirigirse a los demás. El 51% de los alemanes relacionan la cortesía con el respeto, como una manera de mostrar respeto y / o recibir respeto de los demás. Los españoles destacan la educación (44%) y el trato (35%) como valores asociados al término de cortesía. Los valores asociados por los alemanes son el respeto (60%) y la actitud (40%).

¿Para qué se usa la cortesía? Los españoles dicen que la emplean, sobre todo, para mostrar y recibir mejor trato y respeto (34%), así como para favorecer las relaciones y la convivencia (33%). Igualmente, los alemanes mencionan, sobre todo, el trato y el comportamiento con los demás (30%). Resulta interesante que también los alemanes indican recurrir a la cortesía, principalmente, en conversaciones con desconocidos (28%), y señalan que un uso de la cortesía es dejar hablar al otro (19%), menciones que no aparecen en los tests de hábitos españoles.

Con relación a las situaciones dónde utilizan la cortesía, los informantes españoles señalan que se emplea menos entre familiares y amigos (36%) aludiendo que hay más confianza, y el 62% de los estudiantes españoles comenta que son corteses en situaciones formales apuntando a la falta de confianza en esas situaciones. También los alemanes señalan que la utilizan menos (32%) entre amigos y familiares y más (45%) en situaciones formales. Argumentan que como en la mayoría de “las situaciones formales esperan obtener un servicio, han de tratar a los empleados de forma más cortés” o que “son más conscientes de un trato cortés por el hecho de que necesitan algo de esos empleados”. Muchos también aluden

9. Ver tabla en anexo III.

a que “en situaciones formales suelen mantener cierta distancia”. Como vemos, tanto los españoles como los alemanes recurren a la cortesía más en situaciones formales, pero los comentarios del porqué la utilizan difieren. Los españoles emplean con frecuencia el término de confianza, mientras que los alemanes más el de distancia. Los alemanes enfatizan más en un valor estratégico de la cortesía y los españoles en las relaciones interpersonales y sociales.

¿Cómo se caracterizan los hablantes nativos? El 24% de los informantes españoles opina que sí son corteses y enfatizan en “la educación y el comportamiento espontáneo de los españoles”, aunque algunos consideran que “depende del nivel social y de la región”. El 55% opina que no y alude a “la falta de educación y respeto”, así como a “la confianza existente en todas las situaciones, por lo que en situaciones no adecuadas se utilizan también tacos, expresiones soeces y un tono elevado en las conversaciones”. Los informantes que caracterizan al alemán como una persona cortés (49%) se basan en comentarios como: “la cortesía forma parte de la vida”, “la mayoría de las personas que conozco son corteses, por lo menos lo parecen, aunque en realidad no siempre sea una cortesía sincera”, “porque actúan más racional que emocionalmente”, “porque es la sensación que tengo y por vivir en Alemania”, “porque, generalmente, el alemán suele guardar cierta distancia”. Los que opinan que no son corteses (9%) enfatizan que “la mayoría suele pensar en sí mismo”. Y 19% de los informantes alemanes piensa que “depende de la persona o de la ciudad en la que se viva, que en ciudades grandes se suele ser menos cortés”. Llama la atención que la mayoría de los nativos alemanes sí se consideran corteses porque **guardan las distancias** y la mayoría de los hablantes españoles no se consideran corteses porque hay **mucha confianza** en situaciones no adecuadas.

5. Resultados

Después de haber comentado las dos partes del test de hábitos sociales, concluimos con nuestros resultados relacionados tanto con el test como con el significado social y el uso de la cortesía que los hablantes nativos nos han proporcionado con sus respuestas.

El test de hábitos sociales ha sido fundamental para nuestra investigación, cuyo objetivo era establecer la imagen social alemana y contrastarla con la española. Seguimos la línea planteada por Bravo (1999), quien aboga por un acercamiento al estudio de la cortesía, tomando como base ciertas premisas culturales que el investigador formula, a manera de hipótesis, y que luego va comprobando con el análisis de las distintas manifestaciones de los comportamientos corteses. Bravo plantea una dicotomía, cuyos ejes se piensan como categorías vacías que deben ser “rellenadas” con los contenidos específicos para cada cultura. Ella pro-

pone unas categorías relacionadas con la dimensión del *ego* y del *alter* y las denomina **autonomía y afiliación**. En la categoría de autonomía, Bravo describe, una de las características que presenta en la comunidad cultural española: “mostrarse original y consciente de las buenas cualidades propias” (Bravo, 1999: 157). La categoría de afiliación, para la comunidad española, se manifiesta con el ideal de confianza, “saber a qué atenerse con respecto al otro, y que se puede hablar sin temor a ofensas” (Bravo, 1999: 169). Nosotros hemos podido comprobar en nuestras investigaciones sobre cortesía que los postulados de Bravo también funcionan para nuestro corpus (Contreras, 2005). Por ello, reconocemos para la imagen social española las características propuestas por Bravo (1996, 1999) y las adaptamos a la cultura alemana. El valor cultural que caracteriza a la imagen social alemana tiene cabida en las categorías autonomía y afiliación. La categoría de autonomía para la imagen social alemana también se caracteriza por el concepto de autoafirmación, aunque este concepto de autoafirmación, se define para la cultura alemana como “mostrarse orgulloso por tener habilidad crítica y confianza en uno mismo” (Contreras, 2005: 142). Respecto a la categoría de afiliación, la comunidad cultural alemana presenta unas características relacionadas con el concepto de privacidad, que se manifiesta por la delimitación de la esfera privada y la pública.

Los resultados de la investigación en cuanto al uso y a la interpretación de la cortesía lingüística nos han orientado hacia supuestos culturales sobre el comportamiento social alemán en contraste con el español que valdría la pena estudiar más a fondo. Asimismo, el análisis del test de hábitos sociales nos ha permitido establecer los rasgos característicos de la imagen social alemana, si bien los datos encontrados deben verse como aproximaciones que hay que seguir investigando.

6. Referencias

- Beinhauer, W. (1978) *El español coloquial*, Madrid, Gredos.
- Blum-Kulka, S. (1997) “Discourse Pragmatics”, en T. A. Van Dijk (ed.), *Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. Discourse as Structure and Process*, vol. 3. London: Sage Publications, 38-63.
- Bolívar, A., “Percepciones de la descortesía en el español de Venezuela: el papel de la evaluación en la interacción”, *Pragmatics*, (en prensa).
- Bravo, D. (1996) *La risa en el regateo: Estudios sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Estocolmo: Stockholms Universitet, Edsbruk Akademi-Tryck AB.
- Bravo, D. (1999) “¿Imagen ‘positiva’ vs. Imagen ‘negativa’?: pragmática socio-cultural y componentes de *face*”, *Oralia. Análisis del discurso oral*. 2 págs. 155-184.

- Briz, A. y grupo Val.Es.Co. (2002) *Corpus de conversaciones coloquiales*. Anejo de la Revista *Oralia*, Madrid: Arco-Libros.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987) *Politeness. Some universal in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Contreras, J. (2005) *El uso de la cortesía y las sobreposiciones en las conversaciones. Un análisis contrastivo alemán-español*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Hernández Flores, N. (2002) *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos; la búsqueda del equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario*. Aalborg: Institut for Sprog Internationale Kulturstudier, Aalborg Universitet, vol. 37.
- Hernández Flores, N. (2003) “Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción”, en Diana Bravo (ed.) *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE ‘La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes’*. Estocolmo: Programa EDICE, Universidad de Estocolmo, págs. 186-197.
- Kasper, G. (2000) “Data collection in Pragmatics research”, en: Helen Spencer-Oatey (ed.) *Culturally Speaking: managing rapport through talk across cultures*. New York: Continuum.
- Kvale, S. (1996) *Interviews. An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. California: Sage Publications.
- Murillo, J. (2004) “Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica”, en Jorge Murillo (ed.) *Actas del Segundo Coloquio del Programa EDICE ‘Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas técnicas y metodológicas’*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica, págs. 115-136.
- Schiffrin, D. (1994) *Approaches to Discourse*. Oxford: Blackwell.
- Sifianou, M. (1992) *Politeness phenomena in England and Greece. A cross-cultural perspective*. Oxford: Clarendon Press.

ANEXO I

ENCUESTA

Esta es una encuesta anónima sobre hábitos sociales. Señale y rellene, por favor, sus datos personales en los espacios correspondientes.

Edad:	18-30	31-50	51-80
Sexo:	Mujer	Hombre	
Lugar de nacimiento:			
Lugar de residencia:			
Estudios:	Primarios	Secundarios	Universitarios
Profesión:			

1ª Parte

- 1- ¿Cómo podría ser caracterizado el comportamiento del español, en general?
 - a) Individualista, más orientado a su privacidad/terreno, es decir, prefiere que no se intervenga en sus asuntos privados. ¿Por qué?
 - b) Social, más orientado a la comunidad, es decir, prefiere las relaciones sociales y/o compartir vivencias. ¿Por qué?
 - c) Otro ¿cuál y por qué?

- 2- ¿Cómo son los españoles en su modo de comunicarse con los demás?
 - a) Frontales y directos ¿Por qué?
 - b) Indirectos y ambiguos ¿Por qué?
 - c) Otro ¿cuál y por qué?

- 3- ¿Cómo podría ser caracterizado el comportamiento español en las conversaciones cotidianas entre conocidos?
 - a) Respetuoso ¿Por qué o por qué no?
 - b) Mantiene viva la conversación ¿En qué se nota?
 - c) Le gusta entablar conversaciones. ¿Por qué o por qué no?
 - d) Otro(s)

- 4- ¿Se respetan los turnos de habla en las conversaciones cotidianas con conocidos y/o amigos?
 - a) Sí.
 - b) No.

5- ¿Hay interrupciones?

- a) Sí.
- b) No.

6- ¿Qué opina usted de las interrupciones?

7- ¿Cómo son las conversaciones entre vecinos/conocidos? ¿Indique cómo se manifiesta esta relación interaccional?

- a) Personal e informal ¿Por qué?
- b) Impersonal y formal ¿Por qué?
- c) Otro(s) ¿Por qué?

2ª Parte

1- ¿Qué es para usted la cortesía?

2- ¿Puede dar ejemplos reales donde ve usted cortesía?

3- ¿Por qué usa la cortesía? ¿Para qué sirve en su opinión?

4- ¿Usa usted la cortesía entre familiares y amigos (en casa, con amigos, con compañeros de trabajo)? ¿La usa más o menos que en situaciones más formales?

5- ¿Usa usted la cortesía en situaciones más formales (agencias, oficinas, tiendas)? ¿La usa más o menos que en situaciones más informales?

6- ¿Caracterizaría usted al español como una persona cortés? ¿Por qué?

7- ¿Piensa que los españoles son más o menos corteses que las personas de otras culturas? ¿Qué culturas y por qué?

UMFRAGE

Das ist eine anonyme Umfrage über soziale Gewohnheiten. Bitte markieren Sie bzw. füllen Sie die Lücken aus.

Alter: 18-30 31-50 51-80
Geschlecht: weiblich männlich
Geburtsort:
Wohnort:
Ausbildung: Hauptschule Realschule Gymnasium Universität
Beruf:

Erster Teil

1- Wie würden Sie das Verhalten eines Deutschen, im allgemeinen, charakterisieren?

- a) Individuell, tendiert eher zu seinem Terrain/Eigentum (Mag es nicht, wenn jemand sich in seine Angelegenheiten einmischt). Warum?
- b) Sozial, ist eher gesellig. (Zieht es vor, mit anderen Menschen zusammen zu sein und evt. mit ihnen Erfahrungen (aller Art) auszutauschen. Warum?
- c) Eine andere Eigenschaft. Warum?

2- Sind die Deutschen, Ihrer Meinung nach, in ihrer Art sich mit anderen zu unterhalten

- a) Frontal und direkt? Warum?
- b) Indirekt und zweideutig? Warum?
- c) Eine andere Eigenschaft. Warum?

3- Wie würden Sie das Verhalten eines Deutschen in einem alltäglichen Gespräch mit Bekannten charakterisieren?

- a) Respektvoll. Warum bzw. warum nicht?
- b) Hält das Gespräch im Gange. Woran merkt man das?
- c) Fängt gerne Gespräche an. Warum bzw. warum nicht?
- d) Eine andere Eigenschaft. Warum?

4- Wird die Reihenfolge beim Sprechen in einem alltäglichen Gespräch mit Freunden bzw. Verwandten eingehalten?

- a) Ja.
- b) Nein.

5- Wird beim Sprechen unterbrochen?

- a) Ja.
- b) Nein.

6- Was halten Sie selbst davon, wenn beim Sprechen in einem alltäglichen Gespräch unterbrochen wird?

7- Wie sind die Gespräche zwischen Nachbarn bzw. Bekannte?

- a) Persönlich und informell. Warum?
- b) Unpersönlich und formell. Warum?
- c) Etwas anderes. Warum?

Zweiter Teil

1- Was bedeutet für Sie, Höflichkeit?

2- Können sie einige Beispiele nennen, wo man die Höflichkeit sieht?

3- Warum gebrauchen Sie die Höflichkeit? Wofür ist sie, Ihrer Meinung nach, wichtig?

4- Gebrauchen Sie die Höflichkeit unter Freunden und Verwandte? Gebrauchen Sie sie mehr oder weniger als in formellen Situationen?

5- Gebrauchen Sie die Höflichkeit in formellen Situationen (Ämter, Büros, Läden)? Gebrauchen Sie sie mehr oder weniger als in nicht formellen Situationen?

6- Würden Sie einen Deutschen als höflich einschätzen? Warum?

7- Wie verhalten sich die Deutschen, Ihrer Meinung nach, im Vergleich zu anderen Völkern? Mehr oder weniger höflich? An welche Völker bzw. Kulturen denken Sie da und warum?

ANEXO II

Tabla sobre el comportamiento comunicativo

		ALEMÁN (75)	ESPAÑOL (78)
1º COMPORTAMIENTO	a) individual	50 – 67%	10 – 12%
	b) social	8 – 10%	52 – 68%
	c) otros	17 – 23%	16 – 20%
2º MODO DE COMUNICACIÓN	a) directos	26 – 34%	49 – 63%
	b) indirectos	32 – 44%	21 – 26%
	c) otros	17 – 22%	8 – 11%
3º COMPORTAMIENTO EN LA CONVERSACIÓN	a) respetuoso	54 – 72%	5 – 6%
	b) mantiene conversación	4 – 5%	33 – 43%
	c) entabla conversación	3 – 4%	31 – 40%
	d) otros	14 – 18%	9 – 11%
4º RESPETO DE TURNOS HABLA	a) sí	47 – 63%	19 – 24%
	b) no	21 – 28%	55 – 71%
	c) otros	7 – 9%	4 – 5%

5º INTERRUPCIÓN	a) sí	31 – 41%	74 – 95%
	b) no	34 – 46%	1 – 1%
	c) otros	10 – 13%	3 – 4%
6º OPINIÓN DE INTERRUPCIÓN		+descortés +molestas	+ necesarias + inevitables
7º CONVERSACIÓN VECINOS/CONOCIDOS	a) informal	23 – 30%	46 – 60%
	b) formal	29 – 40%	17 – 21%
	c) otros	23 – 30%	15 – 19%

ANEXO III

Tabla Concepto Cortesía

	Alemán	Español
Cortesía	51% respeto	53% actitud
Valores asociados	60% respeto 40% actitud	44% educación 35% trato
Uso	31% trato 28% con desconocidos 19% dejar hablar	34% trato y respeto 33% favorece relaciones
Situaciones informales (familiares y amigos)	32% menos	36% menos a más confianza
Situaciones formales	45% más a más conscientes, más distancia	62% más a falta de confianza
Cómo se caracterizan	49% sí cortés: - cortesía forma parte de la vida - alemán guarda la distancia 9% no cortés: - egoísmo 19% depende: - de la persona - de la ciudad	24% sí cortés: - educación - comportamiento espontáneo 55% no cortés - falta educación y respeto - mucha confianza

Los tests de hábitos sociales en el análisis de debates televisivos¹

NIEVES HERNÁNDEZ FLORES

Escuela Superior de Comercio de Copenhague, Dinamarca

1. Introducción

En los estudios de cortesía del español, los tests² de hábitos sociales han resultado ser un método fructífero para obtener información de cómo funciona la cortesía en una determinada comunidad cultural. El test original (Hernández Flores, 2002) parte del modelo que elaboró Sifianou (1992) para obtener un corpus de estrategias verbales corteses y datos sobre el concepto de cortesía en las comunidades griega y británica. En el caso de mi test, el objetivo era recoger datos sobre comportamiento verbal valorado socialmente, a fin de acceder a concepciones culturales sobre la cortesía en la comunidad española. A partir de ese test se han elaborado otros en estudios del español de Argentina (Boretti, 2003; Piatti, 2003; Bravo, no publicado), España (Contreras, 2004; Bernal, en estas actas y 2007), Costa Rica (Murillo, 2006 y en estas actas), Venezuela (Bolívar, en prensa) y Chile (Bravo, no publicado). De esta manera, los tests han servido en estudios de comunidades específicas, pero también en estudios de pragmática contrastiva (España y Alemania, en Contreras, 2004), enseñanza del español como lengua extranjera (Piatti, 2003) y en estudios de descortesía (Bernal, en estas actas y 2007; Bolívar, en prensa).

La particularidad de los tests hispanos es que, a diferencia del de Sifianou, los resultados no han sido usados como datos empíricos de análisis, sino como datos de apoyo para el análisis, ayudando al analista a identificar e interpretar comportamientos corteses. Es decir, los resultados no son usados en sí mismos para describir o clasificar cortesía, sino para enmarcar, refrendar o cuestionar el análisis, el cual es realizado en corpus naturales. En este sentido, la información aportada por este método es abundante y abarca diferentes niveles, lo que resulta muy útil

1. La realización de este trabajo ha sido posible gracias al apoyo económico de la *Fundación Viggo Brondal og hustrus legat*. Agradezco a dicha fundación el apoyo a mi investigación.

2. También denominados *cuestionarios* (Murillo, en estas actas; Bernal en estas actas y 2007).

tanto para estudios sociopragmáticos como pragmalingüísticos. En concreto, los tests han permitido conseguir una descripción más precisa de:

a) El comportamiento social considerado cortés por los miembros de la comunidad de estudio. Por ejemplo, en el test realizado entre setenta informantes españoles (Hernández Flores, 2002) comportamientos como *ayudar* o *ser deferente con las personas mayores o menos capacitadas* fueron los ejemplos más mencionados.

b) Las características del contexto sociocultural en que se encuentra el comportamiento cortés en una comunidad de estudio. En el test mencionado, aparecían con frecuencia las consideraciones hacia la amistad en los ejemplos donde los informantes tenían que formular una invitación a un amigo: el gusto por la compañía y las alusiones a compartir momentos gozosos o aspectos materiales valorados (por ejemplo, una comida).

c) Las características de la imagen social de los miembros de la comunidad de estudio. Partiendo de las categorías de Bravo (1999) de *autonomía* y *afiliación*, se comprobó, por ejemplo, que la autoafirmación de las cualidades propias (una característica atribuida a la imagen de *autonomía* en la comunidad cultural española) era manifiesta en la realización de las invitaciones (con un enfoque sobre el propio hablante y sobre lo positivo de la invitación más que sobre los deseos del destinatario) y de los consejos (presentados de manera directa y argumentando por lo positivo de lo aconsejado). De la misma forma, en las invitaciones eran manifiestas las alusiones a la confianza interpersonal, característica atribuida a la imagen de *afiliación* española, mediante la expresión directa de la invitación, alusiones al conocimiento mutuo de los hablantes, a su familiaridad, etc.

d) La influencia del tipo de relaciones sociales en el uso de la cortesía, es decir, la diferencia de trato entre las personas según el tipo de relación que las une (familiar, amistosa, más o menos cercana...). En el test español, por ejemplo, era notable la presencia de mayor cortesía, en su sentido más deferencial, con personas mayores.

e) Las estrategias y formulaciones pragmalingüísticas que los hablantes consideran que usarían en determinadas situaciones. Por ejemplo, las peticiones formuladas como preguntas con el verbo *poder*, el uso del imperativo con el mismo fin, de marcadores discursivos con valor atenuador, etc.

En suma, esta información ha podido ser extraída de las opiniones y ejemplos dados por los informantes en tests de hábitos sociales realizados hasta ahora, los cuales han mostrado ser un método de gran utilidad en estudios de cortesía (ver Murillo en este volumen). En general, se han usado como apoyo de estudios en

comunidades culturales específicas y, más en concreto, también para diferenciar el uso de la cortesía formal y familiar. En este trabajo, sin embargo, propondré la utilidad de este tipo de test en estudios de cortesía y actividades de imagen en un contexto institucional y mediático.

2. La cortesía (y otras actividades de imagen) en debates televisivos

El estudio sobre la presencia de (des)cortesía en debates y tertulias televisivos supone adentrarse en un tipo de discurso con unas peculiaridades diferentes al de las relaciones próximas, como el que ha ocupado principalmente el interés de los tests de hábitos sociales desarrollados hasta ahora. Por una parte, los debates suponen un tipo de discurso institucional por contar con las características restrictivas (en cuanto a marco físico, tipo de turnos, tratamientos de temas, etc) propias de un programa televisivo, si bien los debates tipo “tertulia”, como el que se tratará en este trabajo, cuenta también con características conversacionales (las propias de la lengua informal), lo que le da a este tipo de programa de debate-tertulia un carácter *semi institucional* (cf. Ilie, 2001). Por otra parte, en el discurso no están sólo involucrados los participantes del debate, sino que, a causa de su naturaleza mediática, las personas que ven y escuchan el programa son también receptoras y, además, destinatarias del discurso. Es decir, que los participantes en un debate, al tiempo que dirigen sus enunciados a los otros participantes, también lo hacen hacia el público que saben que les está siguiendo a través de las pantallas. A efectos de imagen social, esto supone que la imagen del propio espectador también se ve indirectamente afectada por los comportamientos comunicativos de los participantes en el debate.

Las funciones comunicativas y sociales que atribuyo a los debate- tertulias televisivos españoles son informar, entretener y “adoctrinar” al espectador en determinadas ideologías (de tipo político o social) inherentes a su discurso (Hernández Flores, en prensa). Con este fin los hablantes realizan diferentes comportamientos comunicativos que tienen un efecto en la imagen social de los destinatarios directos (los participantes en el debate) e indirectos (los espectadores), traducándose este efecto social en actividades de imagen que pueden ser de cortesía (cuando se favorece la imagen del otro, al tiempo que también la propia), descortesía (se ataca o cuestiona la imagen del otro) y *actividades de autoimagen* (se favorece la propia imagen). Estas actividades de imagen aparecen a lo largo de la interacción relacionadas con los diferentes roles que los hablantes asumen durante sus intervenciones comunicativas, bien sean de tipo social (como el género), situacional (por ejemplo, periodistas) o discursivo (según los actos realizados) (Hernández Flores, 2006a, 2006b).

Pues bien, a la hora de evaluar los efectos de los comportamientos comunicativos en la imagen social durante un debate y su relación con los roles desempeñados por los hablantes, he considerado de interés contar con las opiniones de informantes, bien sobre su conocimiento de estos programas, bien sobre los comportamientos sociales de la comunidad cultural a la cual pertenecen. De ahí la elaboración de un nuevo modelo de test de hábitos sociales (ver al final de este artículo) dirigido específicamente a evaluar el comportamiento comunicativo de los hablantes durante un debate-tertulia.³

3. El test de hábitos sociales sobre debates televisivos

El propósito de este test es conseguir información sobre la apreciación de los hablantes de comportamientos corteses, descorteses, o simplemente apropiados en debates televisivos, información que podría ayudar a interpretar los comportamientos analizados en el corpus compuesto por algunos de estos programas televisivos (los debates de María Teresa Campos, ver nota 2).

Este test se encuentra actualmente en estado de prueba con el objeto de ser distribuido posteriormente entre unos cien informantes españoles (conocedores o no del programa) por medio de correo electrónico.

El test (ver al final de este artículo) comienza con una pequeña presentación donde se señala que el objetivo es un estudio universitario sobre *comportamiento social*. Se ha preferido usar este término en lugar de *cortesía* /*descortesía* porque la experiencia en el anterior test de hábitos sociales (Hernández Flores, 2002) indica que los informantes atribuyen a esos términos un significado ligado a lo formal, lo que resulta en que con frecuencia las respuestas se centren en una cortesía de tipo deferencial. Dado que en el significado sociopragmático de cortesía va más allá de lo deferencial, he preferido el término *comportamiento social* por no aludir el uso habitual del término a comportamientos regulativos. Además, este término permite incluir comportamientos no necesariamente valorados como corteses o descorteses. Tras la presentación, se pregunta sobre el conocimiento del informante de este tipo de programas, de manera que se diferenciarán las respuestas de los seguidores habituales de las de los no seguidores, los cuales, no obstante, como miembros de la misma comunidad cultural pueden valorar los comportamientos descritos.

Las preguntas del test están contenidas en tres bloques. El primero (A) está dirigido a los seguidores del programa y trata de recoger su opinión sobre algu-

3. Los debates analizados para estos estudios han sido los de los programas televisivos "Cada día" y "Día a día" presentados por la periodista María Teresa Campos en dos cadenas españolas de televisión durante el año 2004 (ver Hernández Flores, 2006a; 2006b y en prensa).

nos de los contertulios habituales. El objetivo es comparar la impresión de los espectadores sobre estos participantes con mi propia interpretación (presente en el análisis del corpus) sobre su comportamiento y sobre los roles situacionales (en relación con la situación de debate) que les he supuesto. Así, en mi opinión, un participante como Juan Adriansens tendría el rol de “polémico”, María Antonia Iglesias de “combativa”, José Oneto de “moderado”, etc.

El segundo bloque (B) está dirigido a todos los informantes, sean espectadores o no, y el objetivo es conseguir una evaluación sobre comportamientos habituales en estos programas, en concreto sobre casos de disentimiento (1, 5, 6), apelaciones a la tolerancia (3), acusaciones (2, 7), autodefensa (4b, 8) e interrupciones (4a). Todos los casos mencionados provienen del corpus, y en la descripción se ha incluido información sobre lo no verbal (el tono y el gesto) a fin de evitar respuestas del tipo “depende del tono como se diga”. Por otra parte, soy consciente de la subjetividad en mi interpretación de lo no verbal y de hecho se podría plantear si no sería conveniente proporcionar al informante el dato original (el extracto televisivo) para que el analista no condicione su interpretación. Sin embargo, el objetivo de esta pregunta no es obtener la evaluación del informante sobre una situación real, sino sobre una situación supuesta (si le parece correcto usar ciertas palabras o gestos en ciertas situaciones). A fin de conseguir una mayor imparcialidad por parte de los informantes que siguen el programa, se han obviado los nombres de los contertulios, si bien las respuestas a algunos ejemplos que aluden a medios de comunicación (6), tendencias políticas (7, 8) y creencias (5) podrían estar condicionadas por la simpatía política de los informantes. Es por ello que en el cuadro final de la encuesta (datos personales) se ha preguntado sobre este aspecto. Finalmente, para establecer grados en la evaluación de comportamientos se ofrecen cinco categorías: *normal para un debate-tertulia* (recoge aquellos comportamientos no marcados ni positiva ni negativamente desde el punto de vista social); *educado* (que comprende la cortesía), *maleducado* (descortesía), *grosero* (descortesía extrema) y *otro* (para comentarios no contemplados en los anteriores).

Por último, el bloque C de preguntas busca información sobre la posible aceptación o no de comportamientos discursivos y sociales frecuentes en los debates: la polémica (*acuerdo / desacuerdo*), la corrección social (*buena relación*) y la descortesía abierta (*bronca*). Mi hipótesis al respecto es que el desacuerdo podría ser bien aceptado, aparte de por ser un aspecto valorado en la conversación española (Bravo, 1999; Hernández Flores, 2002; Bernal, 2007) porque es parte de lo esperable en estos programas, cumpliendo así la función de informar (mediante puntos de vista contrarios), entretener (la parte de espectáculo mediático que ofrece el desacuerdo) y “adoctrinar” (defendiendo las ideas propias frente a las ajenas). Sin embargo, la descortesía abierta (*bronca*) no creo que sea bien aceptada, en parte

porque un programa que lo fomenta tiene menor estatus (como es el caso de la llamada *tele basura*). La última pregunta va destinada a confirmar las funciones que le he atribuido a este tipo de programas, preguntando por ello sobre la utilidad que les dan los informantes.

Al final del cuestionario, aparte del aspecto novedoso que representan los datos de tendencias políticas, se piden unos datos sociológicos mínimos (la edad y el nivel de estudios) que podrán usarse en la clasificación de los resultados si resultan relevantes.

4. Conclusión

Este trabajo ha tratado de hacer una aportación a la exploración y desarrollo de las posibilidades metodológicas del test de hábitos sociales en estudios pragmáticos de (des)cortesía.

Con este fin se ha presentado y explicado un modelo de test de hábitos sociales propuesto para el estudio de las actividades de imagen (cortesía, descortesía y actividades de autoimagen) en un contexto institucionalizado y mediático. El foco de atención en este caso lo constituyen los programas que he denominado *encuestas-debate*, los cuales se caracterizan por sus propósitos de informar, entretener y “adoctrinar” al público en aspectos políticos y sociales. Para este estudio, el test de hábitos sociales permitiría obtener información sobre los roles de los participantes, sobre la valoración social dada a ciertos comportamientos habituales en estos debates y sobre las funciones que se atribuyen a este tipo de programa. Al mismo tiempo, los datos sociológicos y políticos de los informantes permiten establecer unas diferencias sociolingüísticas en cuanto a las respuestas preferidas. Los resultados de dichos tests y la valoración de su utilidad para el estudio de programas televisivos de debate serán objeto de futuros trabajos.

ENCUESTA SOBRE DEBATES-TERTULIAS TELEVISIVOS

*Esta encuesta es parte de un estudio universitario sobre el **comportamiento social** en los **debates televisivos españoles** (tipo 'tertulia política', por ejemplo, las mesas de debate político de María Teresa Campos). Le ruego que responda a las preguntas de forma sincera. La encuesta es anónima y los resultados serán usados sólo para este estudio. Gracias por su colaboración.*

Nieves Hernández Flores (Escuela Superior de Comercio de Copenhague, Dinamarca)

POR FAVOR, MANDE SU ENCUESTA A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN:
nieveshf@gmail.com

¿Ve usted a veces programas de debates? (señale con **X** delante) SÍ NO

¿Cuáles?

¿Con cuanta frecuencia?(señale con **X**) A diario De vez en cuando Casi nunca

A) Esta es una lista de participantes en estos debates. Si conoce a alguno, escriba alguna **característica** que recuerde de ellos en cuanto a **su comportamiento y su papel** en los debates:

José Antonio Gómez Marín:

Juan Adriansens:

César Vidal:

José Oneto:

María Antonia Iglesias:

María Teresa Campos:

Carlos Dávila:

Eduardo Mendicutti:

Tonia Etxarri:

Isabel San Sebastián:

Enric Sopena:

Arturo González:

OTROS PARTICIPANTES que recuerde con un comportamiento destacado
(nombre y comportamiento):

B) Lo que viene abajo son comentarios reales (grabados de televisión) de los participantes en los debates (conocidos periodistas). Evalúe su comportamiento en las siguientes situaciones señalando una de las opciones de las casillas con una **X**

1- Un contertulio le dice a otra, con tono y gesto de seguridad: *No digas eso porque no tienes razón.*

COMPORTAMIENTO del contertulio:

Normal para un debate-tertulia (ni educado ni maleducado)		Educado
Maleducado	Grosero	Otro (diga cuál):

2- Un espectador ha llamado al programa para opinar. Un contertulio le responde con gesto seguro y tono enfático: *Usted ahora mismo ya ha dicho... dos o tres mentiras.*

COMPORTAMIENTO del contertulio:

Normal para un debate-tertulia (ni educado ni maleducado)		Educado
Maleducado	Grosero	Otro (diga cuál):

3- Una contertulia le dice a otro, con tono tranquilo y seguro, que está de acuerdo con lo que él acaba de decir, pero que hay que ser *sensibles* a otras opiniones (contrarias).

COMPORTAMIENTO de la contertulia:

Normal para un debate-tertulia (ni educado ni maleducado)		Educado
Maleducado	Grosero	Otro (diga cuál):

4- Un contertulio sigue hablando mientras una espectadora trata de decir su opinión (contraria). La espectadora le dice con tono tranquilo: *ustedes no dejan hablar en el programa.*

a) COMPORTAMIENTO del contertulio:

Normal para un debate-tertulia (ni educado ni maleducado)		Educado
Maleducado	Grosero	Otro (diga cuál):

b) COMPORTAMIENTO de la espectadora:

Normal para un debate-tertulia (ni educado ni maleducado)		Educado
Maleducado	Grosero	Otro (diga cuál):

5- Un contertulio responde a una espectadora que ha dicho que la religión enseña a respetar a los demás: *¿Acaso durante el franquismo la religión respetó a los que no creían? Se les persiguió, y me persiguió a mí, por ejemplo* (y continúa).

COMPORTAMIENTO del contertulio:

Normal para un debate-tertulia (ni educado ni maleducado)		Educado
Maleducado	Grosero	Otro (diga cuál):

6- Un contertulio mira a su compañera de mesa, sonrío y hace un gesto de extrañeza cuando un espectador afirma que el diario *El País* es imparcial.

COMPORTAMIENTO del contertulio:

Normal para un debate-tertulia (ni educado ni maleducado)		Educado
Maleducado	Grosero	Otro (diga cuál):

7- El espectador anterior está opinando sobre los medios de comunicación y le dice al contertulio (periodista) con tono seguro: *usted tiene pensamiento ultra-derechista*.

COMPORTAMIENTO del espectador:

Normal para un debate-tertulia (ni educado ni maleducado)		Educado
Maleducado	Grosero	Otro (diga cuál):

8- En respuesta a lo anterior, el contertulio le cuenta al espectador que a él precisamente le han amenazado grupos de extrema derecha (con pintadas en el portal de su casa y quemando libros suyos en las librerías). Acaba diciendo con cara de enfado: *¡y no bromee usted con lo que no sabe!*

COMPORTAMIENTO del contertulio:

Normal para un debate-tertulia (ni educado ni maleducado)		Educado
Maleducado	Grosero	Otro (diga cuál):

¿RECUERDA **CASOS** EN ALGÚN PROGRAMA QUE LE PARECIERAN ESPECIALMENTE **CORTESES O DESCORTESES**?

C) ¿Le gusta que en esos debates haya entre los participantes (señale con **X** delante de la opción elegida)

Acuerdo en las opiniones: Me gusta Un poco No mucho No me gusta

Desacuerdo en las opiniones: Me gusta Un poco No mucho No me gusta

Buena relación entre ellos: Me gusta Un poco No mucho No me gusta

Bronca: Me gusta Un poco No mucho No me gusta

COMENTE POR QUÉ:

¿Qué es lo que más **le interesa** de esos debates? (señale con **X**)

1- Adquirir conocimientos

2- Contrastar opiniones

3- Entretenerme

Si desea hacer **algún comentario** sobre estos programas o sobre esta encuesta, hágalo aquí:

Por favor, complete los siguientes datos personales:					
Edad (señale con X delante):	18-30 años	31-50 años	Más de 50 años		
Estudios (señale con X):	Primarios	Secundarios	Universitarios		
Partido político por el que simpatiza (señale con X delante):					
PSOE	PP	IU	Nacionalistas	Otros	Ninguno

3. Referencias

- Bernal, M. (en estas actas) “El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la descortesía”.
- Bernal, M. (2007) *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía. Un estudio de la conversación coloquial española*. Tesis doctoral. Estocolmo: Department of Spanish, Portuguese and Latinamerican Studies.
- Bolívar, A. (en prensa) “Perceptions of (im)politeness in Venezuelan Spanish: The role of evaluation in interaction”, en: D. Bravo (ed.), *Special issue on (im)politeness in Spanish-speaking socio-cultural contexts. Pragmatics*.
- Boretti, S. (2003) “Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía”, en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 198-202. www.edice.org
- Bravo, D. (1999) “¿Imagen ‘positiva’ vs. imagen ‘negativa’? Pragmática socio-cultural y componentes de *face*». *Oralia*, 2, 155-184.
- Contreras, J. (2004) *El uso de la cortesía y las sobreposiciones en las conversaciones. Un análisis contrastivo alemán-español*. Tesis doctoral, Universitat de València.
- Contreras, J. (en estas actas) “Tests de hábitos sociales en un análisis contrastivo sobre el uso y la interpretación de la cortesía lingüística”.
- Hernández Flores, N. (2002) *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos; la búsqueda del equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario*. Aalborg: Institut for Sprog og Internationale Kulturstudier, Aalborg Universitet, vol. 37.
- Hernández Flores, N. (2003) “Los tests de hábitos sociales en el estudio de la cortesía: una introducción”, en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 186-197. www.edice.org
- Hernández Flores, N. (2006a) “La cortesía como búsqueda del equilibrio de la imagen social: la oscilación de la imagen en un debate televisivo”, en: J. Muriello (ed.), *Actas del II Coloquio del Programa EDICE*. San José: Universidad de Costa Rica, 37-53. www.edice.org
- Hernández Flores, N. (2006b) “Actividades de *autoimagen*, cortesía y descortesía: tipos de actividades de imagen en un debate televisivo”, en: J. L. Blas Arroyo; M. Casanova Ávalos; M. Velando Casanova (eds.), *Discurso y Sociedad. Contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castellón: Publicaciones de la Universidad Jaume I, 637-648.
- Hernández Flores, N. (en prensa) “Politeness and other types of facework: Communicative and social meaning in a television panel discussion” en: D. Bravo (ed.), *Special issue on (im)politeness in Spanish-speaking socio-cultural contexts. Pragmatics*.

- Ilie, C. (2001) "Semi-institutional discourse: The case of talk shows". *Journal of Pragmatics* 33: 209-254.
- Murillo Medrano, J. (2006) "Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un *test* de hábitos sociales en Costa Rica", en: J. Murillo (ed.), *Actas del II Coloquio del Programa EDICE*. San José: Universidad de Costa Rica, 116-136. www.edice.org
- Murillo Medrano, J. (en estas actas) "Sobre la metodología de investigación en estudios sobre el discurso de la cortesía: a propósito del empleo de cuestionarios de hábitos sociales".
- Piatti, G. (2003) "La elaboración de tests de hábitos sociales para la enseñanza del español como segunda lengua", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 203-211. www.edice.org
- Sifianou, M. (1992) *Politeness phenomena in England and Greece: A cross cultural perspective*. Oxford: Clarendon.

SECCIÓN 6

Enseñanza y adquisición de la cortesía verbal y no verbal

Cortesía y discurso académico

LUIZ ANTÔNIO DA SILVA
Universidad de São Paulo, Brasil

1. Introducción

Briz Gómez (2002) asevera que los españoles son muy imperativos, por eso es posible que los extranjeros piensen que son maleducados. Los brasileños son corteses o muy atenuantes, pues no son directos e imperativos; usan muchos rodeos para rechazar una invitación o para pedir un favor. Hay extranjeros que piensan que somos mentirosos. Así, lo que es cortés para un universo cultural no es para otro. Por eso, Kerbrat-Orechioni (2004: 39) afirma que la cortesía es universal, esto es, en todas las sociedades se constata la existencia de comportamientos de urbanidad que permiten mantener un mínimo de armonía entre los individuos. Pero la cortesía no es universal, ya que sus formas y sus condiciones de aplicación varían de una sociedad a otra. Añadimos que la cortesía puede ser contextual, pues en determinado contexto un acto de habla puede ser cortés y en otro, no.

En este trabajo nuestro propósito es hacer algunas observaciones con respecto a las nociones de interrupción, poder y cortesía en el discurso académico.

Para ilustrar nuestras observaciones, hemos utilizado dos tipos de *corpus*: Callou (1991) y Santos (1999). Se trata de grabaciones de clases de la enseñanza secundaria y universitaria.

2. La interrupción, el poder y la cortesía

La regla general y básica de la conversación determina que cada vez habla un participante solo. Sin embargo, es común que haya interrupciones en las conversaciones. Bañón Hernández (1997: 18) afirma que “la interrupción es un proceso semi comunicativo relacionado especialmente con el *no dejar hablar* cuando se tiene el pleno derecho de hacerlo y también con el *no dejar decir* cuanto se desea decir”. La interrupción es una acción que impide el comienzo, la continuación o la conclusión de un mensaje; es una conducta que rompe el flujo del discurso, afecta a la continuidad del turno, el desarrollo sintáctico y temático del mismo.

En general, la persona que habla tiene el poder de la palabra, por eso no es cortés, en determinados contextos, hacer una interrupción y, cuando se inte-

rrumpe, es posible amenazar al poder del hablante. En una charla en la cafetería, entre amigos, es común que uno interrumpa al otro, pues esta es la dinámica de la conversación coloquial. Por eso, las interrupciones no son, en general, manifestaciones de descortesía, al contrario, se puede pensar que quien interrumpe está interesado en el tema de la charla. En un contexto académico, como una ponencia, una interrupción sería una clara manifestación de descortesía, pues es una amenaza al propio ritual.

Bañón Hernández advierte:

Así, en contextos de clara interrupción, el hablante 1 puede interpretar la intervención del hablante 2 como interrupción o intento de interrupción, en tanto que el hablante 2 puede mostrar su disconformidad con esa interpretación. También puede suceder que se inviertan las interpretaciones y el hablante 1 no crea que se trata de una interrupción por parte de 2, a pesar de que ese segundo hablante piense que sí ha interrumpido o manifieste que su deseo era, de hecho, interrumpir. Finalmente, la interrupción puede no ser identificada como tal ni por el hablante 1 ni por el hablante 2 (...). Por otra parte, también podemos encontrarnos con intervenciones de un segundo hablante que no desea interrumpir al interlocutor que está en uso de la palabra ni crea haberlo hecho, pero que éste último interpreta como interrupción o como intento de interrupción; al contrario, hay casos en los que el usuario de la palabra se adecua a la evidencia de la no-interrupción y, sin embargo, el segundo interviniente cree haber interrumpido o manifiesta que esa era su intención (Bañón Hernández 1997: 25)

En uno de sus estudios sobre dominación y poder, Van Dijk (2000) esclarece que estos dos conceptos pueden ser concretizados en los grupos y en las estructuras sociales. El control ejercido por los grupos dominantes significa la limitación de la libertad de los grupos dominados. Los dominantes ejercen poder y dominación sobre los dominados, desde la limitación de la libertad y del acceso al *status* y a los privilegios al conocimiento y a la educación. El término *control* sirve para definir la cuestión del poder en la sociedad, es decir, un determinado grupo tendrá el poder sobre otro si tiene alguna forma de control sobre este otro grupo y añade que “un control de este tipo puede aplicarse a las acciones de (los miembros de) el otro grupo: controlamos a los otros si podemos hacer que actúen como deseamos (o impedir que actúen en contra nuestra)” (Van Dijk 2000: 40).

Es posible ejercer control por medio de la fuerza bruta o por medio de la mente. Por medio de la fuerza, hay un poder coercitivo, que se vale de esta fuerza bruta como un recurso de poder. En vez de controlar directamente las acciones de otra persona por medio de la fuerza, se puede controlar la base mental de las acciones, esto es, las intenciones, los propósitos, pues “los grupos de poder pue-

den hacer que otros actúen como ellos desean sólo *diciéndoles* que así lo hagan, por ejemplo, mediante comandos, órdenes o actos de habla directivos”. (Van Dijk 2000:41)

Está claro que las órdenes funcionan si las personas las obedecen. La orden tiene la función de hacer saber lo que queremos. Explícita o implícitamente, podemos, al mismo tiempo, comunicar o proponer que no existe ninguna alternativa excepto la obediencia. También es evidente que, en vez de imponer las órdenes, es posible persuadir a las personas a obedecer bajo la amenaza de futuras represalias. En este caso, la obediencia no se basa en la amenaza, sino en argumentos y otras formas de actuación:

De esta manera, los padres, jefes o docentes, por lo general, simplemente *pedirán* o incluso *sugirán* a los otros que hagan algo por ellos, sin ninguna amenaza explícita; su poder precisamente consiste en el hecho de que los otros tenderán a obedecer para evitar las consecuencias negativas. Los discursos de control pueden volverse bastante sutiles en estos casos. Pero, aquí también, el discurso (o algún otro acto de control) es una realización del poder si presupone el control sobre un recurso de poder material o simbólico. (Van Dijk 2000:42)

En determinadas clases, el poder del profesor es, frecuentemente, amenazado. De esta forma, el profesor podrá valerse de varios recursos que le permitan ejercer el poder en la clase. Actualmente, la fuerza bruta ya no puede ser utilizada, por eso existen otros mecanismos: amenazas diversas, convencimiento, estrategias motivadoras, imposición por autoridad, etc.

Moreno Fernández (1998), cuando estudia las formas de tratamiento, enfatiza que poder y *status* son valores que derivan de *papeles sociales* determinados. En resumen, el *status* refleja el valor inherente de un *papel social*, mientras que el *poder* refleja la dimensión de la influencia que un papel ejerce sobre el individuo que cumple otra función. En Sociolingüística, *poder* y *solidaridad* son usados para hacer referencia a la distancia social que hay entre los interlocutores. El poder supone una relación no recíproca entre, al menos, dos personas; la no-reciprocidad puede estar fundamentada en distintas realidades: riqueza, edad, posición social, fuerza física, etc. Cuando dos personas establecen una relación, una será considerada como *superior* y otra como *inferior*. Con relación a los pronombres de tratamiento, el superior es aquel que utiliza el tratamiento *tú* (en portugués brasileño, *você o tu*, depende de la región) para el inferior y recibe el tratamiento *usted* (en portugués brasileño, *senhor*).

La solidaridad hace referencia a la relación simétrica de tratamiento entre, al menos, dos personas que estén en interacción social. Las formas de tratamiento también pueden ser simétricas o recíprocas: es frecuente que dos personas que se

consideran solidarias usen entre sí el tratamiento de tú. La dimensión de solidaridad es potencialmente aplicable al tratamiento de todas las personas. (cf. Moreno Fernández 1998: 151)

En el *corpus* que utilizamos, las formas de tratamiento tienden más hacia la simetría que hacia la asimetría. Actualmente, en las escuelas brasileñas, hay una gran tendencia a llamar al profesor por el nombre de pila, a no ser que el profesor tenga mucha edad o sea muy respetable, o que exija que le den un tratamiento más formal. Los dos ejemplos que vienen a continuación ilustran estas observaciones:

Ejemplo 1¹

Prof.: (...) daqui até aqui é muito solúvel... daqui até aqui é pouco solúvel... daqui até ali é... insolúvel...

Alumno: mas... **Zé Paulo**

Prof.: e é preciso...

Alumno: mas... **Zé Paulo...**

Prof.: só um minutinho só... que todo mundo fique de acordo...

(Cinta 251, Callou 1991: 29)

Ejemplo 2

Prof.: é mais é... propício a fazer esse tipo de esquema... certo? agora vou fazer umas colocações para vocês

Alumno: ah **professora** no caso isso aí embaixo é a conclusão do texto?

Prof.: isso aqui? isso aqui seria a conclusão do texto...

(Anejo III-a, Santos 1999: 214)

El primer ejemplo, que transcurre en un aula con adolescentes, muestra un tratamiento solidario e informal, pues los alumnos llaman al profesor con la abreviatura de José, "Zé". Inicialmente, es posible pensar en falta de respecto o de cortesía, pero, actualmente en Brasil, hay una cultura de los jóvenes. Estos son valorizados; las personas maduras, no, por eso la madre, que tiene una hija adolescente, quiere parecer joven; el padre, igualmente, desea una imagen de joven y deportista. ¿Qué busca el profesor que no desea el tratamiento formal? Busca la imagen valorada en la sociedad. El tratamiento formal *señor* tiene una apariencia de persona mayor, por eso a los profesores les gusta el tuteo. En principio, el tratamiento *Zé Paulo* puede ser una forma de descortesía, pero, al revés, es una forma que valoriza la imagen positiva del profesor.

1. Las transcripciones siguen las normas del Proyecto NURC/SP, constantes en Preti (2001: 11). Los signos son los siguientes: [solapamiento o superposición; ... pausa; :: alargamiento; / corte de palabras; (()) comentarios del transcriptor; ORDEN pronunciación marcada o enfática.

En el segundo ejemplo, sin embargo, el uso del título —“professora”— es una forma más respetuosa, menos solidaria y neutra, pues no hace referencia a la edad de la profesora.

Al estudiar las nociones de poder y solidaridad entre hombres y mujeres, Tannen (1996) parte del trabajo de Brown y Gilman (1960). Estos investigadores analizan los pronombres en lenguas europeas que tienen dos formas de segunda persona, como *tu* y *vous* en francés, *tú* y *usted* en español.² La solidaridad se asocia al uso recíproco del pronombre o a las formas simétricas de tratamiento: ambos hablantes se tratan entre sí con el mismo pronombre: *tu* o *vous* en francés; *tú* o *usted* en español; *você/tu* o *senhor* o incluso nombre de pila o título/apellido en portugués brasileño. El poder gobierna relaciones asimétricas en las que uno se subordina al otro; la solidaridad gobierna relaciones caracterizadas por la igualdad social y la semejanza.

Moreno Fernández (1986) resalta que actualmente es posible pensar en un cierto grado de solidaridad con un superior que muestra algún tipo de poder sociolingüístico sobre la persona con quien habla, por eso es posible concluir que la tendencia general es adoptar un sistema de relaciones simétricas.

Por otro lado, Tannen deja claro que el poder y la solidaridad se aproximan:

Es decir que aunque poder y solidaridad, por un lado, y proximidad y distancia, por otro lado, parezcan oponerse a primera vista, también cada uno de ellos implica al otro. Cualquier muestra de solidaridad implica necesariamente el poder, en tanto que el requerimiento de semejanza y proximidad limita la libertad y la independencia. Al mismo tiempo, cualquier muestra de poder implica solidaridad al involucrar a los participantes en una relación recíproca. Esto crea una proximidad que puede contraponerse a la distancia entre individuos que carecen de toda forma de relación. (Tannen 1996: 34)

De esta forma, Tannen procura demostrar que las estrategias lingüísticas son ambiguas, así como la dinámica poder/solidaridad es fuente fundamental de ambigüedad:

Lo que parece que es un intento de dominar una conversación (un ejercicio de poder) puede en realidad tener la intención de establecer una relación (un ejercicio de solidaridad). Esto ocurre porque (para repetir los términos en que lo he expresado en otro sitio) el poder y la solidaridad se

2. En inglés, aunque existe un solo pronombre para los tratamientos (*you*), puede observarse una situación similar: para el trato informal se utiliza el nombre de pila y para la situación formal el título (profesor, doctor, etc.) o bien el apellido. El portugués brasileño tiene dos pronombres para el tratamiento informal —*você/tu*— y tiene un pronombre para el tratamiento formal —*senhor*; además presenta los mismos recursos del inglés.

compran con la misma moneda: los mismos medios lingüísticos pueden emplearse para crear uno u otra. (Tannen 1996:3 5)

Para justificar su posición, Tannen cuenta una historia en la que dos mujeres marchaban hacia un edificio para una reunión de la comunidad. De pronto, encontraron un hombre que se unió a ellas, pues también iba a la misma reunión. Una de las mujeres saludó al hombre y le dijo: “¿No te pones el jersey? ¡Hace frío!”. Él, rápidamente, le contestó: “¡Sí, mamá!”. La contestación del hombre deja claro que él entendió la observación de la mujer como una forma de poder: la madre que dice a su hijo que se ponga el jersey. No obstante, queda una duda: ¿es poder (en la relación madre/hijo) o solidaridad (en la relación cariñosa y atenta entre conocidos)? Desde el punto de vista de quien recibió el mensaje (el hombre), no hubo solidaridad, sino poder. Es por eso que Tannen resalta el carácter ambiguo de las nociones de poder y solidaridad.

Sin duda, el estudio más conocido sobre la cortesía lingüística es el de Brown y Levinson ([1978] 1987). Ellos parten del concepto básico de *face* de Goffman (1967), que es la autoimagen que una persona quiere presentar a otros en la interacción social. Las personas hacen lo posible por preservar su imagen y la de los otros. La imagen de cada persona depende que se mantenga la imagen de los demás individuos.

De acuerdo con Goffman, en la interacción, las personas necesitan mantener un equilibrio entre la preservación de la autoimagen y la preservación de la imagen de los otros. El esfuerzo de cooperación entre las personas obedece a la vulnerabilidad de la imagen. Cada individuo trabaja para conservar la imagen y para mantenerla y resulta imprescindible que los interlocutores contribuyan recíprocamente a que no se destruya. Dicha imagen se ve amenazada en la interacción y por esto tienen que recurrir a *estrategias de cortesía*. Es función de la cortesía tratar de evitar la violación de esta imagen. A esto, Goffman denomina *face work* (actividades de imagen).

Para Brown y Levinson, los participantes de la interacción necesitan mantener un equilibrio entre sus deseos y los deseos de los otros. Esta idea la cristalizan en las nociones de imagen *positiva y negativa*. La primera se refiere a la necesidad del individuo de ser aceptado como miembro del grupo y la segunda, a su deseo de no ser impedido en su libertad de acción y de estar libre de imposiciones. Cuando hay un acto de habla que amenaza a la imagen, hay un *FTA* (*acto amenazador de la imagen*). Para minimizar los efectos de los FTAs, los individuos pueden utilizar las *estrategias de cortesía*. Tres son los factores para la cortesía: el poder relativo de los participantes; la distancia social entre ellos y el grado de imposición que el acto conlleva para los participantes.

De acuerdo con Álvarez Muro (2005: 103):

La cortesía es un contrato recíproco en el que los participantes en una interacción construyen y defienden mutuamente su rostro [*imagen*]. Quienes fundamentan la cortesía en el concepto de imagen se basan en la idea de que los hablantes adultos de una sociedad tienen una imagen favorable o *rostro* que quieren construir y conservar, y saben que los demás también lo tienen. El rostro se compone, en la teoría de Goffman (1967), de una serie de deseos que se satisfacen solamente a través de las acciones de otros, incluyendo la expresión de estos deseos.

Según la autora, para la comprensión de la cortesía hay que acudir a su relación con el poder:

En principio, los conceptos de cortesía y poder aparecen desde el punto de vista semántico y semiótico como campos nocionales pertenecientes a dos universos de sentido diferentes en nuestra vida cotidiana, sin embargo, pueden correlacionarse e involucrarse en un *topos*, en el que la cortesía implica una formalidad de interacción comunicativa orientada a la cesión del poder: el caballero, figura del poder, se doblega ante la dama, figura de la seducción (Álvarez Muro 2005: 141)

3. Interrupción, poder y cortesía en la aula

Briz Gómez (2002) hace consideraciones sobre la cortesía en la toma de turnos. Dicho autor enfatiza que no siempre los interlocutores interrumpen para robar el turno:

En su intento de colaborar con la negociación, de demostrar el interés sobre lo que se está diciendo, de mostrar su atención, el español interviene y solapa su intervención con la del interlocutor que tiene el turno. No siempre tiene la intención de robar el turno, ni siquiera de interrumpir, sino que va completando, reafirmando, valorando lo dicho por el interlocutor, incluso a veces parece querer terminar lo enunciado por éste. ¿Puede interpretarse esto, como señalaba un extranjero recién llegado a España, como falta de cortesía? Por supuesto que no (Briz Gómez 2002: 31).

En el caso brasileño no es distinto, pues el solapamiento puede ser también colaborativo, y es entonces una manifestación de cortesía.

Los profesores y los alumnos ejercen papeles distintos en la interacción que se produce en el aula. Cuando la puerta de la clase se cierra, empieza una especie de negociación entre profesor y los alumnos, pues es una relación no equilibrada. Se trata de una interacción asimétrica en la que, frecuentemente, la propia institución ratifica el ejercicio del dominio docente consagrado por la competencia y por la experiencia. Por un lado, el profesor concibe, generalmente, al alumno como aquel que no sabe nada; enseñar es, por tanto, pasar de la ignorancia al saber y es

el profesor el que domina este paso. Por otro lado, el alumno siempre trae su propio bagaje de experiencia y de saber: aptitudes, gusto, proyectos de realizaciones personales, carencias diversas. Hay así un desequilibrio entre las expectativas del profesor y la propia realidad del estudiantado. En muchos casos, la actuación del profesor sólo se ajustará parcialmente a esa realidad.

La propia sociedad considera que el profesor tiene el poder en el aula, por eso los profesores que tienen dificultad para mantener la disciplina son mal vistos no sólo por la institución y los padres, sino también por los propios alumnos. Desde esa perspectiva, el profesor tiene la voz en el aula y no debe ser interrumpido a menos que lo permita. Bañón Hernández (1997) enfatiza la estrecha relación entre interrupción y poder. En general, aquellos que interrumpen a alguien que está hablando demuestran poder, sea de una forma implícita, sea de una forma explícita. Los ejemplos que sirven para ilustrar nuestras observaciones no pertenecen a clases muy formales, es decir, a clases en las que se inhibe la participación del alumno; al contrario, se trata de clases en las que se estimula la participación de los alumnos, como se puede ver a continuación:

Ejemplo 3

Prof.: (...) o povo japonês... a população do Japão... extremamente GRANDE para sua área e extremamente laboriosa no sentido de que... SABIA que para conseguir sobreviver... tá?... PREcisava AMPLIAR a sua área de atuação... tá claro isso? ***A aula é gravada mas as perguntas podem ser feitas e devem... senão fica parecendo monólogo*** nenhuma dúvida então? quer dizer... situando... o Japão... que a gente conhece e ouve falar de unidade japonesa que é o do pós-guerra...

(Cinta 379, Callou 1991:7 7)

En este ejemplo, el profesor deja claro que considera muy importante la interacción profesor/alumno, pues, si no hay interacción, el discurso del profesor se convierte en un monólogo. Por eso es importante la participación de los alumnos. No satisfecho con la recomendación, el profesor pregunta si hay alguna duda. Como los alumnos no preguntan nada, el profesor entiende que no hay necesidad de ello y prosigue su turno, pues ya ofreció la oportunidad para la participación. De esta forma, el profesor demuestra que está dispuesto a la interacción con los alumnos. En caso de que no haya tal interacción, el profesor quedará exento de cualquier culpabilidad. En síntesis, hay una preocupación del profesor por su imagen positiva; no desea que los alumnos piensen que es autoritario, quiere tener una imagen de profesor democrático y moderno.

Bañón Hernández (1997) observa que, en las interacciones de clase, es frecuente que el profesor diga a sus alumnos que lo interrumpan en el momento que ellos consideren oportuno, especialmente para pedir más informaciones sobre algún tema o para solicitar aclaraciones, como ocurre en el ejemplo 3. Sin embargo,

es necesario resaltar que las interrupciones siempre interfieren de forma negativa en el flujo informacional del mensaje, aunque sean estímulo para la interacción en el aula, como se puede ver en el ejemplo que sigue.

Ejemplo 4

- Alumno 1: Sílvia... e os russos... que que tem a ver?
 Prof.: ah... os russos... teria a ver? eu disse aqui... que dois países...
 Alumno 1: é...
 Prof.: furaram a política protecionista de Napoleão... não aceitaram o Bloqueio Continental...
 Alumno 1: qual é o segundo?
 Prof.: um... desses países...
Alumno 2: por favor... podia repetir o Bloqueio Continental?
 Prof.: Bloqueio Continental? Napoleão... tomando aqueles países da Europa Central... sucessivamente todos eles...
 (Cinta 382, Callou 1991:b118)

El par adyacente pregunta/contestación representa una dinámica esencial sobre la cual está fundamentada la interacción profesor/alumno. En el ejemplo 4, la profesora desarrolla el tema y hace una pausa después de entonación descendente. El alumno 1 quiere una aclaración, por eso hace una pregunta a la profesora, la cual, un poco vacilante, procura contestar. Inicialmente, la profesora hace una indagación, que es solamente una pausa rellena, pues es un momento de planeamiento. Enseguida, empieza a explicar. Después de la pausa de la profesora, el alumno 1 demuestra atención y señala que está listo para oír, así se lo indica a la profesora por medio de un marcador que indica estímulo (“é...”). La profesora prosigue el desarrollo del turno y, después de una nueva pausa, el alumno 1 vuelve a redirigir la interacción por medio de una nueva pregunta: “qual o segundo?”. Parece que el alumno 1 ya sabe que su pregunta —“qual é o segundo?”— contestará a la primera: “e os russos... que que tem a ver?”. Cuando la profesora empieza a contestar, después de otra pausa, el alumno 2, creyendo que aquel era un momento oportuno, interrumpe el turno de la profesora, pues tiene una duda. De esa forma, impide el desarrollo del tema. En vez de pedir al alumno 2 que espere su turno, la profesora interrumpe la contestación al alumno 1 y contesta al alumno 2.

En general, de acuerdo con Cestero Mancera (2000), las interrupciones representan violación o fallo en el sistema de toma de turnos en una conversación. La clase es un tipo de interacción, aunque diferente a una conversación espontánea,

por lo que las interrupciones pueden representar un perjuicio para la actividad que se realiza.

Tratándose de interacción entre profesor y alumnos, es común que haya interrupciones por otras personas que no estén en el aula:³ otros alumnos, profesores o alguien de la institución. De cualquier forma, las interrupciones pueden poner en riesgo la interacción o influir en ella significativamente. Por eso, cuando un alumno desea hacer una pregunta al profesor, es cortés que levante el brazo y pida permiso, pues eso minimiza el hecho de interrumpir al profesor, que es una violación del *contrato conversacional*, de acuerdo con Fraser y Nolen (1981).

Ejemplo 5

Prof.: (...) vejamos o imPACto que isso causou na Europa... um soberano tendo o seu poder limitado... a Europa toda se liga... contra a França... a rainha... Maria Antonieta... era austríaca... nós vemos que...

Locutor Accidental: Roberta...

Prof.: pois não... o quê? Roberto?

Locutor Accidental: ROBERTA...

Prof.: Roberta... é aqui da sala? o colega está perguntando...

Alumnos: ((várias vozes))

Locutor Accidental: obrigado...

Prof.: nós vemos... então o seguinte... que a Europa toda se coliga contra a França...

(Cinta 382, Callou 1991: 108)

Este locutor accidental, que interrumpe la clase, suele romper la secuencia del profesor y pone en riesgo la interacción con los alumnos. En el ejemplo referido, el profesor estaba desarrollando la lección cuando fue interrumpido por un locutor accidental, que busca a alguien que se llama Roberta y que no era de aquella clase. En este caso, la interrupción no perjudica de manera significativa a la interacción, aunque haya casos en los que ciertos comunicados de la institución dejen a los alumnos eufóricos o les haga perder la atención.

De cualquier forma, es preferible que no haya interrupciones en una interacción, aunque hay autores que resaltan las ventajas que tienen (Tannen 1994). Cuando se trata de una clase tradicional, no cabe duda de que el profesor representa el poder. Cuando ese poder es interrumpido, hay una clara amenaza y, por tanto, la aparición de otro poder.

3. Bañón Hernández (1997) clasifica las interrupciones en dos grandes grupos: *exógenas* y *endógenas*. En el primer tipo, la interrupción deriva de la intervención de agentes externos a la interacción; en la segunda, de la intervención de agentes que forman parte de la interacción. De cualquier forma, hay siempre consecuencias, negativas o positivas.

Como ya afirmó Tannen (1986), poder y solidaridad representan aspectos ambiguos y pueden ser interpretados de formas distintas por aquellos que son interrumpidos. Tannen deja claro que las interrupciones no siempre pueden ser interpretadas como manifestación de poder:

Mi análisis deja claro que hay hablantes que consideran que hablar al mismo tiempo que otro es una muestra de participación entusiasta en la conversación, de solidaridad, de contactos creadores; otros, sin embargo, suponen que sólo debe oírse una voz a la vez, de modo que para ellos cualquier superposición es una interrupción, un intento de acaparar la palabra, un juego de poder. (Tannen 1996: 45)

Para ilustrar esta afirmación, es necesario volver a los ejemplos 1 y 2. En ambos hay alumnos que interrumpen el turno del profesor, no obstante la reacción de los profesores es diferente. En el primer ejemplo, el profesor señala al alumno que le interrumpió en un momento inadecuado. La primera interrupción es ignorada por el profesor, pues prosigue desarrollando el tema como si el alumno no hubiera interferido. Como el alumno insiste, el profesor interrumpe el desarrollo del turno para pedir al alumno que espere el momento adecuado. En aquel momento, probablemente, el proceso enseñanza/aprendizaje sea más importante que la participación del alumno, por eso el profesor no desea interrumpir su exposición. En el segundo ejemplo, la profesora anuncia algunas observaciones que va a hacer a continuación. En ese momento, antes de que ella empiece las observaciones, el alumno interfiere para pedir explicaciones. A la profesora no le molesta la interrupción y atiende al alumno, explicándole las dudas que plantea. Por otro lado, es importante destacar que las observaciones señaladas aparecerán más adelante, pero sin el relieve que la profesora pretendía dar en aquel momento. De cualquier forma, es posible observar que, en el ámbito pragmático, la interrupción del ejemplo 1 fue considerada como inadecuada, mientras, en el ejemplo 2, adecuada.

Cestero Mancera (2000) observa que hay interrupciones que no pueden ser retardadas, pues son importantes en un momento preciso. Existe el riesgo de que, en otro momento, no sean adecuadas ni pertinentes. Por eso son denominadas *interrupciones pertinentes*. Es el caso del ejemplo que sigue:

Ejemplo 6

Prof.: (...) o Dobz Hamsky foi professor durante muito tempo na Índia... né? ele veio para o Brasil e lançou as bases da genética no Brasil ele era um russo naturalizado americano e iniciou a Genética no Brasil então ele conseguiu aqui...

Alumno:

[
aqui mesmo?

Prof.: alunos brilhantes que foram aqui em Maceió?

Alumno. não ((risos))

Prof.: aqui no Brasil foi... em São Paulo no Rio de Janeiro ele esteve até no Rio Grande do Sul...

(Anexo III-c, Santos 1999: 251-252)

La profesora explicaba a los alumnos que el ruso nacionalizado en los Estados Unidos, Dobz Hamsky, estuvo en Brasil y fue responsable del desarrollo de los estudios de Genética. El alumno, en superposición con el turno de la profesora, manifiesta sorpresa por el hecho presentado y enuncia el segmento “aquí mismo?”. El turno del alumno no puede ser enunciado en otro momento, pues se quedaría sin sentido. La profesora, sin embargo, interpreta la interrupción del alumno como si fuera una pregunta, es decir, como si este profesor ruso estuviera en la ciudad de Maceió. Para el alumno, el énfasis está en el segmento “mesmo” y no en el segmento “aquí” como entiende la profesora. Hay también una confusión con respecto al adverbio “aquí”, pues para el alumno “aquí” se refiere al Brasil; la profesora entiende “aquí” haciendo referencia a la ciudad de Maceió. De cualquier forma, la interrupción era necesaria en aquel momento.

Hay también otros ejemplos de interrupciones adecuadas, que tienen el objetivo de socorrer al profesor cuando este se encuentra en momento de duda o de olvido.

Ejemplo 7

Prof.: (...) mas ele está usando uma técnica porque o ensino se faz... através de técnicas... tá certo? um professor que não tem técnicas não é um professor... antigamente essa palavra técnica de ensino... antigamente era muito valor/ foi muito valorizada... pelo pela aquela visão tecnicista da educação vocês estudaram didática não estudaram? vocês viram isso essa questão das das como é que chama isso é:: das... são abordagens também de escola não é? são as chamadas escolas escola tradicional a escola nova a escola...

Alumno 1: tecnicista

Prof.: tecnicista a escola e e é::

Alumno 2: pedagógica

Prof.: crítico-pedagógica a escola a escola e é::

Alumno 2: ()

Prof.: crítico social dos conteúdos não é isso? a escola crítica etcetera e tal...

(Anexo III-b, Santos 1999: 232)

En este ejemplo la profesora tiene la palabra, pero tiene un momento de vacilación, en el que no encuentra el término adecuado para definir un determinado tipo de escuela. Los alumnos interrumpen a la profesora para colaborar, procurando ayudarla a encontrar el término deseado. Cestero Mancera (2000) destaca que

esta también es una interrupción pertinente en el momento en que es enunciada, pues completa el mensaje en marcha, tanto desde el punto de vista sintáctico-semántico, como pragmático. Por eso son llamadas *interrupciones cooperativas*.

Hay también interrupciones que pretenden completar el flujo informacional, aunque no son adecuadas, como puede observarse en el siguiente ejemplo.

Ejemplo 8

Prof.: (...) QUANTOS ANOS você vai levar... dentro do seu planejamento... por mais otimista que ele seja... para se transformar... numa empresa de grande porte? será que você vai chegar a uma empresa de grande porte? quanto tempo você vai precisar para chegar a esse tamanho? isto é... você pode vencer da... toda a etapa da adolescência e chegar direto da infância à idade madura...

Alumno: *rapidamente...*

Prof.: rapidamente? ((vozes misturadas)) é um processo lento...

(Cinta 364, Callou 1991: 63)

Es evidente que el deseo de participar puede llevar a falsas proyecciones, como la sucedida en el ejemplo anterior. El alumno quiere completar la información del profesor y resume lo que ha dicho. El segmento enunciado por el alumno emite un mensaje tan opuesto al del profesor que llega a causar reacciones y manifestaciones en contra por parte de los alumnos.

4. Consideraciones finales

En este trabajo, nuestra intención ha sido realizar algunas observaciones sobre las interrupciones en la clase, específicamente las interrupciones de los alumnos al discurso del profesor.

Leyendo los trabajos sobre interrupción pudimos encontrar investigadores que consideran las interrupciones como una manifestación de poder y descortesía y otros que las consideran como manifestación de solidaridad y cortesía. Incluso, hay autores que las definen como manifestación de poder y solidaridad.

Estamos de acuerdo con Tannen (1996) en que las interrupciones pueden ser interpretadas de formas distintas, pues dependen del contexto, de la situación y de la persona que es interrumpida. El hablante que es interrumpido puede, por tanto, interpretar la interrupción como manifestación de poder o de solidaridad. Así, una anticipación de lo que será dicho puede ser interpretada como una señal de atención al tema o como un comentario de "listillo" o de "sabihondo"; es, entonces, una forma de poder, como en el ejemplo 6. La interrupción cooperativa puede ser interpretada como una señal evidente de solidaridad o de poder, como en el ejemplo de Tannen (1996) en el que la vecina se preocupa por el jersey del vecino, como si fuera una madre que desea ayudar a su hijo en una situación difícil. Por un lado, la interrupción que realiza el propio alumno durante la expo-

sición del profesor puede representar una señal de atención a la clase y, por tanto, de solidaridad. Por otro lado, es posible que represente una manifestación de poder, si el profesor interpreta esta interrupción como una forma de la que se vale el alumno para distinguirse y mostrarse aplicado, quizá, buscando una buena nota.

De cualquier manera, desde la perspectiva de quien interrumpe siempre habrá una manifestación de poder, bien sea señal de cooperación, atención o ayuda. Cualquier interrupción tiene como objetivo el mantenimiento o el refuerzo del *status* de quien interrumpe, o en otras palabras, la persona que interrumpe está siempre preocupada por su imagen personal. Por todo ello, será una manifestación de poder.

5. Referencias

- Álvarez Muro, A. (2005) *Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación*. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Bañón Hernández, A. (1997) *La interrupción conversacional. Propuestas para su análisis pragmalingüístico*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Briz Gómez, A. (2002) “La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”, en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE, “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”*. Universidad de Estocolmo. Disponible en: www.edice.org.
- Briz Gómez, A. (2004) “Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación”, en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel Lingüística, 67-93.
- Brown, N. R. y A. Gilman (1960) “The pronouns of power and solidarity”, en: T. A. Sebeok (ed.), *Style in Language*, Cambridge: MIT Press, 253-276.
- Brown, P. y Levinson, S.C. ([1978] 1987) *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: CUP.
- Callou, D. (ed.) (1991) *A linguagem falada culta na cidade do Rio de Janeiro: materiais para seu estudo*. Rio de Janeiro: UFRJ/Faculdade de Letras.
- Cestero Mancera, A. M. (2000) *El intercambio de turnos de habla en la conversación: análisis sociolingüístico*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Fraser, B. y Nolen, W. (1981) “The association of deference with linguistic form. *International Journal of the Sociology of Language*, 27, 93-109.
- Goffman, E. (1967) *Interactional ritual. Essays on face to face behavior*. Harmondsworth: Penguin.

- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004) “Es universal la cortesía?”, en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel Lingüística, 39-53.
- Moreno Fernández, F. (1986) “Sociolingüística de los tratamientos. Estudio sobre una comunidad rural”. *Anuário de Letras*, 87-120.
- Moreno Fernández, F. (1998) *Principios de Sociolingüística y Sociología del Lenguaje*. Barcelona: Ariel.
- Preti, D. (ed.) (2001 [1993]) *Análise de textos orais*. São Paulo: Humanitas.
- Santos, M. F. O. (1999) *Professor-aluno: as relações de poder*. Curitiba: HD Livros.
- Tannen, D. (1984) *Conversational style: analyzing talk among friends*. Norwood: NJ, Ablex.
- Tannen, D. (1996 [1994]) *Género y discurso*. Barcelona: Paidós.
- Van Dijk, T. (2000) “El discurso como interacción en la sociedad”, en: T. Van Dijk (ed.), *El discurso como interacción social*. Barcelona: Gedisa, 19-66.

Análisis sociopragmático del acto de habla expresivo de agradecimiento en español

CARLOS DE PABLOS ORTEGA
Universidad Antonio de Nebrija, España

1. Introducción

A partir de nuestro estudio de investigación, relacionado con los actos de habla y la cortesía verbal, vamos a referirnos a la importancia de mostrar los componentes sociopragmáticos, que en muchos casos, no aparecen de forma explícita, por ejemplo, en los libros de didáctica para la enseñanza de lenguas extranjeras. Vamos a realizar una breve presentación de nuestro trabajo de investigación en el que, primero, expondremos el diseño de nuestro estudio, a continuación, mostraremos las herramientas utilizadas para la recogida de datos y, finalmente, resumiremos algunos de los resultados obtenidos. Concluiremos con una concisa explicación de la primordial necesidad de mostrar componentes relacionados con la cortesía verbal y con la imagen positiva y negativa de la cultura tanto en la L1 como en la L2 de los aprendientes durante el proceso de enseñanza y aprendizaje de una lengua extranjera.

El desconocimiento de las normas sociopragmáticas por parte de hablantes no nativos de español lengua extranjera en nuestro caso, independientemente de un alto nivel de competencia lingüística, puede llevar a crear una percepción negativa hacia la cultura de la L2 que estudian. Por tanto uno de nuestros objetivos como docentes es que nuestros estudiantes conozcan los hábitos, las características y las costumbres de nuestra sociedad y que, de este modo, puedan mostrar una actitud tolerante ante aquellas normas que no se ajusten a las de su L1. No pretendemos que estas normas o hábitos los hagan suyos sino que, simplemente, sepan que existen y que forman parte de la lengua que están aprendiendo.

2. Análisis contrastivo del agradecimiento

Mediante nuestro trabajo, intentamos contrastar la actitud de un grupo de estudiantes de origen estadounidense ante un acto de habla específico: el agradecimiento. Escogimos dicho acto de habla partiendo de las ideas Henk Haverkate (1994). Este autor apunta que los españoles adoptan una actitud esencialmente

racional ante el acto de habla expresivo de agradecimiento, inclinándose a ahorrar energía verbal, mientras que, en otras culturas, como la anglosajona, se tiende a acentuar el aspecto social de la interacción, prefiriendo mostrar cortesía positiva en estas situaciones. Esto no significa que los hablantes de nacionalidad británica o estadounidense sean más corteses que los españoles. La frecuencia de uso del acto de agradecimiento en inglés puede resultar excesiva o exagerada para un español, mientras que, el caso contrario, la ausencia de gratitud hacia un hablante de origen británico o estadounidense por parte de un español, puede provocar un malentendido cultural y, como consecuencia, una percepción negativa de la sociedad y la cultura españolas.

El agradecimiento es un acto expresivo que posee las siguientes características:

- expresa hechos que se presuponen verdad para el hablante
- expresa un estado psicológico
- el contenido proposicional expresa una propiedad adscrita al hablante o al oyente

Junto a estas tres características, distinguimos tres componentes fundamentales:

- 1) Un hablante
- 2) Un destinatario
- 3) Un objeto de agradecimiento

En el acto de habla de agradecimiento, la imagen hacia la que se orienta la cortesía es la del destinatario (D), al ser éste el receptor del comportamiento dirigido y planeado por el hablante (H). Sin embargo, no creemos que la cortesía beneficie exclusivamente la imagen de D, sino que también se beneficia la de H. El acto por el cual se expresa el agradecimiento debe ser una acción pasada realizada por el hablante en su propio beneficio. El hablante se siente agradecido por el hecho del pasado o al menos actúa como si estuviese agradecido.

2.1. Metodología y resultados

Para la realización de nuestro estudio, solicitamos la colaboración de tres grupos de informantes universitarios:

- 1.- Estudiantes de E/LE (Español como Lengua Extranjera) de origen estadounidense que habían permanecido al menos tres meses en España.
- 2.- Estudiantes de E/LE de origen estadounidenses que no habían vivido anteriormente en ningún país de habla hispana.
- 3.- Estudiantes de origen español. (grupo de control)

Para obtener un corpus de lengua y, a partir de él, analizar los diferentes contextos en los que se produce el acto de habla expresivo del agradecimiento en español, recurrimos a trece manuales de enseñanza de español como lengua extranjera del primer nivel de aprendizaje de la lengua. De estos materiales, extrajimos

mos todas las interacciones en donde se llevaba a cabo el acto de habla objeto de estudio. En el siguiente listado, incluimos las situaciones en las que se produce agradecimiento:

1. Preguntar por el estado físico de una persona.
2. Reconocer la ayuda prestada.
3. Pedir ayuda en la calle.
4. Realizar un servicio.
5. Desear suerte.
6. Rechazar/aceptar un ofrecimiento.
7. Rechazar/aceptar una invitación.
8. Recibir un cumplido.
9. Recibir un obsequio.

Todas estas situaciones tienen lugar en diversos contextos: la calle, establecimientos públicos (restaurantes, tiendas, etc.) y lugares privados (una casa). Finalmente, procedimos a seleccionar las situaciones que utilizaríamos en nuestras herramientas de investigación, contrastando las extraídas de los corpora, por un lado, con el trabajo de Coulmas (1981), del que tomamos como referencia su clasificación del objeto de agradecimiento en material (regalos, servicios) e inmaterial (deseos, cumplidos, felicitaciones, información), y, por otro, con el cuestionario utilizado por Eisenstein y Bodman (1986) en su estudio. Ello nos llevó a trabajar con las siguientes situaciones:

- Preguntar por la salud de un compañero.
- Preguntar por direcciones en la calle.
- Reconocer la invitación de un compañero.
- Realizar un servicio.
- Reconocer la ayuda prestada.
- Recibir un obsequio.
- Reconocer el cumplido por el aspecto físico de una persona.
- Reconocer la visita realizada por una persona.

y a establecer como pruebas de recogida de materiales, un juego de rol y un cuestionario.

Por un lado, los grupos de informantes estadounidenses realizaron el juego de rol que consistía en ocho situaciones en las que, al menos, uno de los personajes debía agradecer. El objetivo de esta primera prueba de recogida de datos es comprobar su actuación en relación al tipo de objeto por el que se agradece: material/no material. En los resultados de esta prueba, se puede observar que, en general, existen diferencias en cuanto a la realización del acto de habla: éste tiene lugar en un mayor número de ocasiones cuando la situación se refiere a un objeto material.

Por otro lado, también solicitamos a los tres grupos de informantes que completaran un cuestionario de escala graduada con situaciones en las que no se llevaba a cabo el acto de habla de agradecimiento. En esta ocasión, el objetivo fundamental es analizar la percepción que los informantes tenían del acto de habla de agradecimiento en las culturas tanto de su L1 como de su L2.

A continuación, reproducimos dos de las situaciones del cuestionario como ejemplos:

Ejemplo 1:

SITUACIÓN I

Es el cumpleaños de Luis y ha hecho una fiesta en su casa. Laura le ha traído un regalo.

Laura: ¡Feliz cumpleaños Luis! Esto es para ti.

Luis: (mientras abre el regalo) ¡Qué bonito!

¿Crees que la respuesta de Luis es apropiada?

SÍ 5 4 3 2 1 NO

Si piensas que no, ¿qué crees que debería haber dicho? _____

¿Piensas que esta conversación podría haber tenido lugar en España/Estados Unidos?

poco probable - - - - - muy probable

En esta situación, Luis es:

educado/a - - - - - maleducado/a

considerado/a - - - - - desconsiderado/a

Ejemplo 2:

SITUACIÓN II

Rosa acaba de salir de la peluquería de cortarse el pelo. Se encuentra con Cristina por la calle.

Cristina: Oye. Me gusta tu corte de pelo. Te queda muy bien.

Rosa: Sí, no está mal.

¿Crees que la respuesta de Rosa es apropiada?

SÍ 5 4 3 2 1 NO

Si piensas que no, ¿qué crees que debería haber dicho? _____

¿Piensas que esta conversación podría haber tenido lugar en España/Estados Unidos?

poco probable - - - - - muy probable

En esta situación, Rosa es:

educado/a - - - - - maleducado/a

considerado/a - - - - - desconsiderado/a

Tratamos cuantitativamente los datos recogidos a partir del cuestionario. Obtuvimos el cálculo del promedio, la desviación estándar y la prueba T. Esta última prueba, que se utiliza para comparar la media entre dos grupos, nos sirve para determinar que las diferencias encontradas se producen por un tratamiento diferente y no por casualidad. En nuestro estudio, esta prueba nos ayudó a descubrir que las diferencias existentes entre los grupos experimentales y el grupo de control se produjeron como consecuencia del perfil diferente de cada grupo experimental de informantes (contacto y no contacto con la cultura española) en relación con el grupo de control.

En la situación número 1 de los cuestionarios, ambos grupos de informantes estadounidenses (tanto el que había permanecido en España como el que no) manifestaron que la situación no era apropiada y que Luis era maleducado y desconsiderado por no dar las gracias. Este resultado contrasta con las respuestas del grupo de españoles, que no percibieron dicha ausencia de gratitud como un elemento negativo. La respuesta del personaje, en la que expresa su satisfacción por el regalo recibido, mitiga la ausencia de agradecimiento y se considera aceptable de acuerdo con las normas sociales y de conducta en España. Luis muestra su gratitud al expresar su entusiasmo por el regalo, hecho que es suficiente para el hablante estadounidense ya que espera escuchar la palabra “gracias”.

Sin embargo, los resultados en la situación II de los cuestionarios, en la que el objeto de agradecimiento es no material, son los opuestos. El grupo de informantes españoles, en contraste con los otros dos grupos de estadounidenses, considera que el cumplimiento de esta situación exige un reconocimiento por parte del destinatario y la ausencia de agradecimiento en este caso, está muy mal vista en la cultura española. Sin embargo, los grupos de estadounidenses no creen que expresar la gratitud ante un cumplimiento sea necesario.

Este dato nos muestra que en la cultura estadounidense, el cumplimiento no es un elemento que necesita una posterior atenuación por medio del agradecimiento. Por el contrario, en la cultura española, resulta fundamental restablecer el equilibrio entre el emisor y el destinatario de manera que este último reconozca el coste del emisor en su propio beneficio.

Del conjunto total de resultados obtenidos en nuestra investigación, cabe resaltar que el contacto con la cultura de la L2 es un factor determinante para la percepción que los aprendientes de esa L2 tienen de los nativos y que el tipo de objeto de agradecimiento (material- no material) condiciona la realización del acto de habla por parte de uno u otro interlocutor, en su comunicación.

3. Conclusiones

Esta investigación evidencia la primordial necesidad de conocer las normas sociopragmáticas de actuación en una L2 para evitar conflictos o malentendidos culturales. Sin embargo, no debemos olvidar que hay que tener en cuenta una serie de variables en el momento de llevar a cabo este tipo de análisis:

1. La dificultad de delimitar las normas de actuación y las convenciones sociales de interacción entre individuos de una lengua extranjera. ¿Qué comportamientos de actuación se consideran normales y cuáles no en una interacción entre españoles?
2. Las características individuales y personales tanto del hablante como del oyente (sexo y edad) en la interacción. La interacción entre jóvenes, personas mayores, hombres y mujeres es muy distinta.
3. La relación que existe entre hablante y oyente: la distancia social o familiaridad entre los interlocutores y el poder social o el estatus relativo que existe entre los interlocutores. Por ejemplo, la relación entre dos personas desconocidas o entre un profesor y un alumno.
4. El contexto donde tiene lugar el acto de habla. Hablamos de forma diferente en un bar o en una reunión de trabajo.
5. El grado de imposición del acto de habla con respecto a la imagen pública de los individuos que interactúan. En ocasiones, deseamos causar una mejor impresión en determinados contextos públicos.
6. Todos los elementos relacionados con el lenguaje no verbal tales como el paralinguaje (silbidos o susurros) y la quinésica (gestos comunicativos, posturas y modales).

En relación a las herramientas que podemos utilizar para la enseñanza y adquisición de la cortesía verbal podemos mencionar:

1. La realización de sencillos juegos de rol en donde los participantes interactúen utilizando diversos tipos de actos de habla (saludos, despedidas, peticiones, agradecimiento, etc.).
2. La reflexión de los estudiantes ante la actuación de hablantes nativos en contraste con lo que ocurriría en su propio país.
3. La utilización de películas del cine español de corte realista, que muestren elementos relacionados con la interacción de la vida diaria.

Los datos obtenidos confirman la importancia de la enseñanza, no sólo de gramática o cultura, sino también de aquellas normas de actuación que forman parte de la lengua y la cultura españolas y, que en muchas ocasiones, no se presentan de forma explícita o implícita en los contenidos de nuestros programas de curso. Mediante la enseñanza de estos aspectos sociopragmáticos evitaremos que los aprendientes de E/LE, que han permanecido o no en un país de habla hispana,

adquieran una percepción negativa de los hablantes y la cultura de la lengua meta que están aprendiendo. Como consecuencia, no sólo formaremos a hablantes competentes de español como lengua extranjera, sino también a hablantes competentes desde un punto de vista intercultural.

4. Referencias

- Blum-Kulka, S. (1996) "Introducción a la pragmática del interlenguaje", en: J. Cenoz y J. F. Valencia (eds.), *La competencia pragmática: elementos lingüísticos y psicosociales*. Bilbao: Servicio Editorial Universidad del País Vasco, 155 - 171
- Bravo, D. y A. Briz (eds.) (2004) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona. Ariel Lingüística.
- Brown, P. y S. Levinson (1987) *Politeness. Some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Coulmas, F. (1981) " 'Poison to your soul': Thanks and apologies contrastively viewed", en: F. Coulmas (ed.), *Conversational Routine: Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. The Hague: The Netherlands: Mouton Publishers.
- Eisenstein, M. y J. Bodman (1986) "I very appreciate: Expressions of gratitude by native and non-native speakers of American English". *Applied Linguistics* 7, 2, 167-185.
- Eisenstein, M. y J. Bodman (1995) "Expressing gratitude in American English", en: G. Kasper y S. Blum-Kulka (eds.), *Interlanguage pragmatics*. Nueva York: Oxford University Press, 64-81.
- Escandell Vidal, M. V. (1996) *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Haverkate, H. (1994) *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos.
- Muñoz, C. (2000) *Segundas lenguas: adquisición en el aula*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Oliveras, A. (2000) *Hacia la competencia intercultural en el aprendizaje de una lengua extranjera. Estudio del choque cultural y los malentendidos*. Madrid: Edinumen.

Enseñanza de la cortesía verbal a través de la traducción

M. J. GARCÍA VIZCAÍNO

Montclair State University, New Jersey, Estados Unidos

1. Introducción

La importancia del componente pragmático en la enseñanza del español como lengua extranjera ha sido defendida recientemente por diversos autores (Cenoz Iragui, 2004; Escandell Vidal, 2004; López García, 2002; Mir, 2001; Oliveras, 2000; Pereira Romero, 1996; Ramírez, 1999). No obstante, sólo unos pocos se han detenido en el aprendizaje de la cortesía verbal como parte de esa competencia comunicativa (Bani y Nevado, 2004; García Manzano, 2003; Miranda Ubilla, 2000).

El objetivo del presente trabajo consiste en proponer un método de enseñanza de la cortesía verbal a través de la traducción para estudiantes hispanohablantes bilingües nacidos en EE.UU. o en países hispanohablantes, pero educados en EE.UU. Éstos poseen una adecuada competencia lingüística del español, sin embargo, a menudo cometen fallos pragmáticos relacionados con el uso de las estrategias de cortesía verbal debido a interferencias lingüísticas del contexto socio-cultural bilingüe en el que residen y a una conceptualización inadecuada de la fuerza ilocutiva de los actos de habla (Thomas, 1983). Debido a que las implicaciones sociales de este tipo de fallos pragmáticos son mucho más graves que las de los fallos puramente gramaticales (Ballesteros Marín, 2001; Hernández Sacristán, 1996; Portolés, 2004), resulta relevante y conveniente estudiar este fenómeno.

2. Marco teórico

Este trabajo se encuadra dentro de tres marcos teóricos a su vez interconectados entre sí en este estudio: la teoría de la cortesía verbal, la teoría de los actos de habla y el concepto de equivalencia en Teoría de la Traducción.

En primer lugar, con respecto a la teoría de la cortesía verbal, los modelos y teorías que explican el fenómeno de la cortesía verbal son numerosísimos y diversos, aunque casi todos ellos tienen el mismo punto de partida: el modelo de Brown y Levinson (1987) (en adelante, B&L). Ya sea para apoyarlo o rechazarlo, en su totalidad o en ciertos aspectos, la mayor parte de las propuestas que han

surgido en los últimos años acerca de este fenómeno pragmático hacen, de alguna manera, referencia al trabajo de estos autores.

En el presente estudio, se entiende la cortesía verbal dentro de un planteamiento teleológico de la interacción: como una serie de estrategias y mecanismos de la lengua utilizados por los interlocutores para llevar a cabo ciertos fines sociales. En este sentido, las estrategias de cortesía verbal son empleadas para ‘corregir’ (Martínez Cabeza, 1995: 145) actos de habla y situaciones que se dan en la interacción social y pueden ser amenazadores para los participantes del intercambio verbal. Las razones por las que una situación puede ser amenazadora pueden estar relacionadas tanto con el mantenimiento de las imágenes positiva y negativa de los participantes (ByL) como por otros factores que rodean el intercambio verbal tales como los turnos de habla, la estructura del discurso, el tono, etc. (Spencer-Oatey, 2000).

Estos mecanismos correctores pueden funcionar en diversos niveles y se eligen en función de unos determinados factores sociales y contextuales. Por una parte, en español peninsular se ha observado (García Vizcaíno, 2005) que los fenómenos de corrección verbal básicamente funcionan en cuatro de los cinco dominios señalados por Spencer-Oatey (2000, 2002): ilocutivo, estilístico, de participación y de estructura del discurso. El dominio ilocutivo es en el que nos vamos a centrar en este trabajo ya que es el dominio relacionado con las estrategias lingüísticas que se utilizan para realizar ciertos actos de habla que pueden entrañar alguna amenaza en la interacción social tales como los actos exhortativos. Por otra parte, las estrategias correctivas se eligen teniendo en cuenta factores culturales, sociales y contextuales de la situación comunicativa tales como distancia social entre los interlocutores, relación de poder, nivel de imposición del acto de habla (ByL), edad, nivel de instrucción de los participantes, sexo (Freed y Greenwood, 1996; Holmes, 1995; Nichols, 1983), entre otros. Dependiendo de estos factores sociales, culturales y contextuales, distintas sociedades eligen distintas estrategias correctivas.

Son muchísimos los estudios contrastivos sobre cortesía verbal que se han realizado hasta la fecha en distintas culturas, sociedades y lenguas (Blum-Kulka, 1987; Blum-Kulka, House y Kasper, 1989; House y Kasper, 1981; House, 1986). En el presente trabajo, al ocuparnos de la cortesía en español desde el punto de vista de la traducción del inglés, cabe señalar que los estudios contrastivos realizados sobre los fenómenos de cortesía verbal en estos dos idiomas (Ballesteros Marín, 2001; Díaz Pérez, 2003; García Vizcaíno, 1998; Hickey, 1991, 2005; Márquez Reiter, 1997, 2000; Portolés y Vázquez Orta, 2000; Vázquez Orta, 1995) coinciden en que existe una inclinación por parte de los hablantes de habla inglesa a utilizar más mecanismos orientados hacia la imagen negativa que los hablantes de español.

Estas preferencias por unos tipos de procedimientos parecen estar relacionadas con la cultura y sociedad de esa comunidad de hablantes. Así, se ha apuntado que la cultura anglosajona respeta más valores como la independencia y la individualidad de la persona y de ahí que se empleen más estrategias orientadas a respetar la libertad de acción del interlocutor y a establecer una distancia entre los participantes (cf. Wierzbicka, 1985; Hickey, 1991; Sifianou, 1989, 1993). Por el contrario, la tendencia a utilizar estrategias en español dirigidas a proteger y, sobre todo, a fomentar la imagen positiva del interlocutor parece que es reflejo de una cultura que valora y da más importancia a las relaciones sociales, a la cercanía al otro y al contacto con los demás en la interacción social (cf. Ballesteros Marín, 2001; García Vizcaíno, 2001, 2005; Haverkate, 2002; Hickey, 1991, 2005). Precisamente por la tendencia y el uso de estrategias de signo contrario en inglés y en español resulta relevante el fenómeno de la cortesía verbal en la traducción y de sus implicaciones y conexiones trataremos en este trabajo.

En segundo lugar, el presente trabajo, por centrarse en el dominio ilocutivo de la cortesía verbal, necesita un marco teórico explicativo de los actos ilocutivos y en ese sentido, se toma como referencia la teoría de los actos de habla de Austin (1962, 1970) y su discípulo Searle (1969, 1975, 1976). Así pues, se considera que los enunciados son tipos de acciones (*speech acts*), es decir, cuando hablamos ‘hacemos cosas’ con esas palabras: opinamos, mandamos, criticamos, agradecemos, etc. (Austin 1962) y que estos actos de habla se componen de tres elementos: acto locutivo (el acto que realizamos por el mero hecho de decir algo), fuerza ilocutiva (el acto que se realiza al decir algo) y efecto perlocutivo (el acto que se realiza por haber dicho algo).

Searle (1969) aporta una categorización de condiciones de éxito o adecuación de los actos de habla (condición de contenido proposicional, condiciones preparatorias, de sinceridad y las esenciales) y una clasificación de los actos de habla según su fuerza ilocutiva. Su taxonomía divide a los actos en cinco categorías: representativos, exhortativos, comisivos, expresivos y declarativos (Searle, 1976). Dentro de los actos de habla exhortativos, es necesario hacer una distinción entre los actos exhortativos que conllevan una imposición para el destinatario y aquellos que no (Haverkate, 1994). Los primeros implican hacer algo para beneficio del emisor como es el caso de las peticiones y órdenes. Los segundos implican un beneficio para el destinatario tales como los consejos, sugerencias y recomendaciones. Además, dentro de los actos impositivos para el destinatario se puede decir que existe una escala gradual de imposición ya que no es lo mismo una petición, por ejemplo, (“¿Cierras la puerta, por favor?”) que una orden (“Cierra la puerta”).

Además de la taxonomía de Searle de los actos de habla, este autor también formula una propuesta para los llamados 'indirect speech acts' o actos de habla indirectos. Existen diversas teorías que explican la naturaleza y el concepto de los actos de habla indirectos (Gordon y Lakoff, 1975; Haverkate, 1983, 1998; Morgan, 1978; Searle, 1975), pero el modelo pionero que explicó el funcionamiento de dichos actos fue el de Searle (1975). En pocas palabras, este autor explica que los actos de habla indirectos son aquellos que se realizan indirectamente por medio de otros (Searle, 1975: 60). Así pues, estos actos tienen dos fuerzas ilocutivas: una primaria (no literal) y una secundaria (literal). Por ejemplo, si alguien dice en la mesa a otro comensal: "¿Puedes pasarme la sal?", éste sería un acto de habla indirecto puesto que a través de una pregunta (acto literal secundario) se está realizando una petición o ruego (acto primario, no literal). El efecto perlocutivo que persigue el emisor es que le pasen el salero, no que le respondan "Sí, sí puedo" y no hagan nada. El destinatario efectivamente pasará la sal (a menos que quiera ser irónico y conteste de hecho a la pregunta sin hacer nada) y habrá entendido (por los factores extralingüísticos y contextuales) que el enunciado es un ruego y no una pregunta. La principal razón que se apunta para el uso de los actos de habla indirectos es la cortesía verbal (Searle, 1975; Thomas, 1995; Hickey, 1992; Lozano y otros, 1993; Haverkate, 1983, 1994).

Por último, en el presente trabajo, al intentar enseñar las diferentes estrategias de cortesía verbal a través del ejercicio de la traducción, se necesita saber qué se entiende por Traducción y que se persigue con este concepto. Este estudio defiende la idea de que la traducción no sólo debe conseguir la equivalencia semántica, es decir, que el texto meta transmita la misma idea y significados que el texto fuente, sino además, la equivalencia pragmática. La equivalencia pragmática persigue lograr el mismo efecto en el lector de la traducción que el texto fuente produjo en el lector original. La traducción debe 'hacer' lo mismo que el original (Hickey, 1999). Este tipo de equivalencia es el que García Yebra llama equivalencia funcional: "La equivalencia funcional consiste en que el nuevo texto produzca en sus lectores el efecto más aproximado al que se supone que el texto de la lengua original ha producido o produce en los lectores nativos" (García Yebra, 1997: 42).

Además de estos dos tipos de equivalencias (semántica y pragmática), existe un tercer tipo de equivalencia que a menudo se descuida en la enseñanza y en la práctica de la traducción: la equivalencia interpersonal. La equivalencia interpersonal está íntimamente relacionada con el concepto de equivalencia pragmática, pero con un énfasis especial en la cortesía verbal: uno de los elementos más importantes al hacer y evaluar una traducción (House, 1998: 64). House considera este tipo de equivalencia como parte de las muchas características pragmáticas

que conforman la equivalencia funcional ya que la equivalencia interpersonal se refiere a la capacidad del traductor de transmitir uno de los factores contextuales más importantes de una situación discursiva: la cortesía verbal.

3. Metodología del estudio

El presente trabajo parte de una serie de preguntas que plantea Hickey en su artículo "Politeness in Translation between English and Spanish" (2000) acerca de si los traductores de inglés a español traducen la dimensión locutiva (las palabras) en vez de la fuerza ilocutiva (los actos de cortesía realizados). Este autor señala que las traducciones normalmente del inglés al español en diversos tipos de actos de habla no tratan de 'adaptarse' a los modelos de cortesía en español, sino que simplemente traducen literalmente los actos locutivos del inglés. Hickey termina su trabajo con una pregunta a modo de reflexión acerca de si los traductores del inglés al español deberían aplicar la dimensión ilocutiva al texto meta con el fin de mostrar que lo que se refleja en el texto fuente es cortesía verbal por muy distinta que sea ésta en las culturas fuente y meta.¹

Esa pregunta-reflexión con la que concluye Hickey es el punto de partida de este trabajo. En mis clases de traducción en la Universidad Estatal de Montclair (Nueva Jersey) sucede algo parecido a lo descrito en Hickey (2000). Los alumnos hispanohablantes bilingües en EEUU (los llamados 'heritage speakers') normalmente traducen del inglés al español el acto locutivo sin prestar atención a la dimensión ilocutiva del acto de habla. De esta forma, generan traducciones no 'adaptadas' a la cortesía verbal en español, es decir, no consiguen la equivalencia cultural en que consiste la técnica de la adaptación a la hora de traducir ciertos actos de habla del inglés.² Es precisamente por haber observado este fenómeno en mis clases que se decidió ahondar un poco más en esta cuestión y analizarla con algo más de detalle.

Para llevar a cabo esto, se eligió aplicar el modelo de análisis pragmalínguístico que Hickey (1999) utiliza para los textos humorísticos donde los factores culturales desempeñan un papel tan importante en la adaptación (más que traducción) de éstos a otro idioma. En el presente estudio, este modelo de análisis se aplica a

1. "Will translators from English into Spanish continue to translate the locutionary dimension of texts, the words, even if these come out in the TT as nothing more than words, however "normal", or will they try to impose some kind of illocutionary dimension on the TT, so as to show that what is going on in the ST is politeness, however different source-culture politeness and target-culture politeness may be?" (Hickey, 2000: 239).

2. La adaptación es una técnica de traducción que busca una correspondencia entre dos situaciones diferentes (López Guix y Wilkinson, 1999). También se considera la adaptación como una equivalencia de situaciones (Vinay y Darbelnet, 1977).

determinados actos de habla donde también los factores culturales son decisivos a la hora de traducir y adaptarlos a la lengua meta. Se han seleccionado para ello actos exhortativos en inglés tomados de conversaciones reales y de algunas novelas de Ken Follet con el objetivo de enseñar a los estudiantes que distintas culturas y lenguas expresan la cortesía verbal por medio de estrategias lingüísticas diferentes y que deben ser conscientes de esas diferencias para lograr transmitir la cortesía del texto fuente al texto meta aunque sea por medio de procedimientos lingüísticos distintos.

El modelo de análisis pragmalingüístico propuesto por Hickey (1999) se basa en el concepto pragmático de acto de habla (Austin, 1962) y en las diferencias entre sus tres componentes: acto locutivo, ilocutivo y perlocutivo. Así, aplicando este modelo a nuestros ejemplos de traducción inglés-español, en el texto original se divide el acto en sus tres componentes aislando el acto ilocutivo (intención comunicativa) y perlocutivo (efecto del acto sobre el interlocutor) del acto locutivo en cuestión (oración gramatical). A continuación, se busca la equivalencia funcional e interpersonal de los actos ilocutivo y perlocutivo en la lengua meta independientemente del acto locutivo por el cual se realizan en el texto fuente.

4. Análisis de la traducción de los actos exhortativos en inglés y español

A continuación, se van a presentar tres aspectos de la cortesía verbal en inglés y en español que muestran la distinta preferencia de una y otra por utilizar mecanismos lingüísticos diferentes en el plano locutivo para expresar el mismo acto ilocutivo.

4.1. Orientación de las peticiones

Vamos a empezar con un párrafo del diario de Ana, una estudiante estadounidense en Salamanca, que plasma sus impresiones de la cultura española con respecto a la americana.

En los bares la gente siempre dice: "Dame una cerveza" y en mi país, nosotros decimos "¿Podría tener una cerveza, POR FAVOR?" En los restaurantes es algo parecido, en mi país cuando una persona pide comida en un restaurante dice "Hola, ¿puedo tener un plato de paella y pan? Y para beber me gustaría una cerveza, por favor... gracias". Pero en España, cuando una persona quiere comer, dice "Una paella, pan y para beber, cerveza". Además hablan muy alto y discuten como si estuvieran enfadados. A veces me da miedo. Mi intercambio se rió mucho. Dice que los americanos estamos un poco locos.

Efectivamente, una muestra de la tendencia a usar estrategias de cortesía negativa en inglés con bastante más frecuencia que en el español es la orientación de

los actos exhortativos impositivos tales como los ruegos, las peticiones y los mandatos. Mientras que el inglés orienta dichos actos hacia el emisor para hacer menos impositiva la petición y coartar menos la libertad de acción del destinatario, el español orienta las peticiones hacia el interlocutor. Tomemos los siguientes ejemplos en inglés tomados de una conversación entre amigos donde la distancia social es poca porque son amigos y la relación de poder es simétrica (ejemplo 1) y un intercambio entre un cliente y un camarero en un bar, es decir, la distancia social es mayor ya que no se conocen y la relación de poder es asimétrica (ejemplo 2).

(1)
Can I borrow your car for a moment?

(2)
Excuse me, could I have some water, please?

Cuando mis alumnos hispanohablantes bilingües se dispusieron a traducir estos ejemplos al español, la primera intuición (y en algunos casos, la única) de muchos fue traducirlos por lo siguiente:

(3)
¿Puedo pedirte prestado tu carro un momento?

(4)
Perdone, ¿podría beber algo de agua?

Aunque las oraciones (3) y (4) son gramaticalmente correctas, desde el punto de vista pragmático esos enunciados no son del todo adecuados en esa situación por dos razones. En primer lugar, en inglés es común utilizar un acto locutivo orientado hacia el emisor para los actos ilocutivos exhortativos como las peticiones. Sin embargo, en español la fuerza ilocutiva de las peticiones se suele expresar con un acto locutivo orientado hacia el destinatario, porque si se orienta hacia el emisor parece que se está pidiendo permiso para realizar el acto locutivo (pedir permiso para pedir prestado algo o permiso para beber agua) en vez de realizar la petición directamente. La diferencia estriba en que desde el punto de vista formal o sintáctico, al utilizar la primera persona del singular como sujeto (*can I borrow, could I have*) en inglés la imposición no recae en el destinatario sino en el emisor que es quien realiza la acción (el sujeto), aunque desde el punto de vista del efecto perlocutivo del acto la acción recaiga en última instancia en el destinatario que es quien le va a dejar el carro o darle un vaso de agua al emisor. Así, el inglés utiliza un mecanismo de no imposición al destinatario y de respetar su libertad de acción, mientras que en español este mecanismo sería el contrario.

En segundo lugar, en inglés, se utiliza un acto de habla indirecto ya que se dan dos fuerzas ilocutivas al mismo tiempo: una primaria no-literal (la petición)

y otra secundaria y literal (la pregunta), que es la condición preparatoria del acto de habla en cuestión y se mantiene la distancia entre los interlocutores utilizando verbos modales que le dan más opciones al destinatario, son más tentativos y no conllevan tanto compromiso por parte del hablante (Márquez Reiter, 1997). Además, a veces se utilizan en pasado o en condicional con lo que la distancia que establecen entre los hablantes es mayor. En español, sin embargo, se tiende a formular las peticiones de forma más directa y no se tiende a marcar tanto la distancia. Así, simplemente se suele utilizar el presente de indicativo para las peticiones, a veces acompañado de algún marcador de cortesía como “por favor”.

Por lo tanto, una traducción al español de (1) y (2) donde se consiguiera la equivalencia pragmática e interpersonal, es decir, produjera el mismo efecto y se transmitiera el mismo acto de cortesía realizado en el texto original, debería transmitir la misma intención comunicativa y producir el mismo efecto sobre el destinatario pero a través de un enunciado acorde con el “genio” de la lengua castellana, no de un acto “calcado” del inglés. Así pues, el primer paso para conseguir esto, sería separar el acto ilocutivo (petición) del perlocutivo (dejar el carro o dar un vaso de agua), y segundo, buscar un acto locutivo en español que exprese esa intención y efecto. En ese sentido, se debería cambiar la orientación del acto, no hacia el emisor sino hacia el destinatario y, en segundo lugar, reducir los mecanismos de distancia entre los interlocutores como el acto expresivo de disculpas en inglés (*excuse me*), el marcador (*please*) y el verbo modal en condicional (*could*) como en (5) y (6):

(5)
¿Me dejas/prestas tu carro un momento?

(6)
¿Me da un vaso de agua, por favor?

4. 2. La insinuación como estrategia: la perífrasis “let + me + infinitivo” en las peticiones

Otro aspecto donde se puede observar la tendencia del inglés a no imponerse sobre el interlocutor en las peticiones y la preferencia por las estrategias de cortesía negativa es en la estructura de los actos exhortativos con “let + me + infinitivo” como en el ejemplo (7) de abajo, donde un profesor se dirige a un alumno. Si analizamos la emisión del acto locutivo que se ha utilizado para emitir este acto exhortativo vemos que, además del marcador *please*, se utiliza una estructura indirecta y perifrástica en inglés (*let me know*) en vez de la petición directa (*tell me*) para enunciar la fuerza ilocutiva de la exhortación:

(7)

Please, let me know as soon as you find out.

Al intentar traducir este ejemplo al español, se percibe que la traducción literal (8 y 9) de ese enunciado, aunque no del todo pragmáticamente inadecuadas en español, no se usan tanto en castellano como en inglés se usa la estructura “let me know”. Al separar el acto ilocutivo (la petición) y el perlocutivo (que el alumno le dé la información al profesor) del acto locutivo (el enunciado utilizado), nos damos cuenta de que en español se utilizaría un acto más directo mediante un imperativo como ‘dímelo’ o ‘avísame’ como en el ejemplo (10), donde el marcador de cortesía ‘por favor’ ya sería suficiente para indicar que la fuerza ilocutiva es la de una petición y no la de una orden. Si nos fijamos con atención, gramaticalmente las dos formas verbales (*let me know* y ‘dímelo’) de (7) y (10) son imperativos, pero mientras que el inglés da un rodeo en el imperativo, el español no.

El problema de traducir (7) como (8) o como (9) es que el texto meta sería “más cortés” que el texto fuente ya que mientras que en inglés es mucho más normal y frecuente el utilizar esta expresión (es una expresión no marcada), en español no lo es. Por tanto, aunque la fuerza ilocutiva de petición se transmitiría en los dos textos y por ende, se conseguiría la equivalencia pragmática en la traducción, sin embargo, el texto de llegada sonaría más formal y distante que el texto de partida y de esta forma, no se conseguiría la equivalencia interpersonal en la traducción.

(8)

Por favor, házmelo saber tan pronto como lo sepas

(9)

Por favor, déjame saber tan pronto como lo sepas

(10)

Por favor, dímelo tan pronto como lo sepas.

Algunos ejemplos adicionales tomados de la novela *Whiteout* de Ken Follet (2004) y de su traducción al español: *En el blanco* (2005) son los siguientes.

(11)

“Where are you stationed?”

“In the gatehouse.”

“Perfect. Is everything quiet?”

“Like a graveyard.”

“How many guards in total?”

“Six. Two here, two at reception, and two in the control room.”

“Okay. We can cope with that. **Let me know** if anything unusual happens.”

“Okay.”
(p. 145)

(12)
—¿Dónde te ha tocado?
—En la garita de la entrada.
—Perfecto. ¿Está todo tranquilo?
—Como un cementerio.
—¿Cuántos guardias hay en total?
—Seis. Dos aquí, dos en recepción y otros dos en la sala de control.
—Vale, ningún problema. **Avísame** si ves algo fuera de lo normal.
—De acuerdo.
(p. 191-192)

(13)
“You want me to take your mother, too?” Carl said incredulously.
“Yes.”
“Forget it.”
Toni nodded. “**Let me know** if you change your mind.”
(p. 256)

(14)
—¿Y encima pretendes que me lleve a tu madre? —preguntó Carl, sin salir de su asombro.
—Sí.
—Olvidalo.
Toni asintió.
—**Avísame** si cambias de idea.
(p. 332)

4.3. Los actos de habla indirectos: la realización de las peticiones a través de invitaciones

El último aspecto que se va a presentar acerca de la cortesía verbal en inglés y en español en los actos exhortativos está relacionado con la noción de actos de habla indirectos. En relación a esto, el inglés tiende a realizar peticiones a través de invitaciones, es decir, un acto ilocutivo primario no literal se realiza a través de un acto ilocutivo secundario literal. Esta tendencia del inglés se puede ilustrar con el siguiente diálogo donde se produce un malentendido entre el guardia de seguridad de una galería de arte y un visitante extranjero:

(15)
A: Would you like to leave your bag here?

B: Oh no, thank you.

A: Well, we just had a theft here yesterday.

El malentendido se produce por el hecho de que A emite un acto de habla indirecto, es decir, a través de un acto comisivo literal secundario (un ofrecimiento o invitación a dejar el bolso) se está realizando un acto exhortativo primario no literal de ruego o petición. B interpreta el enunciado realmente como ofrecimiento, no como una petición. Por esa razón, el efecto perlocutivo del acto sobre B no es dejarle el bolso a A sino darle las gracias. Sólo cuando A explica a B que les habían robado el día anterior, es cuando B comprende que se le está pidiendo dejar el bolso y no se lo están ofreciendo.

De nuevo, esta es otra muestra de la insinuación del inglés como estrategia de cortesía o corrección verbal a la hora de realizar actos que pueden suponer una amenaza para el destinatario. En este caso en concreto, el inglés utiliza una invitación para transmitir la fuerza ilocutiva de una petición y el efecto perlocutivo de que el destinatario haga algo. Se puede mostrar esta tendencia en el texto del ejemplo (16) donde a un turista inglés se le estropea el coche en Yazd, un pueblo de Irán. El turista entra en un pequeño hotel a preguntar dónde puede encontrar un taller. El recepcionista se ofrece a ir con él hasta un taller de las afueras:

(16)

We went through Yazd, which isn't exactly the centre of the world, and out into the outskirts. There was a row of workshops with sparse collection of tools, oily floors and men in incredibly dirty T-shirts. We stopped at one and my guide said:

- Mechanic, and pointed to a gentleman who spoke only Farsi.

I invited him into the car for a ride. It didn't take him more than fifty meters before he pointed to the right front wheel and said something that sounded like ball bearings.

Para mostrar a los estudiantes hispanohablantes bilingües cómo la cortesía en inglés y en español funcionan de forma diferente, se les dieron a los alumnos dos traducciones al español del texto (16): (17) y (18) y se les pidió que prestaran especial atención a las dos traducciones del enunciado (19): (20) y (21).

(17)

Atravesamos Yazd, que no es precisamente el centro del mundo, para llegar a las afueras, donde había una hilera de talleres con una colección escasa de herramientas, suelos grasientos y hombres con camisetas muy sucias. Paramos en uno y mi guía dijo:

—Un mecánico —mientras señalaba a un señor que sólo hablaba farsi. **Le invité** a que diera una vuelta en el coche, y antes de recorrer cincuenta metros señaló la rueda derecha de la parte delantera y dijo algo que se parecía a rodamiento.

(18)

Atravesamos Yazd, que no es precisamente el centro del mundo, para llegar a las afueras, donde había una hilera de talleres con una colección escasa de herramientas, suelos grasientos y hombres con camisetas muy sucias. Paramos en uno y mi guía dijo:

—Un mecánico —mientras señalaba a un señor que sólo hablaba farsi. **Le pedí** que diera una vuelta en el coche, y antes de recorrer cincuenta metros señaló la rueda derecha de la parte delantera y dijo algo que se parecía a rodamiento.

(19)

I invited him into the car for a ride.

(20)

Le invité a que diera una vuelta en el coche.

(21)

Le pedí que diera una vuelta en el coche.

Como se observa, hay una diferencia esencial entre (20) y (21): mientras que (20) traduce literalmente la fuerza ilocutiva secundaria del acto (la invitación), (21) transmite la fuerza ilocutiva primaria: la petición. La traducción de (21) consigue transmitir la fuerza ilocutiva del acto de habla al mismo tiempo que transmite el efecto perlocutivo del acto. En otras palabras, lo que el turista está haciendo en esa situación es pedirle al mecánico que entre en el coche para ver qué le pasa: no le está invitando a algo ya que esa acción no conlleva un beneficio para el mecánico, sino para el turista. La intención comunicativa del texto original es la de una petición y no un ofrecimiento y eso es lo que la traducción de (21) consigue transmitir.

Este ejemplo (16) es similar al diálogo de (15). No obstante, hay una diferencia fundamental: si tuviéramos que traducir al español el diálogo de (15), traduciríamos la fuerza ilocutiva secundaria literal de la invitación, y no la fuerza primaria de la petición como en (16). La razón es que el efecto perlocutivo del intercambio de (15) es precisamente el malentendido entre el visitante y el guardia de seguridad y este mismo efecto es el que el traductor debe transmitir en el texto meta para conseguir la equivalencia pragmática. Si tradujéramos el acto ilocutivo primario no literal de (15), como se observa en (22), entonces la contestación de B sería grosera cuando en el texto original no lo es y estaríamos cambiando la intención y el efecto perlocutivo del texto fuente.

(22)

A: Por favor ¿podría dejar su bolso en consigna?

B: ?No, gracias.

A: Bueno, es que nos robaron ayer (y estamos pidiendo a los visitantes que dejen sus bolsas aquí).

Por lo tanto, en este caso el diálogo se debe traducir al español manteniendo la fuerza ilocutiva secundaria literal (la invitación) y transmitiendo la fuerza ilocutiva primaria (la petición) de forma indirecta con el fin de producir el mismo efecto perlocutivo sobre el lector. De esta forma, se conseguiría la equivalencia pragmática al comunicar la misma intención que en (15) y además, se lograría la equivalencia interpersonal al utilizar la insinuación en la realización del acto de habla. En particular, el traductor al español necesitará un mecanismo lingüístico que pueda ser interpretado por el lector español tanto como una invitación como una petición con el objeto de comunicar la misma ambigüedad pragmática que en (15) y por ende, producir el malentendido. Una posibilidad sería usar el presente de indicativo 'quiere' (en vez del condicional 'querría') ya que el español tiende a utilizar tiempos verbales más directos en la realización de las exhortaciones en comparación con el inglés (Ballesteros Martín, 2001; Hickey, 2000; Márquez Reiter, 2002). Además, al utilizar un verbo como 'querer' (en vez de 'gustar') se mantiene la ambigüedad de la intención comunicativa ya que 'querer' se utiliza frecuentemente tanto para invitaciones como para peticiones corteses indirectas en español. Por último, en la versión en español se podría añadir alguna explicación en la segunda intervención de A para aclarar que se trata de una petición y no una invitación ya que el español, a diferencia del inglés, es más directo y con sólo decir que tuvieron un robo quizá no se entendería el acto ilocutivo implícito (deja tu bolso aquí).

(23)

A: ¿Quiere dejar su bolso en consigna?

B: No, gracias.

A: Bueno, es que nos robaron ayer y estamos pidiendo a los visitantes que dejen sus bolsas aquí.

Un ejemplo tomado de la traducción de *Whiteout* al español nos puede servir para ilustrar también cómo la traducción a veces no transmite la misma intención comunicativa del texto original. En (24), Miranda y su novio, Ned, van conduciendo después de haber tenido un altercado en casa de la ex esposa de Ned cuando fueron a recoger a su hija para pasar las Navidades con la familia de Miranda. Cuando fueron a recoger a la niña, ésta no estaba lista ni sabía qué poner en la maleta, así que Ned le pidió a Miranda que por favor entrara en la casa ya que su ex no estaba y le ayudara a empacar a su hija. A Miranda no le hacía gracia entrar en casa de la ex de Ned especialmente si ella no estaba, pero accedió para complacer a Ned y aligerar el viaje. Cuando estaban empacando, llegó la ex de

Ned y se enfadó muchísimo de ver a Miranda allí. Ned no defendió a su novia y calló todo el tiempo.

(24)

“I’m sorry,” he said again. He obviously felt no need to explain or apologize for his own role.

She had to destroy his comfortable illusion. “It’s not Jennifer’s behavior that bothers me,” she said. “It’s yours.”

“I realize it was a mistake **to invite** you in without warning her.”

“It’s not that. We all make mistakes.”

(p. 87)

(25)

—De verdad que lo siento —repitió él.

Era evidente que no sentía ninguna necesidad de explicar su propio comportamiento ni de pedir perdón por él mismo.

Miranda tenía que echar por tierra esa cómoda ilusión.

—No es la actitud de Jennifer la que me molesta —observó—, sino la tuya.

—Sé que ha sido un error **invitarte** a entrar en la casa sin que ella estuviera presente.

(p. 119)

Es importante entender que la diferencia entre la traducción de (15) y la de (16) o (24) es que en (15) estamos traduciendo actos locutivos, las palabras textuales de alguien y en (16) y (24) estamos traduciendo la fuerza ilocutiva de esos actos, es decir, la intención comunicativa, no lo que dijeron exactamente. En el primer caso, no estamos interpretando, simplemente reproducimos las palabras de los hablantes y es el lector quien interpreta las fuerzas ilocutivas y entiende el efecto del texto fuente. En el segundo caso, no estamos reproduciendo las palabras textuales sino interpretando esas palabras textuales para nuestro lector meta. Es ahí donde el traductor debe aplicar sus conocimientos contrastivos de cortesía verbal en inglés y en español para reconocer la intención de los personajes e identificar la fuerza ilocutiva de sus actos: para reconocer que lo que “le dice” el señor al mecánico o Ned a Miranda es una invitación, pero lo que realmente “está haciendo” es una petición.

5. Resultados y conclusión

Los resultados preliminares del estudio parecen apuntar la validez del análisis pragmalingüístico y de la traducción como métodos de enseñanza de la cortesía verbal en español a los hablantes hispanohablantes bilingües. En traducción, debido a que se busca conseguir las equivalencias pragmática e interpersonal, se traduce la fuerza ilocutiva y se traspa el efecto perlocutivo del texto fuente al texto

meta. Para dilucidar esa fuerza ilocutiva del texto original, el estudiante debe separar los tres componentes del acto de habla y ver especialmente qué efecto perlocutivo se dio en el original (qué hizo el mecánico o Miranda y qué respondió el visitante del museo a la pregunta del vigilante) para poder entender cuál es la verdadera intención comunicativa del texto de partida y traspararla al texto de llegada en español aunque sea con otro acto locutivo o mecanismo lingüístico.

La conclusión del estudio es la necesidad de estimular el sentido pragmático y de los valores socioculturales de la cortesía verbal en español en estos alumnos para que reconozcan que distintas culturas manifiestan la cortesía verbal de formas diferentes y utilizan estrategias lingüísticas distintas para realizar el mismo acto de habla. Nuestro estudio confirma la tendencia de que el español muestra una preferencia hacia estrategias de cortesía directas, a diferencia del inglés que tiende a utilizar más la insinuación y otros mecanismos indirectos en la realización de los actos exhortativos.

Por lo tanto, las implicaciones del estudio son varias. En primer lugar, se debe fomentar la integración de la enseñanza del componente pragmático del español, y en especial de la cortesía verbal, a todos los niveles de enseñanza, pero teniendo en cuenta que las necesidades de los estudiantes son distintas en cada nivel. Así, en este trabajo, nos hemos centrado sólo en el caso de los estudiantes hispanohablantes bilingües que dominan el componente lingüístico del español, pero que, por vivir en contextos sociolingüísticos bilingües, necesitan profundizar en un conocimiento más hondo del genio del español y de los aspectos sociales y culturales de nuestro idioma para no cometer calcos del inglés a la hora de realizar ciertos actos ilocutivos como las exhortaciones. En este caso concreto de estudiantado, se deben fomentar cursos avanzados de español donde se utilicen métodos de aprendizaje que contrasten los mecanismos pragmáticos y de cortesía verbal del inglés y del español para hacerles conscientes de las diferencias no sólo lingüísticas entre ambos idiomas sino de uso o pragmáticas.

En segundo lugar, un estudio similar podría realizarse con hablantes nativos monolingües del español que tienen un buen conocimiento lingüístico y cultural de su idioma materno y viven en contextos sociolingüísticos monolingües, pero no utilizan las estrategias de cortesía verbal de forma adecuada en contextos comunicativos especializados como el campo de las ciencias de la salud, los negocios, los medios de comunicación, etc. Con el objetivo de que estos hablantes pudieran hacer un mejor uso de sus habilidades sociales en estos campos, los cursos concretos de estrategias de corrección verbal serían una excelente herramienta para iniciarles en la importancia de la cortesía en la práctica diaria de su campo de trabajo. De este modo, se apunta hacia la necesidad de cursos interdisciplinarios de comunicación y lengua con otros campos como la publicidad, los negocios,

la medicina y las ciencias sociales y se destacan las múltiples aplicaciones de la cortesía verbal para fines específicos.

Por último, en este trabajo nos hemos dedicado sólo al estudio contrastivo de la cortesía verbal en los actos exhortativos, pero se podrían realizar estudios similares para otros tipos de actos ilocutivos donde el inglés y el español difieren en el tipo de actos locutivos que emplean, como es el caso de los actos expresivos de agradecimiento o de disculpas.

6. Referencias

- Austin, J. L. (1962) *How to Do Things with Words*. Oxford: Calderon Press.
- Austin, J. L. (1970) *Ensayos filosóficos*. Madrid: Revista de Occidente.
- Ballesteros Marín, F. (2001) "La cortesía española frente a la cortesía inglesa. Estudio pragmatolingüístico de las exhortaciones impositivas". *Estudios Ingleses de la Universidad Complutense*, 9, 171-207.
- Bani, S. y Nevado, A. (2004) "Aproximación a la cortesía verbal en los manuales de E/LE". *Artifara*, 4, sección Monographica.
- Blum-Kulka, S. (1987) "Indirectness and politeness in requests: same or different?" *Journal of Pragmatics*, 11, 131-146.
- Blum-Kulka, S., House, J. y Kasper, G. (1989) *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Brown, P. y Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some Universals of Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cenoz Iragui, J. (2004) "El concepto de competencia comunicativa", en: J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (dirs.), *Enseñar español como segunda lengua o lengua extranjera. Vademécum para la formación de profesores*. Madrid: SGEL, 449-466.
- Díaz Pérez, F. J (2003) *La cortesía verbal en inglés y en español. Actos de habla y pragmática intercultural*. Jaén: Universidad de Jaén.
- Escandell Vidal, M.V (2004) "Aportaciones de la Pragmática", en: J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (dirs.), *Enseñar español como segunda lengua o lengua extranjera. Vademécum para la formación de profesores*. Madrid: SGEL, 179-198.
- Follet, F. (2004) *Whiteout*. Nueva York: Penguin.
- Follet, F. (2005) *En el blanco*. Trad. de Rita da Costa. Barcelona: Random House Mondadori.
- Freed, A. F. y Greenwood, A. (1996) "Women, men, and type of talk: What makes the difference?". *Language in Society*, 25, 1-26.
- García Manzano, C. (2003) "Las estrategias de cortesía en los manuales de E/LE". *Frecuencia L*, 23: 3-7.

- García Vizcaíno, M. J. (1998) *Estrategias de cortesía verbal en inglés y en español*. Tesis doctoral inédita. Universidad de Granada.
- García Vizcaíno, M. J. (2001) "Principales estrategias de cortesía verbal en español". *Interlingüística*, 10: 185-188.
- García Vizcaíno, M. J. (2005) "Consideraciones sobre la naturaleza y funcionamiento de la cortesía verbal en español peninsular". *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, 3, 1 (5), 49-63.
- García Yebra, V. (1997) *Teoría y práctica de la traducción*. Madrid: Gredos.
- Gordon, D. y Lakoff, G. (1975) "Conversational Postulates", en: P. Cole y J.L. Morgan (eds.), *Syntax and Semantics* V. 3, Nueva York: Academic Press.
- Haverkate, H. (1983) "Los actos verbales indirectos: El parámetro de la referencia no específica". *Lingüística Española Actual*, 5, 15-28.
- Haverkate, H. (1994) *La Cortesía Verbal. Estudio Pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Haverkate, H. (1998) "Politeness strategies in verbal interaction: An analysis of directness and indirectness in speech acts". *Semiótica*, 71-1/2, 59-71.
- Haverkate, H. (2002) "El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Estocolmo: Institutionen för spanska, portugisiska och latinamerikastudier, 60-70.
- Hernández Sacristán, C. (1997) "Actos de habla desde una perspectiva contrastiva: apuntes metodológicos", en: A. Briz Gómez, J.R. Gómez Molina, M.A. Martínez Alcalde y Grupo Val. Es.Co. (eds.), *Pragmática y gramática del español hablado. El español coloquial*. Zaragoza: Pórtico, 317-327
- Hickey, L. (1991) "Comparatively polite people in Spain and Britain". *Association for Contemporary Iberian Studies*, 4 (2), 2-6.
- Hickey, L. (1992) "Politeness apart: why choose indirect speech acts?" *Lingua e Stile*, 37, 77-87.
- Hickey, L. (1999) "Aproximación pragmalingüística a la traducción del humor", en: L. Hickey y A. Gil de Carrasco (eds.), *Aproximaciones a la traducción*. Madrid: Instituto Cervantes, 22-40.
- Hickey, L. (2000) "Politeness in Translation between English and Spanish". *Target*, 12 (2), 229-240.
- Hickey, L. (2005) "Politeness in Spain: Thanks But No 'Thanks'", en: L. Hickey y M. Stewart (eds.), *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, 317-330.
- Holmes, J. (1995) *Women, Men and Politeness*. London: Longman.

- House, J y Kasper, G. (1981) "Politeness markers in English and German", en: F. Coulmas (ed.), *Conversational Routine*. The Hague: Mouton de Gruyter, 157-85.
- House, J. (1986) "Cross-cultural pragmatics and foreign language teaching", en: K.-R. Baushc, F. C. Königs y R. Kogelheide (eds.), *Probleme und Perspektiven der Sprachlehrforschung: Bochumer Beiträge zum Fremdsprachenunterricht in Forschung und Lehre*. Frankfurt/M: Scriptor.
- House, J. (1998) "Politeness and Translation", en: L. Hickey (ed.), *The Pragmatics of Translation*. Clevedon: Multilingual Matters, 54-71.
- López García, M. P. (2002) "Puntos de vista sobre el proceso de adquisición de la competencia cultural". *Frecuencia L*, 20: 12-15.
- López Guix, J.G y Wilkinson, J.M. (1997) *Manual de traducción inglés/castellano*. Barcelona: Gedisa.
- Lozano, J., Peña-Marín, C. y Abril, G. (1993) *Análisis del Discurso: Hacia una Semiótica de la Interacción Textual*. Madrid: Cátedra.
- Márquez Reiter, R. (1997) "Politeness Phenomena in British English and Uruguayan Spanish: The case of requests". *Miscelánea: A Journal of English and American Studies*, 18, 159-167.
- Márquez Reiter, R. (2000) *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay: A Contrastive Study of Requests and Apologies*. Amsterdam: John Benjamins.
- Martínez-Cabeza Lombardo, M.A. (1995) *Lengua y Estilo en las Novelas de E.M. Forster*. Universidad de Granada: Servicio de Publicaciones.
- Mir, M. (2001) "Un Modelo Didáctico para la Enseñanza de la Pragmática". *Hispania*, 84: 542-549.
- Miranda Ubilla, H. (2000) *La cortesía verbal en textos para la enseñanza del español e inglés como lenguas extranjeras*. Versión digital en www.cervantesvirtual.com
- Morgan, J.L. (1978) "Two types of convention in indirect speech acts", en: P. Cole (ed.), *Syntax and Semantics*, vol. 9: *Pragmatics*. Nueva York: Academic Press, 261-280.
- Nichols, P.C. (1983) "Linguistic options and choices for black women in the rural south", en: B. Thorne, C. Kramarae y N. Henley (eds.), *Language, Gender, and Society*. Rowley, Massachusetts: Newbury House, 54-68.
- Oliveras, A. (2000) *Hacia la competencia intercultural en el aprendizaje de una lengua extranjera. Estudio del choque cultural y los malentendidos*. Madrid: Edinumen.
- Pereira Romero, T. (1996) "Actos de Habla. Intención y Situación Comunicativas: Propuesta Didáctica". *Textos de Didáctica de Lengua y Literatura*, 10: 99-109.

- Portolés, L. y Vázquez Orta, I. (2000) "Mitigating or compensatory strategies in the expression of politeness in Spanish and English? 'Hombre'/'mujer' as politeness discourse markers revisited", en: M.P. Navarro Errasti y otros (eds.), *Transcultural Communication: Pragmalinguistic Aspects*. Zaragoza: Anubar, 219-226.
- Portolés, J. (2004) *Pragmática para hispanistas*. Madrid: Síntesis.
- Ramírez, A. G. (1999) "Desarrollo de la competencia pragmática en español como segunda lengua". *Revista de Estudios de Adquisición de la Lengua Española*, 12: 59-84.
- Searle, J.R. (1969) *Speech Acts. An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J.R. (1975) "Indirect speech acts", en: P. Cole y J.L. Morgan (eds.), *Syntax and Semantics*, vol. 3: *Speech Acts*. Nueva York: Academic Press, 59-82.
- Searle, J.R. (1976) "A classification of illocutionary acts". *Language in Society*, 5, 1-23.
- Sifianou, M. (1989) "On the telephone again! Differences in telephone behaviour: England versus Greece". *Language in Society*, 18, 527-44.
- Sifianou, M. (1993) "Off-record indirectness and the notion of imposition". *Multilingua*, 12 (1), 69-79.
- Spencer-Oatey, H. (2000) *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures*. London: Continuum.
- Spencer-Oatey, H. (2002) "Developing a framework for non-ethnocentric 'politeness' research", en: D. Bravo (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Estocolmo: Institutionen för spanska, portugisiska och latinamerikastudier, 86-96.
- Thomas, J. (1983) "Cross-cultural pragmatic failure". *Applied Linguistics*, 4(2): 91-112.
- Thomas, J. (1995) *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*. London: Longman.
- Vázquez Orta, I. (1995) *A Contrastive Study of Politeness Phenomena in England and Spain*. Duisburg: University of Duisburg.
- Vinay, J.P y Darbelnet, J. (1977) *Stylistique comparée du français et de l'anglais*. París: Didier.
- Wierzbicka, A. (1985) "Different cultures, different languages, different speech acts: Polish vs. English". *Journal of Pragmatics*, 9, 145-78.

Marcadores discursivos y cortesía lingüística en la interacción de aprendices de italiano L2

GRUPO A.MA.DIS (PURA GUIL, CARLA BAZZANELLA, MILENA BINI, PALOMA PERNAS, TERESA GIL, MARGARITA BORREGUERO, ALMUDENA PERNAS, CLARA MIKI KONDO Y EUGENIO GILLANI)
Universidad Complutense de Madrid, España

0. Introducción

Este trabajo forma parte del proyecto de investigación “Estudio de la adquisición de marcadores discursivos en italiano L2”,¹ en el que hemos adoptado como punto de partida la hipótesis de que el uso de los marcadores discursivos (MMDD) revela el grado de competencia discursivo-interactiva del aprendiz, entendida como capacidad de construcción del texto dialógico y de relacionarse lingüísticamente con los otros.

De acuerdo con Bazzanella (2006: 456)² asumimos que los marcadores discursivos son aquellos elementos externos al contenido proposicional que sirven para situar el enunciado en una dimensión interpersonal e interactiva, conectar y estructurar en el discurso elementos oracionales, interoracionales y extraoracionales, y poner de manifiesto ciertos procesos cognitivos y actitudes en curso.

1. Metodología de recogida de datos

El *corpus* que ha servido de punto de partida a nuestro estudio está formado por 40 conversaciones, de las cuales 12 entre aprendices de italiano L2, 24 entre aprendices y hablantes nativos, y 4 entre hablantes nativos, que nos han servido

1. Este proyecto cuenta con la financiación de la UCM (PR1/06-14427-A) y en él participan Pura Guil (UCM), Carla Bazzanella (U. Turín), Milena Bini (UCM y EOI Madrid), Paloma Pernas (UCM y EOI Segovia), Teresa Gil (UCM y Liceo Italiano, Madrid), Margarita Borreguero (UCM), Almudena Pernas (EOI Madrid), Clara Miki Kondo (U. A. de Nebrija y Liceo Italiano, Madrid) y Eugenio Gillani (EOI Valencia).

2. “Discourse markers are items external to propositional content which are useful in locating the utterance in an interpersonal and interactive dimension, in connecting and structuring phrasal, inter-phrasal and extra-phrasal elements in discourse, and in marking some on-going cognitive processes and attitudes”.

como grupo de control a la hora de contrastar algunas de nuestras observaciones. Cada una de estas conversaciones tiene una duración aproximada de 10 minutos, de modo que en total el *corpus* está formado por 6 horas de interacciones grabadas —y posteriormente transcritas—³ en las que participan aprendices, o aprendices y profesores italianos, y unos 45 minutos de interacciones entre hablantes nativos.

Las conversaciones con los aprendices se grabaron entre mayo y junio de este año en dos contextos institucionales, las Escuelas Oficiales de Idiomas de Segovia y Valencia. Dado que el objetivo general del proyecto es estudiar la adquisición de los marcadores, creímos oportuno seleccionar informantes de diversos niveles de competencia lingüística para tratar de confirmar la hipótesis de que la mayor competencia en italiano L2 debería reflejarse, entre otras cosas, en el uso de marcadores discursivos cada vez más adecuados y variados. Así pues, se seleccionaron tres niveles educativos distintos (1º, 3º y 5º curso, respectivamente) y dos alumnos de cada uno de estos niveles, es decir, 6 estudiantes por cada Escuela Oficial de Idiomas, lo que nos dio un total de 12 informantes. Todos ellos reunían una serie de requisitos: tenían como lengua materna el castellano, edades comprendidas entre los 20 y los 45 años y un nivel mínimo de estudios equivalente al graduado escolar.⁴

Teníamos interés por observar la presencia y función de los marcadores discursivos en la interacción dialógica, de modo que a los informantes se les suministraron una serie de tareas que, teniendo en cuenta el tipo de participantes, dieron lugar a dos tipos de interacciones:

a) interacciones simétricas: discusión argumentativa con un aprendiz del mismo curso sobre dos problemas que debían ser tratados durante la interacción (elegir un regalo para un amigo y qué hacer ante una considerable subida del alquiler del piso que supuestamente ambos interlocutores comparten);

b) interacciones asimétricas: mantener una conversación con un hablante nativo de italiano en una situación formal (una entrevista para trabajar como *baby sitter* en una familia italiana durante el verano, siendo el aprendiz el entrevistado) y en una situación informal (conversación de contacto social —o *small talk*— con el amigo italiano de un amigo en una cena organizada en la propia casa, siendo el

3. Para la transcripción nos hemos inspirado en el sistema de convenciones del grupo Val.Es.Co. (Briz et al. 2002: 28 y sigtes.).

4. Todas las informantes del corpus son mujeres y cursan o han cursado en su mayoría estudios universitarios, pero el sexo y los estudios universitarios no fueron variables prefijadas a la hora de seleccionar a los estudiantes. La razón por la cual decidimos elegir a los alumnos de la Escuela Oficial de Idiomas en lugar de los de la Facultad de Filología es que en aquella los niveles de competencia lingüística están determinados con un grado de precisión mucho mayor que en el contexto universitario, donde los estudiantes deben cursar una serie de asignaturas independientemente de su conocimiento real de la lengua.

aprendiz el anfitrión). Las directrices que se ofrecieron a los alumnos fueron mínimas: se les planteó la situación y se les informó de los objetivos de la interacción, apuntando simplemente algunas ideas que podrían tratarse durante la misma.

Cada estudiante participó en cada una de las cuatro tareas. Las interacciones fueron grabadas con una cámara de vídeo digital. Las grabaciones audiovisuales nos permiten tener en cuenta no sólo los elementos lingüísticos y paralingüísticos, sino también la kinésica y la proxémica, factores extralingüísticos involucrados en la construcción del significado interaccional.

Como expondremos con más detalle en el siguiente apartado, somos conscientes de los problemas que plantean las interacciones de este tipo. En primer lugar es evidente la falta de espontaneidad por parte de los hablantes: se encuentran en su contexto institucional de aprendizaje, ante la presencia de un profesor (o interactuando con él directamente), sintiéndose observados y grabados, factores todos que pueden dar lugar a conductas comunicativas forzadas o poco naturales. Pero también es cierto que en muchos casos, especialmente en los niveles inferiores, este tipo de situaciones es el único en el que los informantes hacen uso del italiano L2.

2. Objeto del análisis realizado. Algunas consideraciones previas

Hasta el momento hemos estudiado sólo las interacciones simétricas. Desde la perspectiva de la cortesía lingüística y el análisis conversacional, hemos analizado una parte de los MMDD presentes en el *corpus*: aquellos que, con función interactiva,⁵ son usados en relación con la distribución de los turnos conversacionales. Hemos tenido también en cuenta la posible incidencia de elementos no lingüísticos, así como otros mecanismos de *co*-construcción del discurso conversacional, relacionados todos ellos con:

- por parte del emisor: la toma, mantenimiento y cesión del turno, y
- por parte del interlocutor: los *back-channels* o continuadores, que confirman atención y recepción, así como posibles mecanismos de interrupción.

En realidad, por tratarse de *movimientos de enlace* entre turnos, pueden ser considerados no sólo elementos interactivos, sino, al mismo tiempo, mecanismos metatextuales, ya que, actuando como “bisagras textuales”, establecen el entramado conversacional.

No debe olvidarse que, como antes se ha indicado, los datos sobre los que hemos trabajado forman parte de la *interlengua* de nuestros informantes. Preci-

5. La interactiva, la metatextual y la cognitiva son las tres (macro)funciones, subdivisibles en diversas (micro)funciones, que integran la clasificación de los MMDD propuesta, en diversas ocasiones, por Bazzanella (cfr., por ejemplo, 1990, 1995, 2003, 2006).

samente por ello consideramos conveniente poner de relieve al menos dos de sus particularidades, que deberán ser tenidas en cuenta en relación con el alcance de los resultados obtenidos.

En primer lugar, adviértase que el *corpus* está integrado por conversaciones auténticas pero no totalmente espontáneas ni reales, pues han sido solicitadas por el analista: el informante tiene que formular su discurso al mismo tiempo que va ideando desarrollos lógicos verosímiles, y/o se va adaptando a los inventados por su interlocutor.

Especial interés reviste también la problemática de la incidencia de la situación de grabación en el comportamiento de los informantes. Situación que no dudamos en calificar de “perversa”, ya que ellos saben que son observados y grabados: además de su destinatario real, cuentan con un destinatario o auditorio suplementario. Se trata, pues, de un caso claro de la llamada «paradoja del observador»: es precisamente su observación lo que perturba el fenómeno que se pretende analizar. No sólo saben que su comportamiento «privado» pasa a ser «de dominio público», con la consiguiente merma de espontaneidad y mayor riesgo para su imagen social, sino que, nuestros informantes se deben de sentir doblemente amenazados, puesto que se trata de aprendices de una L2 previsiblemente con menos competencia que un nativo. Es de suponer que intenten presentar una imagen socialmente aceptable de sí mismos *en esa situación de habla*. En principio, cabría esperar que esta imagen social pudiera orientarse tanto en términos de “autonomía” como de “afiliación” (Bravo 2003). Por un lado, podrían tender a marcar su “autonomía” respecto al grupo adoptando comportamientos competitivos respecto a su interlocutor, haciendo exhibición de su competencia comunicativa, e incluso poniendo en práctica técnicas de seducción del auditorio suplementario, en el que, no se olvide, está incluido su profesor. Pero la tendencia opuesta sería también posible: observar un comportamiento cooperativo y solidario tendente a marcar su “afiliación” al grupo.

Como veremos más adelante, pero adelantamos ahora, los resultados de nuestra investigación señalan que es esta última tendencia la que prevalece en el *corpus*. Nuestros informantes siguen mayoritariamente un comportamiento claramente tendente a reforzar la afiliación: colaboran conjunta y solidariamente en la tarea de co-construcción discursiva que les ha sido solicitada. Ahora bien, no se trata sólo de actos corteses encaminados a favorecer la imagen del interlocutor (manifestándole atención, estímulo, apoyo y aprecio), sino que valorizan también la propia del emisor, que se muestra como compañero considerado, atento y solidario, dispuesto a efectuar su contribución a la construcción de la conversación en curso (a pesar de las dificultades y riesgos que la tarea entraña). Se trata, por tanto, de una noción de *cortesía* entendida como actividad encaminada a alcanzar

una situación de equilibrio entre la imagen del destinatario y la del hablante, de modo que ambas imágenes resulten beneficiadas en algún grado (Hernández Flores 2004; Guil 2005).

Permítasenos una última consideración previa. Es conocida la estrecha dependencia sociocultural de los valores y estilos interactivos vigentes en una comunidad, cuyos miembros, en cambio, por haberlos adquirido en fase de aculturación, no perciben la especificidad de estos supuestos cortesés básicos, sino que los estiman tan “naturales” que los creen universales.⁶ En el caso de las comunidades italiana y española la afinidad es enorme: sus lenguas están emparentadas genéticamente y la similitud entre sus culturas se ha incrementado a través de contactos históricamente frecuentes. Y es precisamente esta afinidad la que provoca en los usuarios de ambas comunidades una percepción subjetiva de cercanía, tanto lingüística como cultural, que tiene el peligro de favorecer la aplicación de los propios esquemas interpretativos a la otra realidad cultural. Téngase en cuenta que las divergencias entre lenguas y culturas afines, por ser muy sutiles, son más difíciles de captar (Guil 1999, 2005).

3. Marcadores y otros mecanismos interactivos en la interlengua de los aprendices

Presentamos a continuación una selección de aquellas ocurrencias del *corpus* que, a nuestro juicio, resultan más representativas de los fenómenos analizados, y que agrupamos bien en razón de su atribución al hablante en uso de la palabra, bien como muestra de la participación activa del interlocutor, o bien como resultado de una coordinación de esfuerzos de ambos participantes conversacionales.

3.1. Por parte del emisor

3.1.1. Función “toma de turno”

Desde el primer nivel encontramos MMDD en la interlengua de los aprendices; ahora bien, se trata fundamentalmente de formas de carácter “liviano”, compatibles incluso con las correspondientes de la L1. La diferencia claramente apreciable entre los diversos niveles de aprendizaje es que, a medida que van siendo más elevados, paralelamente se observa una mayor frecuencia de aparición, variedad de formas y mayor peso léxico de los MMDD utilizados, tipo *allora*, *quindi*, *infatti*, *dunque*, *ecco*, *comunque*, *certo*.

6. El problema puede presentarse en la comunicación entre hablantes de comunidades culturales diversas ya que existe el riesgo de un *transfer* directo de esas asunciones cortesés que rigen en una comunidad pero tal vez no en la otra, lo que tendencialmente será percibido no como un error de competencia comunicativa, sino como una falta de educación.

No cabe duda de que, con la función de “toma de turno”, *sì* es el marcador que ofrece en nuestros datos un mayor número de ocurrencias y que, encontrándose ya en el primer nivel, se mantiene de forma regular hasta el último. No se trata, naturalmente, del elemento homólogo con función de profrase, sino del marcador que, en posición de movimiento de enlace retroactivo (Gallardo Paúls 1998a: 38), aprovecha parte de su valor originario de indicador de polaridad positiva, para que el hablante, al asumir su turno de palabra, pueda sugerir una actitud de apoyo junto con un esfuerzo por engarzar con el turno anterior del interlocutor:

- (1)
 T: io telef telefono [ee dopo telefonooooo]
 à C: [sì/ e se non va bene per lei] tu mi telefoni
 T: d'accordo §
 C: § hm hm
 (1º – EOI Segovia – Cambiare casa)

Este marcador entra en combinación con otros diversos elementos, pero, basándonos tanto en su frecuencia de uso como en su inequívoco valor cortés, querríamos destacar la secuencia *sì no*, que, aunque en posición inicial de turno, no es interpretable como “falso inicio”, y que resulta perfectamente lógica a pesar de su apariencia contradictoria:

- (2)
 M: secondo me/ sarebbe bellissimo trovare la ricetta per lei =
 B: *sì*/ [e dopoooo]
 M: [= questo sarebbe] un regaloooo ♦ (RISAS)
 B: anche per noi no? (RISAS)
 M: *sì*/ ma forse più per lei (RISAS)
 à **B: *sì sì sì sì sì / no perché dopo lei farà le le ri- ricette***
 (5º - EOI Segovia- Regalo ad un amico)

Al tomar su turno, B comienza por hacer una exhibición de muestras de acuerdo, enfatizadas por repetición (*sì sì sì sì sì*), para subrayar su opinión concorde con la de la interlocutora, protegiendo así las imágenes de ambas. A continuación, se apresura a autocorregir (*no*) lo que en su intervención precedente ha pretendido comunicar implícitamente, ofreciendo una aclaración. Ha sido en realidad su interlocutora la que no ha captado el sentido último de la contribución de B, quien, evitando mostrar su desacuerdo abiertamente, empieza por subrayar la común concordancia, reservando el valor negativo para «auto-aplicárselo» seguidamente.

En la misma posición inicial de intervención,⁷ es igualmente muy frecuente el uso de elementos vocales, probablemente de origen interjetivo, con la función de toma de turno y expresión de apoyo a la contribución previa del interlocutor:

- (3)
B: sì// anche se troviamo/ per parlare ancora della cucina/ se troviamo un libro sai di emmmm emmmm non so/ dei dolci di Segovia→§
M: § eh/ QUESTO È SICURO perché tu sai che lei [conosce bene=]
B: [le piacerà tanto] (RISAS)
M: = tutti i posti ↑ di dolci da Segovia/ e le piace tantissimo/ sai/ quel ponche segoviano
(5° - EOI Segovia- Regalo ad un amico)

También con esta misma función de toma de turno encontramos en posición inicial de intervención, de manera recurrente y en todos los niveles educativos, pausas llenas (conteniendo material fónico) o simples alargamientos vocálicos. Son interpretables, a nuestro juicio, como indicios de la dificultad que ha de superar el aprendiz para, en tiempo real, planificar cognitivamente y producir discursivamente en L2, pero igualmente son reveladores de su voluntad de no eludir el deber conversacional de efectuar su aportación en el momento pertinente, contribuyendo solidariamente a la construcción conjunta del texto:

- (4)
T: e quantaaa/ genteee/ abitaaa/ in questo palazzo?
C: eehm/ c'è due/ due famiglie per piano
(1° - EOI Segovia - Cambiare casa)

- (5)
B: dunque/ hai pensato qualcosa peeeer→?§
M: § eeee sì ↑ è quello che volevo dirti ↑ perché io non ho avuto appena il tempo e mi è venuto così in fretta che/ non ho avuto il tempo e dobbiamo decidere adesso cosa regaliamo a Laura ↓
(5°- EOI Segovia – Regalo ad un amico)

Encontramos también en el *corpus* de interlengua analizado, recurrentemente utilizado por informantes diversos pertenecientes a distintos niveles, el marcador *ok*, indicativo de toma de turno y acuerdo, susceptible de ser usado en las producciones de nativos tanto de la L1 como de la L2, tal vez por influencia de otra L2 distinta:

7. Aunque, naturalmente, estos elementos tan comunes también se encuentran en posición media o final de intervención.

(6)

N: un libro?// penso che sia meglio fare/ questo/ e non so è più divertente/ [lei è =]

M: [sì/ e così noi ci ((divertiamo))]

N:= è simpatica

M: hmm

N: ok e quanto/ i soldi/ cosa facciamo? più→

M: io/ io vorrei spendere poco

(3° - EOI Valencia – Regalo ad un amico)

Es de destacar que, aunque presentes en nuestro *corpus* en el nivel inicial, son sin embargo muy escasas las ocurrencias de MMDD pertenecientes a la L1 (castellano):

(7)

T: e le viste sono belle?

C: sì/ bellissime/ bellissime

T: ((oi)) pues noii / si tuuu/ io possooo telefonare=

(1° - EOI Segovia - Cambiare casa)

(8)

C: [ti piace] questa zona? vuo- vuoi continuareee?

MJ: maaa è molto cara

C: ya/ ma forse se la casa è \$

(1° - EOI Valencia - Cambiare casa)

Como posible influencia de la primera L2 aprendida tendemos a considerar el alto uso de *d'accordo* observado en dos informantes, una del nivel superior y otra del elemental, ambas profesoras de francés:

(9)

M: ci sono dei posti che aprono anche il fine settimana// allora/ facciamo un appuntamento la domenica forse

B: d'accordo/ [ma anche→]

M: [e facciamo] una bella passeggiata anche

B: sìiiii/ questo va benissimo/ me le- ma le librerie sono aperte?

(5°- EOI Segovia – Regalo ad un amico)

2.2.2. Función “cesión de turno”

Como *tag-question*, solicitando consenso, encontramos fundamentalmente el marcador *no?* Constituye un “movimiento de enlace proyectivo” (Gallardo Paúls 1998a: 38) interpretable como actividad cortés respecto a la imagen positiva del interlocutor, pues se pide su anuencia, pero también respecto a su imagen negativa (deseo de no imposición), pues preven su autonomía de opinión. Por tratarse

de interacciones integradas por sólo dos participantes, no cabe la posibilidad de interpretarlo como señal de selección del siguiente hablante, sino sólo como cesión de turno:

- (10)
B: aah↑ così va benissimo perché con quaranta euri euro io creo che possiamo comprare/ una maglietta decente/ no?
L: sì/ o una sciarpa/ o non so
(3° - EOI Segovia – Regalo ad un amico)

Si tenemos en consideración todos los fenómenos hasta aquí descritos, nos parece plausible formular como hipótesis explicativa del comportamiento mostrado por nuestros informantes que, por percepción de cercanía cultural, se han interpretado como congruentes las pautas corteses vigentes en la comunidad cultural de origen (España), expresándolas (sobre todo en la interlengua inicial) con elementos que, por su reducida carga léxica, pueden ser comunes a ambas lenguas en juego, pareciendo evitar el uso de formas más marcadas léxicamente.

2.3. Por parte del interlocutor

1.1.1. Función “back-channel”

El interlocutor se comporta en nuestro *corpus* de una manera paralela a la que acabamos de indicar respecto al emisor. Desde el nivel inicial, nuestros informantes, en superposición con la intervención del hablante en uso de la palabra, formulan señales de confirmación de atención y apoyo, ratificando así la relación y la distribución actual de roles. Como puede apreciarse en los siguientes ejemplos, los formatos privilegiados son precisamente aquellos compatibles tanto con los de la L1 como con los de la L2:

- (11)
T: iooo io non so/ noi possiamo eee andare a vederee _
C: un'altra cosa?
T: un'altra cosa/ non so si in centro/ o forse possiamo andare nella [periferia =]
C: [hm hm]
T: = io non so/ o cercare un altro appartamento/ nuovo/ e cercare un'altra persona/ io non so/
(1° - EOI Segovia – Cambiare casa)

- (12)
E: comunque per le ragazze secondo me è più facile che per un ragazzo [perché =]
P: [eh]

E: = ((per una)) ragazza ↑prendi una ma[glietta ↑ =]
 P: [si→]
 E: = o una borsa e (DA UNA PALMADA) fatto il regalo ↓
 (5° - EOI Valencia – Regalo ad un amico)

Nuestros resultados contrastan con los obtenidos por dos autoras que han estudiado el comportamiento dialógico de aprendices suecos de italiano L2, aunque es cierto que se trata en los dos casos de interacciones asimétricas mantenidas entre un aprendiz no nativo y un profesor nativo. Eva Wiberg (2003) registra señales de retroalimentación sólo en el interlocutor nativo; por su parte, Camilla Bardel (2003) indica el escaso uso de *back channels* por los aprendices suecos. Es cierto que los textos que estamos analizando corresponden a interacciones simétricas (aprendices del mismo nivel, discusión informal), pero una simple ojeada a las interacciones asimétricas que forman parte de nuestro *corpus*, nos ha permitido comprobar que también ahí son frecuentes los *back-channels*. Por ello, nos inclinamos a considerar como probablemente decisiva la diferencia de cultura / lengua de origen de los informantes: suecos / españoles.

3.2.2. Interrupciones

Afirma también Camilla Bardel (2003) la práctica ausencia de interrupciones en sus datos. Nosotros, en cambio, hemos hallado un gran número de interrupciones, tanto colaborativas como competitivas en las interacciones simétricas y hemos detectado su presencia, aunque quizá en menor medida, en las asimétricas. Nuevamente, parece posible aducir una explicación basada en una mayor afinidad cultural.

(13)
 B: o lei mm ha comprato adesso/ appena ha comprato adesso unnnn eeee questa cosa per fare la pasta↓
 M: sì/ quella macchina de fare la pasta↓
 B: e tu sai se si può aggiungere un'altra cosa a questa macchina?
 (5° - EOI Segovia – Regalo ad un amico)

Como ejemplo de interrupción colaborativa puede servir (13). La interlocutora, M, no pretende obtener el turno, sino que, por el contrario ofreciendo a B su sugerencia léxica, le ayuda a mantenerse como hablante en uso de la palabra. Es de imputar a la especial situación de habla el que la heterocorrección no parezca constituir una amenaza para quien la recibe, sino que, por el contrario, la sugerencia léxica es aceptada y hecha propia con la mayor naturalidad.

(14)

B: d'accordo ↓io ho pensato un po' / ma non so/ perché facciamo sempre lo stesso/ ho pensato a un fazzoleeeettoooooo/ ho pensato perché [lei =]

M: [uhm]

B: = lei gli piace tanto questo/ o non so cosa pensi/ ma dopo bisogna pensare anche dove dove compriamo questo eee →

M: sì/ ma scusami/ ma io penso che il fazzoletto è quello che abbiamo

[fatto=]

B: [fatto]

M: = altri anni↓ / è un po' ripetuto/ non so →

(5 ° EOI Segovia – Regalo ad un amico)

En cambio, (14) podría ser considerada, en principio, una típica ocurrencia de interrupción competitiva: M interrumpe para expresar su desacuerdo explícito respecto a la sugerencia de B, arrebatándole el uso de la palabra; desacuerdo que, rubricado por una ligera elevación en el tono de voz y ritmo más rápido, y marcado inequívocamente por los dos *ma* y el reparador *scusami*, parte, sin embargo, de una base, al menos aparente, de acuerdo, marcado por el *sì* con que abre: es evidente el esfuerzo por amortiguar o reparar la posible amenaza respecto a B.

Ahora bien, si analizamos con una cierta detención la contribución previa de B podremos advertir una serie de repeticiones (*ho pensato, dove*) e incertidumbres (*non so*), el reconocimiento de argumento contrario (*facciamo sempre lo stesso*), una apelación al interlocutor (*non so cosa pensi*), la introducción anticipada de otra faceta de la cuestión (*ma dopo bisogna pensare anche dove dove compriamo questo*), alargamiento final (*eee*) con suspensión entonativa: todo ello puede inducir a pensar que B está en apuros afanándose en completar su contribución. Y así parece interpretarlo M, que se precipita en su ayuda, interrumpiendo el alargamiento final y haciendo suyo el argumento contrario ya invocado por B. Bajo la apariencia de una «interrupción competitiva» encaminada a apoderarse del turno de palabra, parece delinearse un movimiento de ayuda para «liberar» a M del deber conversacional de hablar. Un mecanismo en todo caso muy cercano a los que veremos a continuación.

3.3. Construcción colaborativa

En efecto, hemos observado que ciertas tomas de palabra interpretables a primera vista como interrupciones son en realidad irrupciones suaves que se efectúan tras aparecer indicios o anuncios del lugar de transición pertinente en la intervención del hablante anterior. Dadas además las circunstancias de este tipo de conversación, en que tan arriesgado es no intervenir (incumplimiento de la actividad solicitada por el profesor, insolidaridad con el interlocutor sobre el que

recae todo el peso de la tarea, ideas útiles para la confección del tejido conversacional desperdiciadas) como hacerlo en demasía (afán de protagonismo, entorpecimiento de una elaboración ya de por sí compleja y poco espontánea), estas intervenciones podrían ser calificadas más bien, en muchos casos, como de alto valor cooperativo.

Las pausas de mayor duración, el elevado índice de alargamientos vocálicos, los tonos suspensivos o la presencia del marcador *non so* hacia el final del turno, dejan traslucir que el hablante está transmitiendo una solicitud de ayuda. Y así lo interpreta su interlocutor, atendiendo su solicitud mediante la toma de turno. Es tal petición de ayuda y no sólo el comportamiento tendente a reforzar la afiliación, detectable también en determinados tipos de interacción entre nativos, la verdadera peculiaridad de los aprendices, en especial de los de menor competencia lingüística, por sus normales dificultades para continuar la conversación.

Si en (13) veíamos un caso de interrupción colaborativa en el que la sugerencia léxica no parecía estar solicitada, en (15) puede observarse cómo la ayuda es solicitada no verbalmente, sino mediante el oportuno gesto:

(15)

P: ma a lui piacciono tantiiii gli anelli questiiii → / ((come)) così metallici un po' grossi → / il problema è che io no non saprei dire§ → / (SE TOCA EL DEDO MIMANDO UN ANILLO)

E: §la misura §

P: §la misura

esatto↓

E: hmm

P: perché ha/ ha le mani grossissime/ poi gli compre uno che proprio [non (())]

E: [non gli

sta] peccato

P: non gli sta

(5º - EOI Valencia – Regalo ad un amico)

En (16), además de las sugerencias léxicas colaborativas respondiendo a los forcejeos expresivos del hablante en turno, ambas interlocutoras muestran compartir solidariamente la carga de la tarea encomendada mediante una «construcción vertical» del discurso. Se trata de un fenómeno bastante común en los primeros estadios de aprendizaje, vid. también (17), ya identificado por Eva Wiberg (2003: 395-396). Sin embargo, en su *corpus*, parece tratarse de una técnica de obtención de contribución, muy común en contextos didácticos no sólo de L2, pues es el hablante nativo-profesor quien va sacando paulatinamente las palabras al aprendiz, arrastrándole en la construcción del diálogo. En cambio, es nuestros datos, son precisamente los aprendices quienes colaboran solidariamente poniendo un “ladrillo” alternativamente cada uno hasta completar la construcción:

(16)
MJ: l'altro giorno ho parlato con unaa mia amica
C: hmm
MJ: eeeee c'è trasferita è trasferita qui per lavoro/ e cerca=
C: [una stanza]
MJ: [=cerca una stanza]/ per cinque sei mesi/ più o meno
C: va bene [possiamo °(pensarci)°]
MJ: [possiamo] parlare con lei
C: sì/ ma prima cerchiamo una casa/ no?
MJ: sì
C: hmm
MJ: e se è un po' cara possooo
C: dirgli
MJ: dirli che che sia
C: la nostra compagna (RISAS)
MJ: se vuole
C: sì sì
(1° - EOI Valencia - Cambiare casa)

(17)
MJ: la settimana che ven- la settimana prossima io non posso (())
C: ° (ok) ° [e mercoledì/ domani?]
MJ: [allora andiamooo-] domani?
C: domani sera?
MJ: domani di sera? (HACE GESTO AFIRMATIVO)
C: alleeeee
MJ: alleeeee/ cinque?
C: [ok]
M J: [che] apronoo// le shopping
(1° - EOI Valencia – Regalo ad un amico)

En nuestro *corpus* son muy numerosos los enunciados con autointerrupciones o con prolongamientos no conclusivos en la parte final del turno para los que parece esperarse que sean completados inferencialmente por el interlocutor, en clara apelación, explícita o implícita, al conocimiento compartido entre ambos hablantes:

(18)
P: però lo zaino/ non so/ io penso che lo porta perché a lui piace↓ ///
E quel zaino?
P: eh _
E. eh sì/ infatti anch'io penso ((quello)) → (RISAS)
P: (RISAS) lo so che è un poooo'/ lo sai com'è fatto lui// nonnnn → (RISAS)
allora →

E: no sì/ che poi non sappiamo nemmeno se questo zaino magari per lui che ne so glielo ha regalato suo nonno prima di morire che ne so magari ci tiene tantissimo e noi gli regaliamo un altro un poooo' eeee/ è un po' brutta °((così come cosa))↓
///

(5° - EOI Valencia – Regalo ad un amico)

(19)

T: io preferisco [in centro =]

C: [in centro]

à T: = ma se è molto caro000 _

C: d'accordo

T: d'accordo?

(1° - EOI Segovia - Cambiare casa)

Por último, hay un fenómeno que ha llamado particularmente nuestra atención, pues nos parece muy sintomático que prolifere entre informantes tan diversos, de niveles y escuelas distintas. Independientemente del tema que estén tratando, encontramos en el *corpus* ciertas estructuras, hacia el final del turno, en las que, en concomitancia con otros rasgos (titubeos, alargamientos vocálicos, tonos suspensivos, pausas, dilaciones, esto es, fenómenos típicos de las segundas partes no preferidas), se plantean al interlocutor opciones abiertas o demasiado genéricas. El interlocutor parece interpretarlas como una solicitud de ayuda, pues su reacción más habitual es tomar la palabra y efectuar su contribución. Nuestra hipótesis explicativa es que al hablante en turno se le ha acabado, al menos de momento, su capacidad de inventiva y pide la intervención del otro participante, para así repartirse la carga, lo que sería parafraseable por «atenta, ahora te toca a ti, porque ya no sé qué más decir».

(20)

M: sì o anche possiamoo → darle una bella sorpresa§

B: § sì

M: eee/ non so/ possiamo prendere alcuni amici ↑§

B: § sì sì

M: e farle una piccola festa/ [non so ↓ =]

B: [sì sì/ sì sì]

M: = qualcosa [del genere↓]

B: [e per questo] sì, allora, e se gli altri vengono anche/
possono anche partecipare aaaa [questo ↑ =]

M: [sì]

B: =regalo/ soprattutto a quello de della ceramica↑§

M: § sì

B: che può essere più grande/ più bello/ [piùuuu→ =]

M: [uhm]

B: = interessante↓
(5° - EOI Segovia – Regalo ad un amico)

Como puede observarse, cuando el hablante M comienza a dar señales de agotamiento (vid. reiteración de *non so*), a pesar de las ritmadas señales de apoyo (*sì, sì, sì*) que está recibiendo, finaliza por hacer una propuesta totalmente abierta (*qualcosa del genere*) que muestra su disposición a no tomar partido y ceder a los posibles deseos del receptor. Éste toma inmediatamente el relevo y aporta nuevas ideas que hacen avanzar el diálogo.

(21)
T: e le viste soneo belle?
C: sì/ bellissime/ bellissime
T: ((oi)) pues noiii/ si tuuu/ io possooo telefonare=
C: hm
T: =a questaa donna/ eee e facciamo un appuntamento e andiamo/ insieme/
a vedere _
C: d'accordo/ possiamo cercare un altro appartamento/ ee/ e vederlo
T: hm/ [d'accordo]
C: [sì]
(1°- EOI Segovia – Cambiare casa)

En (21) T cede el turno no sólo con entonación suspensiva sino también con un gesto de la mano. La propuesta de C, a pesar del “d'accordo” inicial, consiste en realidad en una alternativa no coherente con la apuntada por T (quedar con la amiga para ir las tres juntas a ver el apartamento); no hay una coherencia lógica en el enlace de las propuestas, sino que lo que importa es “aportar ideas” para alargar la conversación. Otras ocurrencias en las que parece evidente la necesidad de continuar con la interacción sin tener en cuenta la coherencia con el turno anterior pueden ser (22) o (23):

(22)
M: ...andiamo viaaa§
B: § si si
M: e così lui può fare [qualcosa =]
B: [sì (noi) sì]
M: = con il palazzo/ riformarlo/ forse _
B. sì/ o [domandareee =]
M: [non so]
B: = ancora più [più soldi]
M: [non lo so]
(5° - EOI Segovia – Cambiare casa)

(23)

B: ma quantooo possiamooo

L: spendere

B: spendere in questo/ regalo?

L: non so perchée/ tu sai che questo mese/ il mes de mayo/ ho troppe
cumpleanno [eeee=]

B: [hmm]

L: =non so forse↑/ vente euro↑ ooo? ↑

B: vente euro? vente euroo/ buf/ ee vediamo/ vente euro tutte le due? [oo]

L: [o no]

B: ognuna

L: ognuna

B: aah↑ così va benissimo perché con quaranta euri euro yo creo che
possiamo comprare/ una maglietta decente/ no?

L: sì/ o una sciarpa/ ooo non so

B: io credo che una maglietta sarebbe meglio↑

(3° - EOI Segovia – Regalo ad un amico)

Las alternativas pueden ser innumerables, depende de lo que se le ocurra en ese momento al hablante: la cuestión es «hablar», «colaborar» en la construcción texto.

4. Conclusiones

La aproximación a las interacciones recogidas en nuestro *corpus* desde la perspectiva de la cortesía lingüística nos ha permitido observar el esfuerzo por parte de ambos interlocutores para que las interacciones sean lo más corteses posibles, en una constante búsqueda de equilibrio que obedece a constricciones tanto externas como internas. Entre las primeras, se encuentra la necesidad de cooperar con la tarea requerida, es decir, llevar a cabo la interacción con una compañera de clase, sabiendo que están siendo grabadas y bajo la atenta mirada del profesor; entre las internas, la propia dinámica de la conversación (en todos los casos los hablantes tratan de llegar a un acuerdo) y, sobre todo, la complicidad con el interlocutor, que se encuentra en una situación de dificultad similar para llevar a cabo la tarea asignada.

Esta búsqueda de equilibrio y estos esfuerzos por mantener la conversación no responden en ningún caso a «motivos altruistas», es decir, no se trata de una cooperación desinteresada, en la que los interlocutores se ayudan entre sí sin esperar nada a cambio. Al contrario, dado que la dificultad es la misma para ambos, parece regir el principio de “ayúdame y te ayudaré”.

Esta construcción colaborativa es especialmente evidente en los ejemplos recogidos en el epígrafe anterior, donde, ante los alargamientos y las pausas del

hablante (que indican sus dificultades para seguir con la conversación), el interlocutor le socorre tomando el turno para hacerle alguna sugerencia léxica, o simplemente interviene para evitar un silencio excesivamente prolongado que se consideraría descortés y poco cooperativo, aun a riesgo de que su enunciado sea poco coherente, o incluso contradictorio, con lo dicho en el turno anterior.

Estas intervenciones de auxilio son siempre bien recibidas y las sugerencias léxicas son aceptadas sin dificultad, reafirmando así nuestra idea de que la cooperación en la construcción dialógica es mucho más estrecha que en el caso de conversaciones que no tienen lugar en contextos de aprendizaje lingüístico. El hecho de que la ayuda sea mutua y, por lo general, el peso de la conversación no recaiga más en un hablante que en otro permite hablar de un reparto equilibrado del esfuerzo interaccional.

Podemos decir, además, que en este contexto de aprendizaje el fingimiento es doble: no sólo están fingiendo participar en una situación interactiva dramatizándola, sino que también fingen una colaboración solidaria, que es en realidad una forma de encubrir el propio esfuerzo por avanzar en la interacción, cumpliendo así de la mejor manera posible con el “ejercicio” que ha solicitado el profesor y mostrándose por tanto cooperativos con el propio profesor y no sólo con el compañero en la dramatización. En cualquier caso, debemos tener en cuenta que es más fácil fingir una interacción armoniosa que no una interacción conflictiva, que podría desencadenar además una toma de postura por parte del auditorio.

La notable presencia en las interacciones grabadas de diversos marcadores discursivos en todos los niveles de competencia nos obliga a matizar la hipótesis de partida. En efecto, no existe una correlación entre nivel de competencia y presencia de marcadores discursivos, como podría pensarse en un principio, sino entre nivel de competencia y tipo de marcador discursivo. En todas nuestras informantes encontramos un uso amplio de estos elementos, pero la diferencia estriba en que mientras en las informantes de primer año las ocurrencias se limitan a marcadores “livianos”, muy afines a los existentes en la L1 (como *sì* o las interjecciones) o en los que puede hipotizarse la influencia de otra L2 (como *ok* o *d'accordo*), en los niveles superiores aparecen junto a éstos otros marcadores con mayor peso léxico, que no hemos recogido aquí por razones de espacio.

Con este estudio hemos querido poner de relieve el interés que puede tener tomar en consideración las interacciones entre aprendices en tanto que elemento de contraste para otros análisis conversacionales en L1, ya que puede ayudar a perfilar determinados conceptos de la propia teoría, como por ejemplo el de construcción colaborativa. Asimismo pensamos que este tipo de trabajos que observan los estados de adquisición de determinados mecanismos discursivos no sólo constituyen una aportación a la teoría adquisicional sino que también pueden servir

como punto de partida para la reflexión sobre el lugar que los mecanismos de interacción deberían ocupar en la práctica didáctica.

5. Referencias

- Bardel, c. (2003) "I segnali discorsivi nell'acquisizione dell'italiano L2", en: C. Crocco, R. Savy, F. Cutugno. API DVD.
- Bazzanella, C. (1990) "Phatic connectives as interactional cues in contemporary spoken Italian". *Journal of Pragmatics*, 14,4, 629-647.
- Bazzanella, C. (1995) "I segnali discorsivi", en: L. Renzi, G. Salvi y A. Cardinaletti (eds.), *Grande grammatica italiana di consultazione*. Bologna: Il Mulino, 225-257.
- Bazzanella, C. (2003) "Discourse Markers and Politeness in Old Italian", en: G. Held (ed.), *Partikeln und Höflichkeit*. Wien, Peter Lang, 247-268.
- Bazzanella, C. (2006) "Discourse Markers in Italian: Towards a compositional meaning", en: K. Fischer (ed.), *Approaches to Discourse Particles*. Berlin: W. de Gruyter, 504-524.
- Bini, M. (1993) "La adquisición del italiano: más allá de las propiedades sintácticas del parámetro 'pro-drop'", en: J. Liceras (ed.), *La lingüística y el análisis de los sistemas no nativos*. Ottawa, Dovehouse Ed. Canada, 126-139.
- Bravo, D. (2003) "Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción", *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE*, "La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes". Universidad de Estocolmo. www.edice.org
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co. (2002) *Corpus de conversaciones coloquiales*. Madrid, Arco Libros.
- Gallardo Paúls, B. (1998a) *Comentario de textos conversacionales. I. De la teoría al comentario*. Madrid: Arco.
- Gallardo Paúls, B. (1998b) *Comentario de textos conversacionales. II. Los textos*. Madrid: Arco.
- Guil, P. (1999) "La vertiente social de la cortesía español-italiano", en: P. L. Ladrón de Guevara, G. Macali y P. Zamora (eds.), *Homenaje al Profesor Trigueros Cano*. Murcia, Universidad de Murcia, 277-295.
- Guil, P. (2005) "Sulla cortesía linguistica in italiano e in spagnolo", en: I. Kørzen (ed.), *Lingua, cultura e intercultura: l'italiano e le altre lingue*. Copenhagen, Copenhagen Studies in Language, 111-122.
- Hernández Flores, N. (2004) "La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social", en: D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, 95-108.

- Moretti, B. (1993) "False partenze e contraddizioni logiche convenzionalizzate: 'Sì o no?'" *Vox Romanica*, 52, 85-95.
- Wiberg, E. (2003) "Interactional context in L2 dialogues". *Journal of Pragmatics*, 35, 389-407.

Atenuación con y sin cortesía

Un estudio de conversaciones interculturales entre españoles y suecos

DISA HOLMLANDER

Universidad de Lund, Suecia

1. Este estudio. Introducción

Este estudio se hace en el marco de un trabajo de tesis doctoral sobre las estrategias de atenuación en conversaciones interculturales entre hablantes nativos de español peninsular y aprendices suecos de español.

Como han mostrado múltiples estudios empíricos, la atenuación, así como la cortesía, las actividades de imagen, la argumentación y la interacción en general, está estrechamente vinculada al contexto sociocultural (entre los estudios más recientes, véase p. ej. Bravo 1996, 2005; Gille 2001; Ballesteros Martín 2002; Häggkvist 2002; Boretti 2003; García 1993, 1996, 2003; Piatti 2003; Schrader-Kniffki 2003; Félix-Brasdefer 2004; Oliver del Olmo 2004; Dumitrescu 2005; Contreras 2005; Fant (2006); Briz (e. p.).

Partiendo de las ideas de Briz (e. p.) sobre atenuación con y sin cortesía, y basándonos en un material hablado, sacado del Corpus AKSAM (Fant *et al.*, Universidad de Estocolmo), hemos llevado a cabo un estudio empírico contrastivo de la distribución de estos dos tipos de atenuación, en cinco negociaciones simuladas entre estudiantes universitarios de España y de Suecia.

Empezamos aquí abajo con la definición del concepto de atenuación; después presentamos el fondo teórico y la caracterización de las conversaciones analizadas, e ilustramos la categorización de la atenuación con un número de ejemplos en contexto. Terminamos con la presentación del estudio empírico.

Recordamos que este estudio forma parte de un trabajo de tesis en camino, lo que explica la extensión limitada del material analizado, así como el carácter tentativo de los análisis y resultados.

2. Fondo teórico

2.1. El concepto de atenuación

2.1.1. Términos

Al lado del término utilizado por nosotros para caracterizar el fenómeno bajo estudio —*atenuación*— hay varios otros términos, comunes en la literatura del

campo, que se refieren al mismo concepto (aunque a veces con otras delimitaciones): *mitigación* (Fraser 1980; Caffi 1999, 2004; Sbisà 1984, 2001; Bazzanella et al. 1991; Félix-Brasdefer 2004; Brown & Levinson 1987 [1978]; Leech 1983; Kerbrat-Orrechioni 1996; Garcés y Torreblanca 1997; *rebajamiento* (Portero 1997); *downgrading* (Bazzanella et al. 1991); *deintensificación* (Lakoff 1973; Labov 1984), *minimización* (Held 1989), *intensidad minorada* (Martín García 1998), *hedging*, etc.¹ Para nuestro trabajo, hemos optado por el término *atenuación*, de acuerdo con el Grupo Val.Es.Co (entre otros Briz 1998, 2003, 2004, etc.) y la mayoría de los investigadores en el campo de la cortesía.

Albelda (2005), en su tesis sobre la intensificación en el español coloquial, usa este mismo término, *intensificación*, con la justificación de que éste es frecuente en la bibliografía (p. 15), entre autores reconocidos, especialmente en el campo de la pragmática, puesto que se adecua bien al concepto pragmático, y es un término semánticamente amplio. Además, complementa al término *atenuación* (p. 16), complementariedad a la que se alude frecuentemente en la literatura. Por las mismas razones hemos elegido este último término, que además nos parece semánticamente más “transparente” que por ejemplo el término *mitigación*.

2.1.2. Definición

El Diccionario de la Real Academia Española (DRAE) nos ofrece una definición muy limitada del concepto de atenuación (además de la definición básica de “acción y efecto de atenuar”, verbo que a su vez se define como “minorar o disminuir algo”):

atenuación.

(Del lat. *attenuat_o, _ōnis*).

2. f. *Ret.* Figura que consiste en no expresar todo lo que se quiere dar a entender, sin que por esto deje de ser bien comprendida la intención de quien habla. Se usa generalmente negando lo contrario de aquello que se quiere afirmar; p. ej., *No soy tan insensato. En esto no os alabo.*

(Diccionario de la Real Academia Española, www.rae.es)

Esta descripción evidentemente no es errónea, pero solo capta una de las numerosas estrategias de atenuación posibles en la conversación, más exactamente la estrategia que suele llamarse litote.²

Para el segundo término más común en la literatura, *mitigación*, no hay definición técnica en el DRAE; solo la de “acción y efecto de mitigar”.

1. Esta colección de términos se encontró por un recorrido de Albelda (2005).

2. Si buscamos el término *litote* (*litotes* o *lítotes*) en el DRAE, encontramos una referencia al apartado que trata de la *atenuación*.

Hay que recurrir a la literatura especializada para encontrar una definición más apta de nuestro objeto de estudio. En el apartado 2.3 veremos cómo Antonio Briz define el concepto de atenuación.

2.2. Este estudio sobre el fondo de estudios anteriores

Como se puede adivinar por la variedad de términos encontrados (ver 2.1.1 arriba), la atenuación ha sido un objeto de estudio bastante popular desde los años 80, y se ha investigado desde varios ángulos teóricos: la teoría de la cortesía, la sociolingüística, la pragmática, etc. Albelda (2005: 195-6) hace un recorrido de obras que tratan la relación entre intensificación y atenuación: Ramos Márquez (1993), Martín (1998), Portero (1997), Beinhauer (1991), Fernández Lagunilla (1983), González Calvo (1984-1988) y Portolés (1994) tratan el concepto de *escalaridad* o *gradación* existente entre los dos polos, desde una perspectiva lingüística; Meyer-Hermann (1983, 1988) y Held (1989) tratan la escalaridad desde una perspectiva comunicativa o interaccional, y Holmes (1984), Labov (1984), Caffi (1990, 1999, 2004), Bazzanella *et al.* (1991), Briz (1997, 1998, 2003) y Sbisà (2001) han escrito sobre la gradación de la fuerza ilocutiva de los actos de habla.

En cuanto al estudio de la atenuación, y de conceptos relacionados a ella, en lengua segunda o extranjera (L2/LE), también se ha producido un número considerable de trabajos. Félix-Brasdefer (2004: 286), en un estudio empírico sobre el uso de mitigadores (uso suyo) en el discurso oral de mexicanos y de aprendices de español norteamericanos, que enfoca la mitigación en respuestas negativas a invitaciones, pedidos y sugerencias, hace referencia a los siguientes autores; Márquez-Reiter (2000) estudia disculpas y pedidos en español uruguayo y en inglés británico; Blum-Kulka, House, y Kasper (1989) y Félix-Brasdefer (2002) tratan disculpas, pedidos y rechazos en inglés y en español L2, García (1999) estudia las invitaciones entre peruanos y venezolanos. Bardovi-Harlig y Salsburry (2002) y Briz (2003) estudian la atenuación al nivel discursivo en inglés L2 y en español peninsular, respectivamente; los primeros desde la perspectiva de la adquisición en contexto natural.

A éstos añadimos (sin pretensión de ser exhaustivos) Koike (1994), Bravo (1996), Ballesteros Martín (2002), Piatti (2003), Oliver del Olmo (2004), Dumitrescu (2005), y Contreras (2005), que todos son estudios contrastivos que tratan o tocan el área de la atenuación y/o de la cortesía: Koike (1994) trata el uso de la negación para mitigar el efecto de un enunciado en peticiones y sugerencias en español e inglés; Bravo (1996) estudia la risa como estrategia de atenuación en negociaciones españolas y suecas; Ballesteros Martín (2002) se preocupa de la función de los atenuantes léxicos/frasales y sintácticos, en dos grupos de hablantes

nativos, de español e inglés respectivamente; Piatti (2003) estudia la competencia pragmática y las estrategias de atenuación de hablantes extranjeros de español en Argentina; Oliver del Olmo (2004) analiza el problema retórico de la atenuación de la información que pueda tener el autor español al escribir un artículo científico en inglés; Dumitrescu (2005) enfoca la cortesía de agradecer y responder al agradecimiento entre estudiantes hispanohablantes, bilingües y aprendices anglohablantes de español; y Contreras (2005) estudia las estrategias comunicativas en la conversación formal y coloquial en español y en alemán.

Tras este recorrido de trabajos, nos vamos a centrar en las teorías de Antonio Briz sobre la atenuación, de las que hemos partido en el estudio empírico.

2.3. Briz sobre la atenuación

2.3.1. Los atenuantes como movimientos tácticos

Con el análisis pragmlingüístico como punto de partida, Briz tiene en cuenta tanto el contenido comunicado, “el enunciado”, como la actitud del hablante ante lo comunicado, y el proceso de recepción e interpretación de lo codificado, por parte del oyente, en unas circunstancias comunicativas determinadas, esto es, “la enunciación y la interacción” (Briz 2003: 17). En adelante, veremos las implicaciones de esta perspectiva.

En una de sus funciones, la atenuación puede explicarse por el principio de cortesía: “uno de los principios pragmáticos que puede explicar en ocasiones la atenuación es el de la cortesía” (Briz 1998: 145); pero no siempre es un modo cortés de expresión que regula la relación social. Briz distingue entre la *cortesía codificada*, normativa, sometida al grupo sociocultural, y la *cortesía estratégica*, un fenómeno productivo en la conversación, que se explica como estrategia para lograr otros fines. Briz acuerda con Bravo (2004) en que hay imágenes sin cortesía, y añade que hay actividades que, aunque están *codificadas* como cortesías, su relación con la imagen social es secundaria a otro propósito, p. ej. al de lograr un beneficio (Briz 2003). En la conversación coloquial española, la atenuación es una estrategia que se usa más por eficacia y eficiencia que por cortesía, o como lo pone el autor, “el uso en apariencia cortés es sólo la máscara que esconde el propósito” (Briz 1998: 146). Los atenuantes son movimientos tácticos “*para ganar en el juego conversacional*” (Briz 1998: 163); buscan la *aceptación* por parte del oyente, ya sea del propio hablante, de lo dicho por él o del acto de decir. La noción de aceptación es central, porque “si no hay aceptación, no existe intercomunicación” (Briz 2003: 18).

El autor señala que la *afiliación* que supone la cortesía desde el punto de vista social, contrasta con el *distanciamiento* que muchas de las manifestaciones de cortesía suponen desde el punto de vista pragmlingüístico. Aquí hay una aparen-

te contradicción, que constituye la base de la cortesía estratégica. El hablante se distancia del mensaje, al mismo tiempo que se acerca al interlocutor para lograr su meta (Briz 2004).

La función más lingüística del atenuante está relacionada con actividades estrictamente argumentativas de minimización estratégica del beneficio del hablante, de su contribución y del desacuerdo. Su fin más social tiene que ver con las actividades de imagen, con o sin cortesía, y afecta estrictamente a las relaciones interpersonales entre hablante y oyente y a la imagen de cada uno de ellos y de ellos juntos. En el uso estratégico de un atenuante, que es una decisión consciente y libre del productor, se superponen a menudo lo pragmático-social y lo pragmático-lingüístico, es decir que se salva la imagen a la vez que se obtiene un beneficio (Briz 2003, 2004).

Briz (1998: 145) describe la forma de la atenuación como “un incremento gramatical y léxico de una base neutra, y, en sentido retórico, una perífrasis o circunloquio, un rodeo expresivo y estratégico”. Como elemento pragmático que es, y más precisamente estrategia conversacional, la atenuación está asociada a la relación entre los interlocutores, y, según Briz, puede tener efecto en dos niveles distintos: (1) en el *nivel del enunciado*, donde se atenúa todo o parte de lo dicho – la fuerza significativa de una palabra o expresión – y los atenuantes son *operadores semántico-pragmáticos* y (Ej. 1 abajo) y; (2) en el *nivel de la enunciación*, donde se atenúa el acto de decir – la fuerza ilocutiva de un acto – o el papel del YO o del TÚ (Ej. 2). Aquí, los atenuantes son *operadores pragmáticos*. En el intercambio, a nivel del diálogo, el empleo de los atenuantes resulta en la minimización del desacuerdo respecto a la intervención de otro interlocutor; esto es la *atenuación dialógica* (Briz 1998) (Ej. 3).

(1)

Estás *un poco* gordo.

(2)

Ven *un poquito* a hacerme compañía.

(3)

Yo *me parece* que (=en mi opinión) estáis distraídos.

En (1), *un poco* atenúa la cualidad negativa implicada en el adjetivo *gordo*; en (2), el atenuante *un poquito* atenúa la petición; y en el ejemplo (3), el hablante atenúa un juicio negativo sobre los oyentes. Briz (e. p.) señala que los niveles y los valores se combinan frecuentemente, como en el ejemplo (4), donde se atenúan tanto la afirmación como la cualidad negativa:

(4)

Parece que estáis un *poquito* distraídos.³

2.3.2. Atenuación con y sin cortesía

Briz (e. p.) dice: “la atenuación es una función estratégica que no siempre tiene que ver con las actividades de imagen cortés y ni siquiera a veces con la imagen” (p. 7), y da los siguientes ejemplos:

(5)

Por favor, ¿podrías entregar este paquete?

(6)

Yo me *considero guapita*.

El ejemplo (5) es, obviamente, una petición, atenuada de tres formas a la vez: la fórmula de cortesía convencional *por favor*, el verbo modal (*poder*) y este verbo en forma condicional (*podrías*). La petición implica una limitación de la autonomía del otro, y afecta a la imagen, tanto del hablante como del oyente, por lo que la atenuación debe definirse como cortés; “hay *atenuación, imagen y cortesía*” (p. 7).

En el ejemplo (6), la hablante manifiesta una opinión positiva de si misma (“soy guapa”), acto que se ve obligada a atenuar por vergüenza, con el verbo de opinión *considerar* y el morfema diminutivo *-ita* pegado al adjetivo. En este caso, la única intención de la hablante es proteger su propia imagen; la del oyente no está en peligro. Se trata de un caso con *atenuación*, y con protección de la *(auto)imagen*, pero *sin cortesía*.⁴

3. Estudio empírico

3.1. Objeto de análisis e hipótesis

Hemos analizado un número de atenuantes de nuestro material para determinar si incluyen cortesía o no, con los ejemplo (5) y (6) arriba como modelo. A las categorías las hemos llamado, *atenuación con protección de auto- y aloimagen y con cortesía* y *atenuación con protección de autoimagen y sin cortesía*, o simplemente *atenuación con* y *sin cortesía*. Recordemos que la primera supone la atenuación de las dos imágenes: la del hablante (auto) y la del oyente (alo), mientras que la segunda implica solo la atenuación de la autoimagen.

3. Los ejemplos (1)-(4) vienen de Briz e. p.: 8-9.

4. Briz menciona un tercer caso, en el que no hay cortesía, ni actividad de imagen, pero sí hay atenuación: “*Mamá, me he hecho un rotito en el pantalón* (el niño lleva el pantalón destrozado)” (p. 7). No hemos encontrado ejemplos como éste en nuestro corpus.

3.1.1. Atenuantes analizados

La tabla 1 expone todos los atenuantes analizados en este estudio.⁵

Tabla 1. Atenuantes analizados (sin orden interno)

bastante	digamos	por ejemplo	¿no?	o sea
como / es como	a veces	en parte	es que	hombre
un poco / un poquito	/o/ algo /así/ cosas así	o lo que sea / y tal	/pero/ bueno /pues/	seguramente
más o menos / aproximadamente	quizá(s) / a lo mejor / acaso	/yo/ no sé / no sabemos	/yo/ supongo /que/	para mí / a mí
casi / prácticamente / técnicamente	al menos / por lo menos	yo considero que / pienso yo / veo	/a mí/ me/nos parece /que/ / a mi parecer /	/yo/ creo / que/ /nosotros/ creemos que

Tras la presentación del corpus que sigue, damos ejemplos contextualizados del uso de estas expresiones en 3.1.4.

3.1.2. Material de análisis

El material usado para el estudio fue sacado del Corpus AKSAM⁶ (*Competencia discursiva y sociocultural en hablantes nativos y no nativos del español*), y consta de cinco negociaciones simuladas, cada una con cuatro participantes, dos españoles y dos suecos, que hablan en español, sin la presencia del investigador, aunque son conscientes de la grabación.

Los hablantes suecos Emil, Jens, Magda y Manfred fueron grabados tanto al principio como al final de una estancia en España (Barcelona), en enero y en mayo. Emil aparece en las negociaciones 10 y 33, Jens en 7 y 33, Magda en 13 y 31, y Manfred en 7 y 31. Además de éstos, que cada uno aparece en dos graba-

5. Los marcadores analizados se eligieron por ser comunes en la lengua hablada y por aparecer todos (menos alguna variante) en ambos grupos de hablantes (EL1 y EL2). Por supuesto, no hemos incluido los marcadores automáticamente por su forma, sino solo las ocurrencias a las que hemos podido atribuir una función atenuante.

6. AKSAM (= *Aktivitetstyper och samtalsstruktur hos L1- och L2-talare av spanska*), Fant et al., Departamento de Español, Portugués y Estudios Latinoamericanos, Universidad de Estocolmo. El corpus consta, en su totalidad, de 40 conversaciones de dos tipos: 28 discusiones semiespontáneas, 13 de las cuales son intraculturales españolas, 5 intraculturales suecas y 10 interculturales, y 12 negociaciones simuladas, que todos son interculturales.

ciones diferentes, hay dos más aprendizas, que aparecen solo en una conversación cada una: Pia (neg. 10) y Marja (neg. 13).

Las cinco negociaciones tienen una duración total de 3 horas y 22 minutos. Los hablantes nativos que sirvieron para el análisis contrastivo son todos los que aparecen en las cinco negociaciones analizadas: Juanjo y Rubén (neg. 7), Almudena y Sebastián (neg. 10), Carlota y Clara (neg. 13), Alfonso y Norma (neg. 31), Julio y Ricardo (neg. 33).

Los suecos son universitarios que estudian Economía Internacional y español en Suecia (Linköping), y al irse a España, como estudiantes de intercambio, llevan un semestre estudiando español al nivel universitario y a tiempo completo. El objetivo de la estancia es practicar el idioma y estudiar economía y/o empresariales. Los hablantes españoles estudian empresariales en la universidad (Barcelona). Todos los participantes tienen entre 20 y 25 años.

Antes de las grabaciones, los investigadores dieron a los hablantes la tarea de simular una negociación comercial, jugando los papeles de representantes de dos departamentos de una empresa, que tenían que llegar a un acuerdo al final de la negociación. Todas las negociaciones transcurren de modo muy similar desde el punto de vista temático. Los dos pares de españoles y suecos representan dos departamentos, uno jerárquicamente por encima del otro, y se habla de los resultados de una investigación, de problemas de cooperación entre los departamentos, de la publicación prematura de resultados por parte de un departamento, etc. Se trata de un producto innovador aplicable a plantas y crudos, y el departamento más alto teme que la innovación fracase si no se hacen más pruebas, en otras plantas y con otros crudos. Al otro departamento le parece que, con las pruebas que ya tienen, los resultados están garantizados, y que hacer más pruebas sería una pérdida de tiempo, de recursos y de otras oportunidades. Cada grupo intenta convencer al otro, y al final tienen que hacer un compromiso.

3.1.3. Factores determinantes de la atenuación

Cada cultura concede más importancia a determinadas acciones y temas. Briz (2003) señala algunas circunstancias que provocan un mayor grado de atenuación en la lengua coloquial española: una *mayor petición* (p. ej. que quieres tomar prestado el coche de tu vecino); un *tema polémico o delicado*, que puede producir un choque o conflicto individual y social; *ciertas imágenes* son especialmente vulnerables (como la del yo o de la familia), y; *ciertos derechos* tienen que respetarse (como el de la intimidad). Cuando éstos son amenazados, la presencia de atenuantes es mayor. Lo mismo pasa en situaciones comunicativas en las que no coinciden las metas de los interlocutores. Si el hablante sabe o intuye que sus metas se enfrentan con las del interlocutor, recurre a mecanismos atenuadores para

lograr la aceptación del otro. En otras palabras, el grado de atenuación es proporcional al *grado de desacuerdo* que exista en la conversación, y a la estimación del hablante sobre el grado de aceptación por parte del oyente (Briz 2004).

El *tipo de negociación* que se lleve a cabo, y la intención de ésta, también son factores que influyen en el grado de atenuación. Es importante notar que una cantidad excesiva de atenuantes, p. ej. en la interacción coloquial española entre amigos, puede resultar curiosa o incluso chocante, porque esta negociación es muy directa (Briz 2004).⁷ La relación de [+poder] y [-solidaridad] entre los interlocutores, presente en una interacción formal, favorece el uso de atenuantes (Briz 1998). El autor nota que, en la conversación formal, los valores de cortesía y de estrategia aparecen muchas veces combinados (Briz 2003).

3.1.4. Características de la situación comunicativa

Para el análisis de la atenuación, es relevante la caracterización de la situación comunicativa en la que se encuentran los hablantes. En primer lugar, es la característica de *interculturalidad* entre españoles y suecos que merece una atención especial como factor distintivo de este trabajo en relación a estudios anteriores de la atenuación.

La interculturalidad de las conversaciones tiene consecuencias para casi todos los otros factores que suelen ser considerados como influyentes en el grado de atenuación existente en una interacción. Según Häggkvist (2002), quien usa también el Corpus AKSAM, la situación intercultural tiene su propio modelo, con elementos a veces totalmente nuevos que no son directamente derivables de los respectivos sistemas intraculturales, en este caso el español y el sueco, sino que dependen de la percepción e interpretación de la nueva situación por parte de los interactuantes. La autora señala que la distancia social es mayor en la situación intercultural que en la intracultural, lo que hace que la primera se perciba como más formal (p. 24). La “definición operacional” de Häggkvist para la distancia social incluye los siguientes criterios: (a) si las personas se conocen o no; (b) si se definen a sí mismas como partes de la misma cultura/nación o no; y (c) si son del mismo sexo o no (p. 25). Las conversaciones del Corpus AKSAM se caracterizan por una distancia social relativamente alta, debido a que los participantes no se conocen de antemano y no son de la misma cultura; en algunos casos son del mismo sexo y en algunos no (p. 25). Sin embargo, son todos estudiantes de economía, de la misma edad, y muchas veces de la misma clase social (p. 25), lo que hace pensar que comparten ciertas ideas del mundo de los estudios (p. 60).

7. Esto indica la importancia del empleo adecuado de la atenuación por parte de los aprendices.

Si bien la relación entre los interlocutores no es una de [+poder] y [-solidaridad], tengamos en cuenta que los hablantes tienen diferentes *roles situacionales* (Fant 2006) en la interacción; p. ej., los españoles son anfitriones en su país y hablantes de L1, y los suecos son huéspedes en España y hablantes de L2 (aprendices); es de esperar que estos roles dejen rastros en las estrategias de atenuación, así como en la interacción en general. Sin embargo, como se trata aquí de juegos de rol, suponemos que los roles situacionales de anfitrión y huésped están más o menos neutralizados, y reemplazados por los roles impuestos por la tarea.

Para la caracterización de la situación comunicativa de las cinco negociaciones simuladas bajo análisis, partimos de los criterios del Grupo Val.Es.Co. (Briz e. p.: 13). Puesto que los hablantes son todos universitarios, e incluso todos estudiantes de economía, hay en principio un alto nivel de *igualdad social y funcional* entre ellos. Por otro lado, las reglas del juego imponen que un grupo esté por encima del otro. Al *nivel "fáctico"* es una relación de igualdad, mientras que al *nivel "ficticio"*, hay más distancia. Es difícil decir qué nivel predominará en las conversaciones, aunque pensamos que el nivel fáctico siempre está presente.⁸

La *relación vivencial de proximidad* es mayor dentro de los grupos nacionales (es decir, entre los dos hablantes suecos y los dos hablantes españoles de cada conversación, que se conocen desde antes), pero *entre* los grupos nacionales no se conocen, y consecuentemente el grado de proximidad no es tan alto. También al nivel del juego viene impuesta una cierta distancia interpersonal entre los grupos desde el principio.

La *cotidianidad temática* la hemos caracterizado como "menos", puesto que hay una tarea, con un tema de negociación preestablecido. El *fin* de la conversación es tanto transaccional como interpersonal —los hablantes tienen que ponerse de acuerdo antes de terminar la negociación—, pero este acuerdo depende de si llegan a establecer unas relaciones interpersonales que beneficien el acuerdo. El *marco* es menos cotidiano, puesto que se trata de una situación de grabación.

Puede que el carácter inherentemente polémico de las negociaciones se acentúe en la situación intercultural, ya que los interlocutores no saben el estatus exacto de los temas en la cultura opuesta; no siempre saben qué imágenes o derechos personales son especialmente vulnerables (*rapport sensitivity*, Spencer-Oatey 2002). Asimismo, cuando no se conocen las normas y reglas de la otra cultura, la situación psicológica se hace más "insegura" (Häggkvist 2002: 19, 60), y es más difícil pronosticar el comportamiento de los interlocutores. Sin embargo, también esta última condición debe neutralizarse bastante en una situación de juego como ésta, puesto que los hablantes siempre pueden "escondersé" en sus papeles.

8. Esto se puede observar muchas veces cuando los hablantes hacen bromas entre sí, de un modo que quizás no sea común en una negociación real.

En la tabla 2 abajo, exponemos los rasgos situacionales de las negociaciones, tanto al nivel fáctico como al nivel ficticio, distinción que nos parece importante.

Tabla 2. Rasgos situacionales de las negociaciones analizadas

<i>Nivel fáctico</i>	<i>Nivel ficticio</i>
[+ relación de igualdad social y funcional]	[– relación de igualdad social y funcional]
[± relación vivencial de proximidad]	[– relación vivencial de proximidad]
[– cotidianidad temática]	[– cotidianidad temática]
[+ fin interpersonal]	[+ fin transaccional]
[– marco cotidiano]	[– marco cotidiano]

3.1.5. Ejemplos en contexto

Aquí siguen un número de ejemplos contextualizados del uso de los atenuantes presentados arriba (3.1.1). Los ejemplos se han sacado de las transcripciones del material auditivo, retranscrito⁹ por nosotros en el formato CHAT¹⁰ del programa CLAN.¹¹

Esperamos que la exposición ilustre la adscripción de los ejemplos a las dos categorías: *atenuación* con protección de *auto- y aloimagen* y *con cortesía* vs. *atenuación* con protección de *autoimagen* y *sin cortesía*. Empezamos con unos ejemplos de los hablantes nativos.

(7)

*JUL: # &=chasqueo pues, de ese punto <quizás> [>] igual: si negociamos con ellos podríamos reducir el: [/] el: precio de la maquinaria # si les ponemos un: tiempo límite o: negociamos un:a fecha de instalación y no están: # instaladas, pues, les pediremos un descuento +...

*UNI: <hm> [<] .

*EMI: hm .

*JUL : +, # en: [/] en función de retrasos # que *supongo que* en esto no habrá ningún problema [...]

[Cinta 33: línea 295-303]

9. Retranscribimos el material a partir de copias en papel de las transcripciones originales.

10. CHAT = *Codes for the Human Analysis of Transcripts*. CHAT es el sistema estándar de transcripción del proyecto CHILDES (*Child Language Data Exchange System*) <http://childes.psy.cmu.edu>. Las convenciones de transcripción se hallan en el apéndice.

11. CLAN = *Computerized Language Analysis*. Este programa fue diseñado específicamente para analizar datos transcritos en el formato CHAT.

En (7), la forma de la primera persona del singular de un verbo hipotético, *supongo*, atenúa una predicción, estimación o teoría, expresando subjetividad, y minimizando así la responsabilidad que tiene el hablante de lo dicho. Se trata de atenuación con protección de la autoimagen y *sin cortesía*.

En (8), Ricardo habla de su propia experiencia del “equipo” y de la “maquinaria” y se atreve a comentar que el otro grupo conoce menos bien esta maquinaria, afirmación que Ricardo subjetiviza, y así atenúa, por medio de la forma hipotética *yo supongo*, y el adverbio de duda *quizás*, que implica inseguridad. Aquí, la imagen del otro equipo está en peligro, y se trata de *atenuación con protección de auto- y aloimagen y con cortesía* (compárese con (7)).

(8)

*RIC: nosotros ya hemos &no &no xxx todos contactos con ellos # conocemos la maquinaria, conocemos el equipo # y como llevamos tantos años trabajando # producción # hemos visto aquella maquinaria, la [/] la perfecta para nuestra empresa, porque funciona nuestra producción ## o sea # es compatible y es lo que necesitamos para que siga funcionando, para que siga funcionando la fábrica .

*EMI: mhm .

*RIC: &=aspiración m: *yo supongo que*: vosotros estáis en compras, *quizás* no conocéis tan bien la maquinaria de función de la empresa.

[Cinta 33: línea 14-22]

En (9), Rubén propone que todos se vayan a tomar algo juntos, sugerencia que atenúa con el adverbio de duda *acaso*, probablemente porque no sabe (o finge no saber) si tal sugerencia es adecuado en este contexto de negociación formal; es atenuación con protección de auto- y aloimagen y *con cortesía*. El adverbio se complementa con una desinencia diminutiva en *copa* (*copita*) y una risa, que deja interpretar la sugerencia como broma.

(9)

*MAF: <no, la verdad> [<3] <es que> [/] &=aspiración #0_2 es que: +...

*RUB: #0_3 bueno, si [/] si [/] si *acaso* nos vamos a tomar unas *copitas* <&=risa y hablamos otro día, no> [>] .

[Cinta 7: línea 1086-1089]

En (10), Rubén argumenta por qué no quiere rehacer las pruebas, y al afirmar la fiabilidad de las pruebas ya llevadas a cabo, se ve obligado a atenuar la afirmación, primero con el adverbio de cantidad *casi* ante el porcentaje, seguido de un movimiento atenuador, introducido por *bueno*, marcador de matización de la expresión, y el adverbio *aproximadamente*, que quita fuerza al contenido se-

mántico, seguidos del reconocimiento de no estar bien informado, *no lo sabemos*. Categorizamos el ejemplo como atenuación con protección de autoimagen y *sin cortesía*.

(10)

*RUB: sí, pero bueno, lo que representaría: #0_4 para nosotros hacer otra vez las pruebas que consideremos realmente que son # totalmente inútiles, no, porque &=aspiración tenemos un: [/] una fiabilidad *casi* del [/] del noventa y cinco por ciento, *bueno*, <*aproximadamente*> [>1] tampoco voy a decir <los &da> [>2] datos porque *no lo < sabemos* exactamente &=aspiración> [>3] .

[Cinta 7: línea 144-149]

En (11), Manfred ha oído rumores de problemas con el producto, y Rubén rechaza su objeción, introduciendo la respuesta con la interjección *hombre*, que visto de forma aislada no se vería como atenuante, pero que aquí tiene una función atenuadora del contraargumento, que conlleva una protección de la auto- y aloimagen, *con cortesía*, porque expresa un tono de igualdad y confianza entre los interlocutores.

(11)

*MAF: <xxx> [<] ver que no hay ningunas [/] ningunos problemas #0_3 nada más #0_5 que los rumores, no #0_3 e &se de [/] de los rumores que: [/] <que: es> [>] +...

*RUB: <no, hombre> [<], *hombre*, si nos <tenemos> [>1] que preocupar por los rumores que hay en todos los sitios, pues no llegaríamos a ninguna parte, no, porque si no se sabría que el jefe, pues, está liado con la secretaria <&=aspiración> [>2] <y otras cosas que tampoco nos [/] nos preocupa, no &=aspiración> [>3] +...

[Cinta 7: línea 1424-1433]

En (12), Rubén emite un juicio intensificado con *rehostia*, que después atenúa con el marcador discursivo *digamos* y la risa que sigue (probablemente porque lo reconoce como inoportuno en una negociación supuestamente formal), que quitan fuerza al taco, y lo convierten en broma; atenuación con protección de autoimagen y *sin cortesía*.

(12)

*RUB: <quizás [/] quizás [/] quizás [/]> [<2] quizás los técnicos #0_3 en su malestar pueden cambiarse hasta de empresa &=aspiración <y lanzar> [>1] el producto en otra parte, no #0_3 que entonces esto ya <sería pues la: [/]> [>2] &=aspiración #0_4 la rehostia *digamos*, no <&=risa> [>3] puede ser un problema bastante más grande, no, qué [/] qué haríamos nosotros cuando hemos tenido

el producto e en nuestras manos y [/] y preparado para lanzarlo
&=aspiración y <se nos va a> [/] se nos va a otra parte .

[Cinta 7: línea 1464-1471]

En (13), Rubén defiende el punto de vista de que una prueba basta. La predicción de que llegarían a los mismos resultados si hicieran otra prueba, la atenúa primero, con el verbo cognitivo *creer* (*yo creo que*) – un caso típico de atenuación con protección de autoimagen y *sin cortesía*. Inmediatamente, Rubén parece darse cuenta de que tal afirmación atenuada no basta para convencer al otro equipo, y termina afirmando que están “completamente convencidos” de llegar a los mismo resultados; la atenuación se reemplaza por intensificación.

(13)

*RUB: y el caso que se produzca algún tipo de: [/] #0_4 de deficiencia, puede ser a causa de no utilizar el crudo adecuado, pero si se utiliza el crudo adecuado #0_2 y el catalizador, o sea que está comprobado que funciona #0_3 perfectamente, no, o sea, no [/] <no tiene> [/] no tiene porqué ser necesario hacer otra prueba #0_2 **yo creo que** llegaremos a los mismos <resultados> [>1], no, estamos #0_2 <completamente convencidos de que llegaremos a los mismos resultados> [>2] .

[Cinta 7: línea 238-245]

Ahora pasamos a los hablantes de L2. En el siguiente ejemplo, Manfred muestra dificultad de encontrar la palabra justa; elige la palabra *esquema*, pero no está seguro de su aptitud, y atenúa la elección por medio de las expresiones con pronombre indefinido *o algo* y *o algo así*, que indican su inseguridad, y dejan abierta la posibilidad de que haya otra palabra más ilustrativa de lo que quiere decir. Esta medida hace más aceptable el discurso, a pesar las dificultades de formulación que presenta el hablante. Este tipo de atenuación de la elección de expresión parece ser especialmente común entre los hablantes de L2; se trata de un caso de atenuación con protección de autoimagen y *sin cortesía*.

(14)

*MAF: <no, &per pero no xxx la empresa con> [<] los diferentes <e: cómo se llama:> [>1] e:, filiales, <es eso> [>2] es como un [/] un [//] una [/] #0_5 una gran &es <esquema **o algo**> [/] esquema **o algo así** #0_3 que <cada> [>3] #0_6 e filial #0_5 hace #0_2 su [//] e cierta #0_3 &pun [//] &so su cierto e visión.

[Cinta 7: línea 728-732]

En (15), Emil sugiere que se siga negociando con un proveedor para bajar los precios, idea de la que tiene que estar de acuerdo el otro equipo para llevarla a cabo. Como la sugerencia requiere un esfuerzo a los interlocutores, Emil la atenúa

estratégicamente con la locución adverbial *un poco*. Es un caso de atenuación con protección de auto- y aloimagen y *con cortesía*.

(15)

*EMÍ: pero: m: # &=chasqueo # e: pensáis: [/] es posible para: renegociar
un poco para: bajar el precio ?

*RIC: <difícilmente, verdad> [>]?

*EMÍ: <porque es e:> [<] # &=chasqueo # pues e: costes de: &mantem:
mantenimiento es bastante alto .

[Cinta 33: línea 114-118]

En (16), tanto Clara como Magda usan el “apéndice modalizador” *¿no?* para pedir “la colaboración directa del interlocutor” (García Vizcaíno 2005: 100), dando lugar a atenuación con protección de auto- y aloimagen y *con cortesía*.

(16)

*CLA: <&=risa> [<] bueno, así: ya está, no, nos hemos puesto de acuerdo
no?

*MAR: <sí> [>].

*MAG: <sí> [<], creo <que> [>1] estamo:s listo [/] <listos> [>2] ahora, **no?**

[Cinta 13: 1136-1140]

En (17), los chicos están a punto de terminar la negociación, porque hay fútbol en la tele. A la petición de confirmación de Manfred sobre el partido (*Atlético de Madrid, ¿no?*), Jens responde con el nombre del otro equipo, pero atenúa la respuesta con la forma verbal cognitiva *creo*; atenuación con protección de autoimagen y *sin cortesía*.

(17)

*MAF: <&=risa xxx> [<] el partido contra [/] entre: #0_5
Atlético de Madrid, **no ?**

*JUA: muy bien .

*RUB: &=risa .

*JEN: y: Betís, **creo** .

Con esto, esperamos haber conseguido explicitar la división de ejemplos entre las dos categorías de atenuación: con y sin cortesía. Queremos señalar que no tenemos la pretensión de hacer una clasificación “definitiva” de los ejemplos; el análisis seguramente puede hacerse de otro modo, y de manera más matizada. Se trata de una estimación inicial, con el fin de detectar posibles tendencias en el material.

4. Resultados

4.1. Gráficos

En este apartado presentamos los resultados del estudio de la distribución de atenuantes entre las dos categorías ejemplificadas arriba, contrastando los hablantes nativos con los no nativos. Aunque nos interesa comparar cada hablante entre su primera y segunda grabación, presentamos los resultados por negociación y no por hablante, porque vemos cada conversación como un “evento único”, que no es directamente comparable con otra conversación, y es imprescindible considerar cada hablante en relación con los otros participantes de la misma conversación. Las tablas se basan en los números crudos de atenuantes, para que se pueda comparar la diferencia en frecuencia total entre los hablantes (no solo la relación entre tipos de cortesía), lo que es importante, especialmente en los casos en que la frecuencia es tan baja que no sirve para observar tendencias (ver Emil y Jens). La diferencia distributiva entre los dos tipos de atenuación estudiados, se puede observar comparando cada pareja de barras, de las que la izquierda representa la atenuación con cortesía y la derecha la atenuación sin cortesía. Al pie de las barras, al lado del nombre de cada hablante, aparece un número, que representa la participación de este hablante en la conversación, calculada como un porcentaje basado en el número total de palabras pronunciadas por el hablante, relativo a los otros hablantes de la conversación. Por ventajas de exposición, los gráficos van al final del apartado.

Mirando la negociación 7, en el gráfico 1 abajo, observamos primero que Rubén tiene un número considerablemente mayor de atenuantes que los demás hablantes. Si bien este hablante emite un 55 % del número total de palabras, aún así usa relativamente más atenuantes que los otros. Manfred tiene más atenuantes que Juanjo, aunque los dos emiten más o menos la misma cantidad de palabras en total. Entre las dos categorías de atenuación, la distribución es aproximadamente igual entre los tres hablantes comparables (o sea, menos Jens, con solo dos atenuantes), con una pequeña ventaja para la atenuación *con cortesía*.

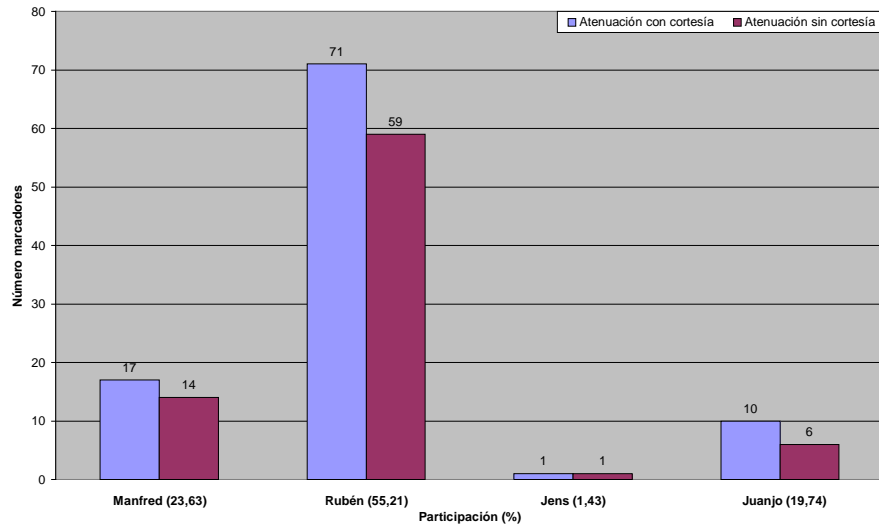
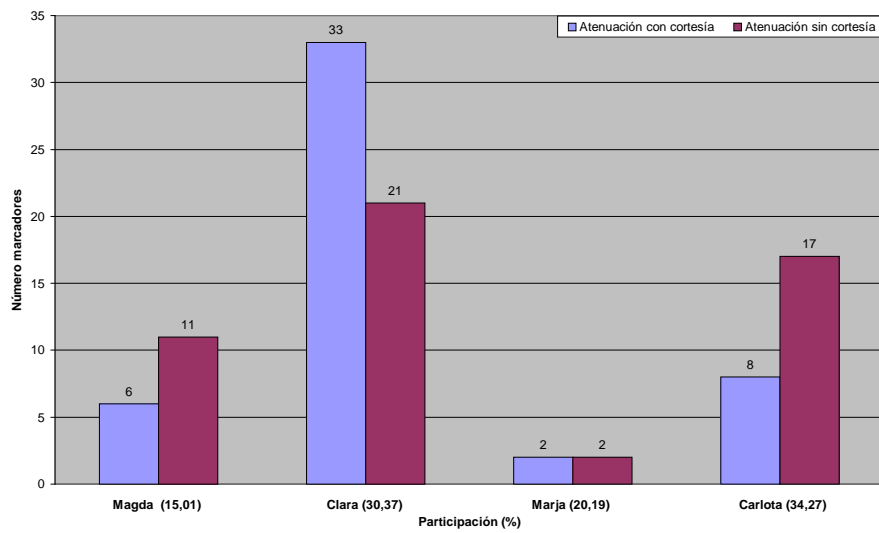
Gráfico 1. Atenuación con y sin cortesía en negociación 7**Gráfico 2.** Atenuación con y sin cortesía en negociación 13

Gráfico 3. Atenuación con y sin cortesía en negociación 31

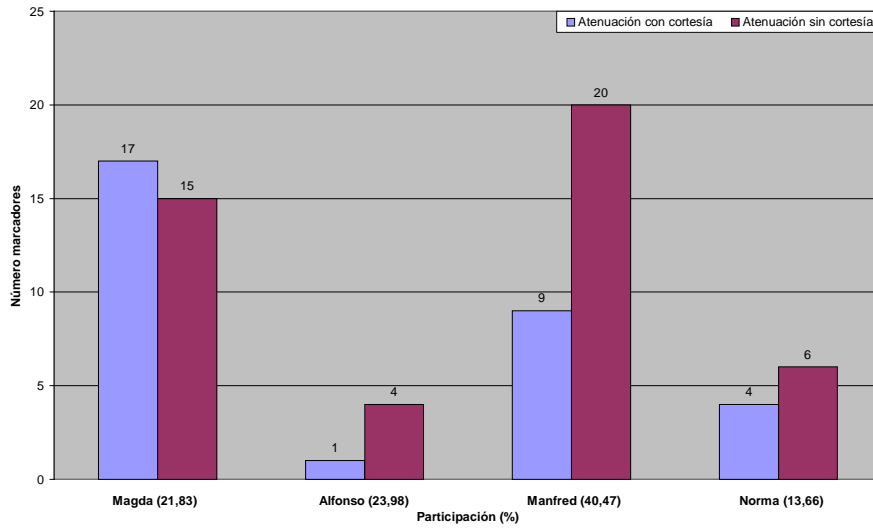


Gráfico 4. Atenuación con y sin cortesía en negociación 10

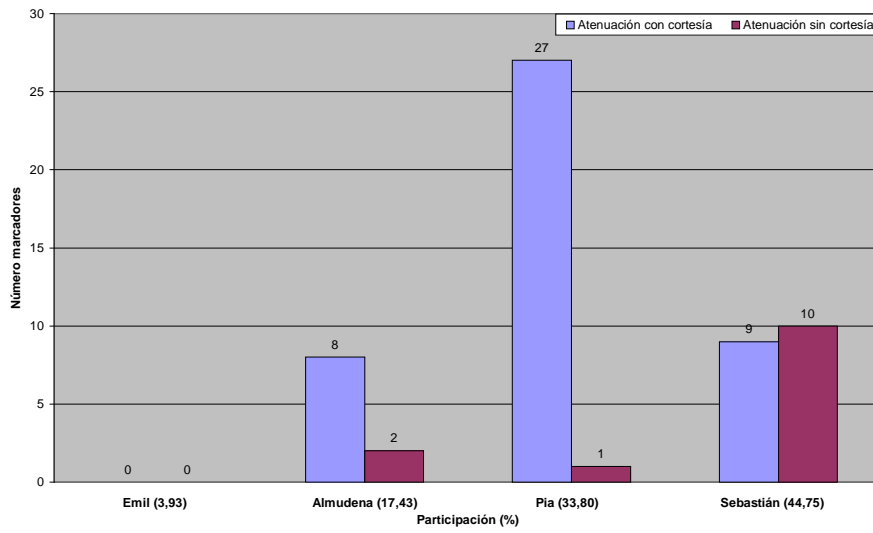
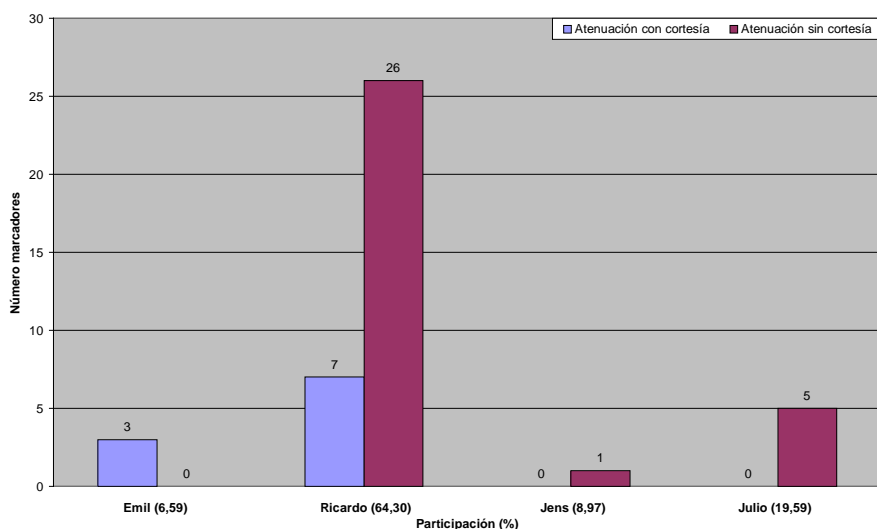


Gráfico 5. Atenuación con y sin cortesía en negociación 33



En la negociación 13, gráfico 2 arriba, notamos que Magda y Carlota tienen una distribución similar entre sí en cuanto a los tipos de atenuación, con una ventaja para los atenuantes *sin cortesía*. Clara, la hablante que más atenuantes usa, presenta considerablemente más atenuación *con cortesía*. Marja atenúa muy poco relativo a su participación.

En la negociación 31, gráfico 3, Manfred es el hablante más activo de la conversación, con el 40 % de las palabras, lo que se refleja en su número de atenuantes, de los que la mayoría son *sin cortesía*. Esta tendencia existe también en los dos nativos, aunque con pocas ocurrencias. Magda tiene un alto número de atenuantes en relación a su participación (compárese con Alfonso, con participación similar), y tiene una distribución más igual entre los tipos de atenuación que los otros, incluso con un par de atenuantes más *con cortesía*.

Pia es la que más se destaca en la negociación 10, gráfico 4, por la cantidad de atenuantes, casi todos con cortesía. En Almudena, esta tendencia existe en grado menor, mientras que Sebastián tiene una distribución más igual entre tipos. Emil no emite ni un solo atenuante en esta conversación, y dice muy poco en general.

En la negociación 33, gráfico 5, por último, parece predominar la atenuación *sin cortesía*, aunque Ricardo es el que controla esta conversación, con un 64 % de las palabras, y es el único que llega a producir un número significativo de atenuantes.

4.2. Comentarios y conclusiones

Es difícil encontrar tendencias claras en la distribución de atenuantes con y sin cortesía en este material, tanto entre los dos grupos nacionales como entre las dos grabaciones de cada aprendiz.

Probablemente, la distribución está estrechamente ligada al desarrollo general del contenido de la negociación. Aunque estamos convencidos de que el uso de la atenuación depende mucho de la personalidad del hablante, pensamos que el desarrollo temático y la facilidad o dificultad con la que transcurre la conversación pueden ser factores más determinantes que la personalidad en estos casos, especialmente al tratarse de juegos de rol. En este caso, la temática no se distingue mucho entre las conversaciones, pero las negociaciones en sí pueden desarrollarse de modo muy diferente, según la ocasión y el estado de ánimo de los participantes.

Evidentemente, no podemos sacar grandes conclusiones de este estudio, porque el material es muy limitado, pero podemos comprobar, al menos, que todos los aprendices menos Emil en algún momento usan ambos tipos de atenuación, con y sin cortesía. Manfred y Magda muestran una distribución opuesta de tipos de atenuación entre las grabaciones, pero los dos parecen dominar bien el uso de los dos tipos. En cuanto a Jens y Emil, desgraciadamente no podemos ni ver tendencias en hablantes que no hablan. Pia y Marja son polos opuestos en cuanto a la atenuación – Pia atenúa mucho y Marja poco – pero hay que estudiarlas también en otras grabaciones para ver si la tendencia persiste.

Al menos podemos concluir de este pequeño trabajo que hay un grado más alto de *atenuación con cortesía* en estas negociaciones de lo que se esperaría encontrar en una conversación *coloquial* entre hispanohablantes *nativos* (Briz e. p.), lo que seguramente se debe al hecho de que se trate de juegos de rol, la representación de una situación formal, y además entre hablantes de dos grupos nacionales diferentes.

En adelante, habrá que hacer un análisis exhaustivo de todas las estrategias de atenuación que aparecen en las conversaciones, no sólo de las expresiones seleccionadas aquí. Además, hay que analizar más aprendices y más grabaciones.

Otro aspecto importante del trabajo futuro será el análisis de los mismos aprendices cuando hablan en su lengua materna, el sueco, y de los hablantes nativos en conversaciones intraculturales, o sea, sin suecos presentes.

5. Referencias

Albelda Marcos, M. (2005) *La intensificación en el español coloquial*. Valencia: Universitat de València, Servei de Publicacions.

- Ballesteros Martín, J. (2002) "Mecanismos de atenuación en español e inglés. Implicaciones pragmáticas en la cortesía", *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación* 11, septiembre 2002. ISSN 1576-4737.
<http://www.ucm.es/info/circulo/no11/ballesteros.htm>
- Bazzanella, C., C. Caffi & M. Sbisà (1991) "Scalar dimension of illocutionary force", en: I. Zagar (ed.): *Speech acts: fiction or reality?*, Ljubljana, 63-76.
- Beinhauer, W. (1991 [1929]) *El español coloquial*. Madrid: Gredos.
- Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (eds.) (1989) *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Boretti, S. (2003) "Cortesía, imagen social y contextos socioculturales en la variedad del español de Rosario, Argentina", en: D. Bravo (ed.) (2003), 109-120.
- Bravo, D. (1996) *La risa en el regateo: Estudio sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Estocolmo: Akademityck AB.
- Bravo, D. (ed.) (2003) *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE, «La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: la identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes»*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo. www.edice.org.
- Bravo, D. (2004) "Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía", en: Bravo, D. & A. Briz, (eds.) (2004), 15-37.
- Bravo, D. (2005) "Competencia en la pragmática sociocultural del español. Actos de habla y cortesía", en: J. Murillo (ed.) (2005), 363-374.
- Bravo, D. & A. Briz (eds.) (2004) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Briz, A. (1998) *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmatogramática*. Barcelona: Ariel.
- Briz, A. (2003) "La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española", en: D. Bravo (ed.) (2003), 17-46.
- Briz, A. (2004) "Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación", en: D. Bravo y A. Briz (eds.) (2004), 67-93.
- Briz, A. (e. p.) "Atenuación y cortesía verbal en España y en América. Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático", en: *Actas del VI Congreso Internacional "El español de América"* (25-29 octubre de 2005, Instituto Interuniversitario de Estudios de Iberoamérica y Portugal, 2007).
- Briz Gómez, A. (1997) "Los intensificadores en la conversación coloquial", en: A. Briz Gómez, J. R. Gómez Molina, M. J. Martínez Alcalde y Grupo VAL. ES.CO. (eds.), 13-36.
- Brown, P. y S. C. Levinson (1987 [1978]) *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Caffi, C. (1990) "Modulazione, mitigazione, litote", en: M. E. Conte, A. Giacalone Ramat y P. Ramat (eds.): *Dimensione della linguistica*. Milán: Angeli, 69-78.
- Caffi, Claudia (1999) "On mitigation", *Journal of Pragmatics* 3, 881-909.

- Caffi, Claudia (2004) *Mitigation: a pragmatic approach*. Oxford: Elsevier.
- Contreras Fernández, J. (2005) *El uso de la cortesía y las sobreposiciones en las conversaciones. Un análisis contrastivo alemán-español*. Valencia: Universitat de València, Servei de Publicacions.
- Dumitrescu, D. (2005) "Agradecer en una interlengua. Una comparación entre la competencia pragmática de los estudiantes nativos y no nativos del español en California, Estados Unidos", en: J. Murillo (ed.) (2005), 375-406.
- Fant, L. (2006) "Rapport and identity management: a model and its application to Spanish dialog", en: M.E. Placencia & C. García-Fernández (eds.), *Research on Politeness in the Spanish-speaking World*. Mahwah (N.J.): Lawrence Erlbaum.
- Félix-Brasdefer, C. (2002) *Refusals in Spanish and English: A cross-cultural study of politeness strategies among speakers of Mexican Spanish, American English, and American learners of Spanish as a foreign language*. Minnesota: University of Minnesota.
- Félix-Brasdefer, J. C. (2004) "La mitigación en el discurso oral de mexicanos y aprendices de español como lengua extranjera", en: D. Bravo & A. Briz (eds.) (2004), 285-299.
- Fernández Lagunilla, M. (1983) "El comportamiento de 'un' con sustantivos y adjetivos en función de predicado nominal. Sobre el llamado 'un enfático'", en: Serta Philologica Fernando Lázaro Carreter, vol. I, Madrid, Cátedra, 195-208.
- Fraser, B. (1980) "Conversational mitigation", *Journal of Pragmatics* 4, 341-350.
- Garcés Conejos, P. & M. Torreblanca López (1997) "Estrategias de énfasis y mitigación en el discurso del profesor de inglés como L2", en: M. Martínez Vázquez (ed.): *Gramática y Pragmática*, Huelva: Grupo de Investigación de Gramática Contrastiva, PAIHUM, 0269.
- García, C. (1993) "Making a request and responding to it: A case study of Peruvian Spanish speakers", *Journal of Pragmatics*, 19, 127-152.
- García, C. (1996) "Reprimanding and responding to a reprimand: A case study of Peruvian Spanish speakers", *Journal of Pragmatics*, 26, 663-697.
- García, C. (1999) "The three stages of Venezuelan invitations and responses", *Multilingua*, 18(4), 391-433.
- García, C. (2003) "Estudio comparativo del discurso oral de peruanos y venezolanos: reprendiendo y respondiendo a una reprimenda. Poder y solidaridad", en: D. Bravo (ed.) (2003), 257-297.
- Gille, J. (2001) *Pautas argumentativas en el diálogo espontáneo. Un estudio de conversaciones intra e interculturales*. Estocolmo: Akademityck AB.

- González Calvo, J. M. (1984-1988) "Sobre la expresión de 'lo superlativo' en español I, II, III, IV y V", *Anuario de Estudios Filológicos* VII, 1984, 172-205; VIII, 1985, 113-146; IX, 1986, 129-143; X, 1987, 101-132 y XI, 1988, 159-174.
- Held, G. (1989) "On the role of maximization in verbal politeness", *Multilingua* 8-2/3, 167-206.
- Holmes, J. (1984b) "Hedging you bets and sitting on the fence: some evidence for hedges as support structures", *Tè Reo* 27, 47-62.
- Hägkvist, C. (2002) *'Ya hemos pasado deportes y estudios...'* *La gestión temática en el diálogo intercultural*. Estocolmo: Akademitryck AB.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1996) *La conversation*. París: Seuil.
- Koike, D. A. (1994) "Negation in Spanish and English suggestions and requests: Mitigating effects?", *Journal of Pragmatics* 21, 513-526.
- Labov, W. (1984) "Intensity", en: D. Schiffrin (ed.): *Meaning, form and use in context: Linguistic applications*. Washington: Georgetown University Press, 43-70.
- Lakoff, R. T. (1973) "The logic of politeness; or minding your p's and q's", en: *Papers from the seventh regional meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago: University Press, 292-305.
- Leech, N. G. (1983) *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman.
- Marquez Reiter, R. (2000) "Linguistic Politeness in Britain and Uruguay: A Contrastive Study of Requests and Apologies", *Pragmatic & Beyond New Series*, 83, John Benjamins Publishing Company.
- Martín García, J. (1998) "Los prefijos intensivos del español: caracterización morfo-semántica", *Estudios de Lingüística de la Universidad de Alicante* 12, 103-116.
- Meyer-Hermann, R. (1983) "Formen und Funktionem der 'Abschwächung' im gesprochenen Portugiesisch", en: J. Schmidt-Radefeldt (ed.): *Portugiesische Sprachwissenschaft*, Tübinga, Narr, 21-57.
- Meyer-Hermann, R. (1988) "Atenuación e intensificación (análisis pragmático de sus formas y funciones en español hablado)", *Anuario de Estudios Filológicos* XI, 275-290.
- Murillo, J. (ed.) (2005) *Actas del II Coloquio Internacional de Programa EDICE, «Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas»*. Estocolmo & Costa Rica: Universidad de Estocolmo & Universidad de Costa Rica.
- Oliver del Olmo, A. (2004) *Análisis contrastivo de español/inglés de la atenuación retórica en el discurso médico. El artículo de investigación y el caso clínico*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.

- Piatti, G. (2003) “La cortesía: un contenido funcional para los programas de español como lengua extranjera”, en: D. Bravo (ed.) (2003), 355-368.
- Portero Muñoz, C. (1997) *Intensificación: estudio de un clasema*. Tesis Doctoral. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Portolés Lázaro, J. (1994) “La metáfora y la lingüística: los atributos metafóricos con un enfático”, V. Demonte Barreto (ed.): Gramática del español. *Anejo de la Nueva Revista de Filología Hispánica*, 531-556.
- Ramos Márquez, M. (1993) “La intensificación del adjetivo y del adverbio en el discurso (sintaxis oral)”, en: C. Fuentes Rodríguez (ed.): *Sociolingüística andaluza* 8. Sevilla: Universidad de Sevilla, 183-213.
- Sbisà, M. (1984) “On illocutionary types”, *Journal of Pragmatics* 8, 93-112.
- Sbisà, Marina (2001) “Illocutionary force and degrees of strength in language use”, *Journal of Pragmatics* 33, 1791-1814.
- Schrader-Kniffki, M. (2003) “Contrastes de la imagen *sociocultural* y su función en situaciones comunicativas interculturales”, en: D. Bravo (ed.) (2003), 143-148.
- Spencer-Oatey, H. (2002) “Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations”, *Journal of Pragmatics* 34, 529-545.

APÉNDICE

Convenciones de transcripción del formato CHAT:

xxx	habla ininteligible
xx	palabra ininteligible
[?]	mejor conjetura
.	punto
?	pregunta
!	exclamación
#	pausa entre palabras
##	pausa larga entre palabras
###	pausa extra larga entre palabras
+...	habla desvanece
+/.	interrupción
+//.	autointerrupción
+”/.	cita sigue en la próxima línea
+”.	cita precede
+,	autocompleción
++,	alocompleción

[>]	sobreposición sigue
[<]	sobreposición precede
[>número]	enumeración de sobreposiciones
[/]	repaso sin corrección
[//]	repaso con corrección
[///]	repaso con reformulación

Interacción y cortesía en las narraciones infantiles

MARTHA SHIRO (shiroma@cantv.net shiromartha@gmail.com)
Universidad Central de Venezuela

0. Introducción

En el desarrollo de la competencia discursiva, los niños aprenden a participar en múltiples tipos de interacción donde se requiere producir diversos géneros discursivos. Los estudios sobre adquisición temprana (Ninio y Snow 1996) sustentan la premisa, ya sugerida por el sentido común y la simple observación, de que los niños desarrollan las primeras habilidades discursivas en el marco de la interacción cara a cara (generalmente entre adulto y niño). La producción de narraciones, al comienzo muy rudimentarias y en colaboración con el adulto, aparece a temprana edad (se han recogido narraciones incipientes alrededor de los 2 años, Eisenberg 1985), pero las habilidades narrativas toman mucho tiempo en desarrollarse (Peterson y McCabe 1983, Hudson y Shapiro 1991, Shiro 2003). Mi interés en este trabajo se centra en determinar cómo se transfieren ciertas destrezas comunicativas de un género discursivo a otro. En este caso particular, me planteo examinar cómo se combinan las destrezas conversacionales con las narrativas cuando los niños, en el marco de la producción de un relato, representan la interacción verbal entre los personajes.

1. Planteamiento del problema

En la producción de un relato entran en juego varias habilidades discursivas (por ejemplo, habilidades retóricas, pragmáticas, evaluativas, habilidades estrictamente lingüísticas —como las gramaticales— y habilidades cognitivas —como la memoria, la teoría de la mente, entre otras). Para construir una narración, el niño debe distinguir entre el mundo narrado y el mundo del narrador. En las etapas iniciales del desarrollo infantil, predomina la referencia al 'aquí' y al 'ahora' (*hic et nunc*, Sachs 1982). La madre y el niño se dedican a nombrar y comentar la realidad circundante. El discurso narrativo cumple la importante función de poder transportar a los hablantes a un mundo diferente, al mundo construido por el narrador, es decir el mundo narrado. Es a través de la narración, entonces, que se puede hablar de otras dimensiones espacio-temporales (el 'allá' y el 'entonces')

que no coinciden con la realidad circundante (Chafe 1994). Esta característica de las narraciones obligan al narrador, en este caso al niño,¹ a poner en práctica nuevas formas discursivas, diferentes a las utilizadas en la conversación.

a. En la narración se construye un mundo, el mundo narrado. El hablante toma turnos más largos para construir ese mundo y, por tanto, tiene que llenar ese turno con los componentes característicos de la narración (orientación, complicación, punto culminante, resolución, Labov 1972; Shiro 2003) para poder imprimirle al relato la organización discursiva apropiada.

b. La extensión de los turnos requiere un esfuerzo adicional para poder mantener la atención del interlocutor durante el tiempo necesario para completar el relato, sin dar pie a interrupciones. Esto requiere una planificación a más largo plazo y el uso de unos recursos particulares para señalar el inicio, desarrollo y final de la narración que se produce.

c. La narración es uno de los medios más importantes que tenemos los hablantes para transmitir nuestras experiencias a otros (Bruner 1990; Scollon y Scollon 1981). Aprender a producir narraciones implica aprender a seleccionar las experiencias que son “narrables” dentro de la comunidad discursiva a la que se pertenece. Al mismo tiempo, se requiere conocer los modos de organización de la narración que son más aceptables para los miembros de dicha comunidad.

d. Si bien las secuencias de eventos que se reportan son parte indispensable del discurso narrativo, ningún relato se puede transmitir exitosamente si no tiene un punto de vista claramente establecido. La construcción de la perspectiva narrativa requiere de habilidades complejas que los niños adquieren en edades más avanzadas. Estas habilidades tienen que ver con el uso del lenguaje expresivo, evaluativo y con la construcción de la subjetividad en el discurso (Shiro 2003, 2005, e.p.).

En este trabajo, me planteo examinar el desarrollo de las habilidades evaluativas en la producción de narraciones infantiles. Uno de los recursos evaluativos importantes usados abundantemente por los niños es el de darle la palabra a los personajes del mundo narrado, reproduciendo conversaciones entre ellos para lograr transmitir mejor la perspectiva discursiva.

Este estudio se guió por las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Qué funciones cumple la representación del habla en las narraciones infantiles?

1. En este trabajo, uso “el niño” para referirme a los niños y las niñas, en general, sin intención de hacer mención del sexo. Cuando el sexo del hablante cobre pertinencia para el análisis, haré mención explícita a cuál sexo me refiero.

2. ¿Cómo varían estas funciones con la edad, el sexo y el nivel socioeconómico de los hablantes?

3. ¿Cómo contribuye la representación del habla a la construcción de la perspectiva narrativa?

2. Marco teórico-conceptual

En los estudios que investigan la perspectiva discursiva, cobra un interés muy particular el análisis de los recursos utilizados por los hablantes para representar el habla y el pensamiento de los participantes tanto en la interacción como en la construcción discursiva (Banfield 1982, Shiro 2005, en prensa). Ya en los trabajos de Bakhtin (1981, 1986) se hace hincapié en la dialogicidad como rasgo característico del discurso. Igualmente, Lucy (1993) hace un análisis exhaustivo de los usos reflexivos del lenguaje y resalta la importancia del verbo de reporte que enmarca lo reportado.² En este sentido, el autor encuentra, al igual que Goffman (1974), que la interpretación de lo reportado depende del “marco” (*frame*) que le imprime el verbo que introduce el reporte.

En las narraciones se asignan voces a los personajes, siguiendo ciertas pautas discursivas. Curnow (2001) observa que la perspectiva predominante del reporte de habla es del *otro*, es decir, que cuando se usa el discurso reportado, se adopta el punto de vista de la tercera persona con mayor frecuencia que la perspectiva del *yo*. Es posible suponer, sin embargo, que en el reporte del pensamiento (expresado con verbos como *creer, pensar, suponer, recordar, olvidar*) predomine la perspectiva del *yo*, puesto que la perspectiva del *otro*, de la tercera persona, sólo se puede inferir o deducir de lo que dice o hace la persona cuyos pensamientos o sentimientos se están reportando (Shiro 2004, en prensa). Es evidente, sin embargo, que los narradores tienen la opción de cambiar de perspectiva y combinar las voces de varios personajes en un mismo relato (Mushin 2001, Shiro en prensa).

Ely, Gleason y McCabe (1996) examinan el papel del discurso reportado en la producción de narraciones en adultos y niños, y detectan el efecto del habla de los padres (especialmente de las madres) en el uso infantil del habla reportada. Encuentran que los niños entre 2 y 3 años usan poco el discurso reportado, pero aquellos niños cuyos padres (sobre todo las madres) reportan el habla más frecuentemente producen más casos de discurso reportado. Los autores también señalan que existen diferencias tanto entre hombres y mujeres como entre niños y niñas con respecto al uso del habla reportada.

2. ‘Lenguaje reflexivo’ (*reflexive language*) es un término que se usa para hacer referencia al discurso reportado; se puede usar también ‘metadiscurso’, ‘meta-comunicación’, ‘metapragmático’, ‘habla reportada’ ‘habla citada’ (*quoted speech*).

3. Método

3.1. *El contexto de la investigación*³

Los datos utilizados para este estudio fueron recopilados en seis escuelas de Caracas: tres públicas y tres privadas (Shiro 2000), con el fin de representar en la muestra dos niveles socioeconómicos claramente diferenciados: la población de las tres escuelas públicas pertenecía al nivel medio-bajo o bajo y la población de las tres escuelas privadas era del nivel medio-alto o alto (Maza Zavala 1997).

3.2. *La muestra*

La población que sirvió de base a la muestra está conformada por niños del ciclo básico que cursan primero o cuarto grado. Se escogieron estos dos grupos de edad porque los hallazgos de las investigaciones en el área de la adquisición de narrativa infantil sugieren que en este período tienen lugar cambios notables en el uso de la evaluación y la elaboración de la estructura narrativa (Berman y Slobin 1994, Peterson y McCabe 1983, Bamberg y Damrad Frye 1991, Shiro 2003). Asimismo, la escolaridad, específicamente la creciente exposición a textos escritos, afecta a las habilidades narrativas orales (Westby 1985, Shiro 2000, Snow y Dickinson 1990).

Tabla 1. Distribución de la muestra (N=113)*

Grado cursado	Nivel socioeconómico		TOTAL
	Nivel bajo	Nivel alto	
Primer grado	27	29	56
Cuarto grado	27	30	57
TOTAL	54	59	113

* Las cifras representan el número de niños en cada grupo.

Se seleccionaron 113 niños, 54 del primer y cuarto grado de las escuelas públicas (nivel bajo) y 59, de las escuelas privadas (nivel alto), como se ilustra en el

3. La descripción del corpus, los criterios de selección y recolección de los datos son tomados de Shiro 1998. Cabe señalar también que el contexto educativo descrito aquí corresponde a la situación observada en los años 1995-96 cuando se realizó la recolección del corpus.

Cuadro 1. La muestra se conformó con 52 niñas y 61, niños. Todos presentaban un desarrollo normal, eran hispanohablantes, nacidos en Venezuela, cuyos padres eran igualmente hablantes nativos del español. La información sobre los antecedentes de los niños incluye la ocupación y el nivel educativo de sus padres.

El promedio de edad de los niños en la muestra es de 8 años y 8 meses (en adelante 8;8).⁴ Como los niños están divididos en dos grupos etarios que corresponden a los cursantes del primer y cuarto grados, determinados por su nivel escolar, es importante resaltar que el promedio de edad del primer grado es 7;2⁵ y que el promedio de edad de cuarto grado es 10;1.⁶

3.3. Procedimientos

Después de un período de observación, cuando ya se había logrado la confianza necesaria, los niños seleccionados fueron entrevistados individualmente. Cada niño participó en cuatro tareas narrativas para las cuales se le indujo a producir cuatro narraciones que pertenecían a dos géneros narrativos distintos. En dos tareas se produjeron narraciones de experiencias personales y en otras dos, historias de ficción. Los niños relataron las narraciones en respuesta a unas preguntas formuladas por la entrevistadora (en adelante llamaré *desencadenante* la serie de preguntas que en cada tarea inducía al niño a narrar). En dos de las tareas se utilizó un *desencadenante estructurado*, puesto que la investigadora presentaba al niño con un modelo que el niño debía seguir. En el caso de la narración personal, era un relato de experiencia personal que contaba la investigadora y luego preguntaba al niño si le pasó algo similar (por ejemplo, *El otro día subí al Ávila y de repente de entre las mata salió una culebra. Me asusté y salí corriendo. ¿A ti te pasó algo parecido?*). En el caso de la historia de ficción, se presentaba una película sin palabras, *Picnic*, y se invitaba al niño a contar la película a un interlocutor que no la había visto. El *desencadenante abierto*, en cambio, consistía en formularle al niño una pregunta abierta que lo inducía a narrar (Por ej. *Cuéntame de un susto que pasaste alguna vez* para la narración personal y *Cuéntame tu película favorita* para la narración de ficción).

Como las habilidades discursivas implican la adaptación del discurso al contexto en que éste se produce, los niños deben aprender a responder adecuadamen-

4. Pese a que se utilizaron pruebas estadísticas para llegar a los resultados de este estudio, en este artículo se reducirá al mínimo esta información. Sin embargo, ofrecemos los siguientes datos adicionales para los interesados: la Desviación típica (D.T.) de la muestra es 1;7, la mínima, 6;5 y la máxima, 10;9).

5. (D.T. = 5 meses, mínima = 6;5, máxima = 7;11)

6. (D.T. = 5 meses, mínima = 9;1, máxima = 10;9)

te a diferentes estímulos (Hudson y Shapiro 1991). De este modo, las tareas, en las que se producen dos géneros narrativos, usando dos tipos de desencadenantes por cada género, ofrecen un cuadro más amplio de la habilidad discursiva de los niños y de su producción narrativa en dos contextos diferentes. Por consiguiente, ellas emulan situaciones similares a las que el niño puede encontrar tanto en el aula de clases (tareas estructuradas) como en conversaciones espontáneas (tareas abiertas).

En las cuatro tareas narrativas se obtuvo un total de cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) narraciones, que fueron luego codificadas y analizadas.

Tabla 2. Distribución de las narraciones (N=444)

Grado cursado	Narración	Personal		Ficción		Total
	Nivel	Estructurada	Abierta	Estructurada	Abierta	
Primer grado	Alto	29	29	29	29	116
	Bajo	25	26	27	26	104
Cuarto grado	Alto	29	29	30	30	118
	Bajo	27	25	27	27	106
TOTAL	Total	110	109	113	112	444

Como se refleja en el cuadro 2, no todos los desencadenantes tuvieron el mismo éxito para generar narraciones. Todos los niños respondieron al andamiaje⁷ ofrecido en la tarea de ficción estructurada (el video animado) y casi todos respondieron a la tarea de ficción abierta (hablar sobre una película o programa de televisión favorito). Las narraciones personales fueron un poco más difíciles de obtener. En la actividad estructurada (donde a cada niño se le narraron tres anécdotas personales como modelo), 110 niños respondieron con al menos una narración, y, en la actividad abierta (narrar una experiencia que le causara temor), 109 niños respondieron al desencadenante. La distribución también revela que en la muestra el número de narraciones producidas por niños del nivel socioeconómico alto (234) es mayor que el número producido por niños de nivel bajo (210).

7. Se entiende por andamiaje (*scaffolding*) una tipo de interacción donde uno de los participantes (generalmente un adulto) ofrece apoyo, guía al otro participante (generalmente un niño), facilitando así el desarrollo de las habilidades comunicativas (ver Bruner, 1990).

La entrevista en su totalidad (conversación inicial y las cuatro tareas narrativas) fue grabada y posteriormente transcrita por mí y una asistente de investigación en formato CHAT (*Codes for the Human Analysis of Transcriptions*, Sokolov y Snow 1994). Este formato nos permitió realizar un análisis lingüístico utilizando el programa de computación CLAN (*Computer Language Analysis*, MacWhinney 1994). Las transcripciones se dividieron en cláusulas y se codificaron. La codificación se hizo para analizar las instancias de habla reportada que aparecían en la narración.

3.4. Las categorías de análisis

En la revisión de la bibliografía se ha destacado la importancia del reporte de habla para construir la perspectiva discursiva en la narración (Shiro 2004). Los casos de habla reportada se codificaron y se clasificaron en cuatro grupos:

- A. REPORTE DIRECTO, cuando se citan las palabras 'textuales' del personaje:
Entonces estaban los dos vigilantes con las armas afuera diciendo y que: “No salgas ahorita, César, porque el que está ahí es un ladrón.” (062.IGN.124.M. César).⁸
- B. REPORTE INDIRECTO, cuando se cita el contenido del enunciado reportado, pero no las palabras textuales:
Mi mamá me contó un día que cuando yo estaba aprendiendo a caminar, que mi tío dejó una taza de café, dejó que la sacaran en la cocina y yo me la agarré. (010.FR.85.M. Alexis).
- C. REPORTE LIBRE, cuando sólo se retiene el propósito comunicativo de los enunciados reportados, sin incluir el contenido exacto de la cita:
Entonces empezamos a jugar a la ouija y una amiguita de nosotros nos cuenta una cosa que a su hermana le pasó jugando a la ouija. (052.PE.118.F. María).
- D. ONOMATOPEYA, cuando se reporta un sonido que imita algún ruido o grito:
Entonces el papá y todos se fueron en el carro y el pequeñito estaba sentado atrás con su peluche y el papá hizo “po” y entonces dio la vuelta así en el aire “gua” y se cayó “pum”. (004.FR.86.M. Ricardo).

8. Las siglas que identifican la transcripción se interpretan de la siguiente manera: la primera cifra de 3 dígitos corresponde al número de identificación de la transcripción (de 001 al 113). Las siglas que siguen identifican la escuela donde se hizo la entrevista; el número siguiente refleja la edad del niño en meses y la última letra indica el sexo. Así, 062.IGN.124.M señala que es la transcripción 62, del colegio IGN (una escuela privada, nivel alto), el niño es de sexo masculino y tiene 124 meses de edad (es decir 10 años y 4 meses).

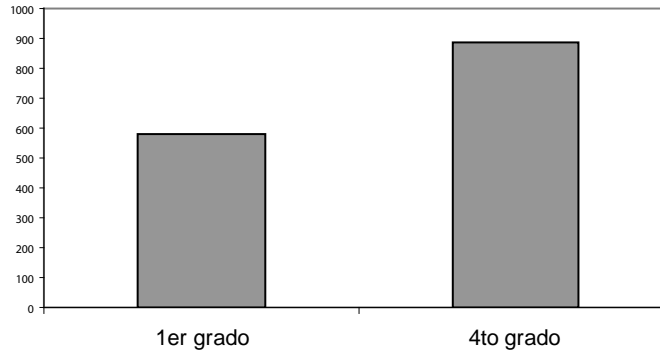
Además del tipo de reporte, se registraron los verbos que enmarcaban el reporte y si la voz reportada era del narrador o de algún personaje en el relato. En este sentido, se codificaba como PERSPECTIVA EN PRIMERA PERSONA (del *yo*) cuando el sujeto del verbo de reporte era correferencial con el hablante (*Yo dije: "Vete ya"*) y como PERSPECTIVA DE TERCERA PERSONA cuando el sujeto del verbo de reporte no coincidía con el narrador (*Ellas le preguntaron cómo se llamaba*).

4. Análisis y discusión de los resultados

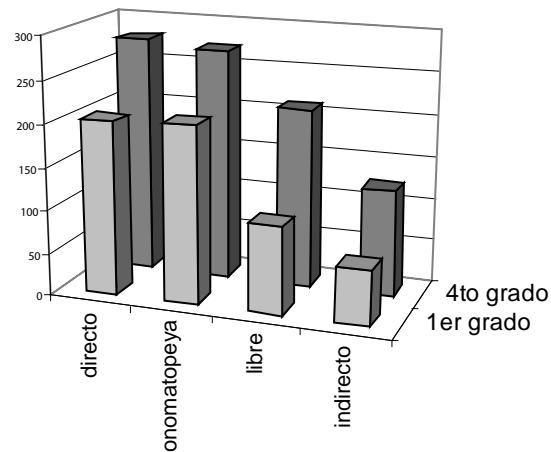
4.1. El reporte de habla: una visión evolutiva

En el gráfico 1 se observa el aumento de la frecuencia de uso de los casos de reporte de habla en las narraciones de los niños de cuarto grado. Este aumento estadísticamente significativo ($F_{1,111} = 4,59$ $p < 0,034$) implica que los niños, mientras van desarrollando sus habilidades narrativas, reportan con mayor frecuencia el habla de los personajes en sus relatos. En niños angloparlantes (Ely *et al.* 1996) se encontró una tendencia muy similar.

Gráfico 1. Frecuencia de expresiones que reportan el habla



Dado que los datos indican que los niños en edad escolar todavía están desarrollando las habilidades de reportar las voces en las narraciones, habría que indagar acerca de los tipos de reporte que están utilizando. En el gráfico 2 se observa cómo aumenta, con la edad, el uso de los tipos de reporte analizados.

Gráfico 2. Frecuencia de expresiones que reportan el habla

Los niños de cuarto grado usan un mayor número de expresiones en todos los tipos de reporte que los de primer grado. Los tipos de reporte más frecuentes son el discurso directo y las onomatopeyas en ambos grupos de edad, seguidos por el discurso libre y el indirecto. Es preciso mencionar que, pese al aumento en la frecuencia en cada categoría por la edad, el orden de frecuencias es similar en ambos grupos (el discurso directo el más frecuente y el indirecto, el menos frecuente). Llama la atención también que las expresiones onomatopéicas sean tan frecuentes en la producción discursiva de los niños de mayor edad, cuando podría suponerse que la onomatopeya se usa como recurso compensatorio, cuando los niños no encuentran los recursos lingüísticos convencionales apropiados para el propósito comunicativo que intentan manifestar. Pero el uso más frecuente de las onomatopeyas en niños de mayor edad hace pensar que esta tendencia sigue hasta la edad adulta. Corresponde a futuras investigaciones determinar si los adultos, en contextos de interacción similares a los estudiados aquí, hacen uso igualmente abundante de las expresiones onomatopéicas en las narraciones orales cotidianas.

Veamos cómo comienza su relato un niño de 7 años y un mes de nivel social bajo:

(1)

Mi mamá me contó un día que cuando yo estaba aprendiendo a caminar, que en mi... mi tío dejó una taza de café, dejó que la sacaran en la cocina y yo me la.. y yo la agarré. (010.FR.85.M. Alexis)

En apenas unos pocos enunciados el niño hizo referencia a una experiencia personal que él había oído de su madre: en ese incidente, él resultó quemado debido al descuido de su tío. De esta manera, toda la experiencia que relata el niño equivale al reporte de lo que le habían contado. Cabe señalar que el reporte indirecto se expresa con una sintaxis más compleja que los otros tipos de reporte puesto que lo reportado se inserta mediante una cadena de cláusulas subordinadas, como se observa en el extracto del relato de Alexis. Posiblemente, esta complejidad sintáctica explica el uso menos frecuente del discurso indirecto en niños entre 6 y 11 años.

En el reporte directo, en cambio, las dificultades son de otro tipo, como se puede notar en el ejemplo siguiente:

(2)

entonces como era muy, bien malo, entonces como un amigo de él, este [...] se puso a manejar un carro y el ayudante y todo, y entonces le dijo <pa' ver, lo puedo prender?> entonces le dijo <sí, préndelo>. y lo iba [?] ful chola [?]. entonces lo apagó. el señor dijo <lo siento>. entonces salió pirao. y entonces [...] entonces [?] dijo <para ese carro>. entonces agarró y brincó. le quedó [...] le quitó esa broma. y paró el carro.⁹ 071.RG.125.M Nicolás

En este extracto, Nicolás intenta reportar el diálogo de dos personajes que están reparando un automóvil. En los cuatro casos de reporte, introduce la cita con (*le*) *dijo*, el verbo de reporte más común en el habla. Sin embargo, no queda claro a qué personaje se le atribuye la cita (si al amigo o al ayudante) y tampoco se aclara la finalidad del intercambio entre los dos personajes, ya que el verbo introductorio (*dijo*) es neutro y no nos orienta suficientemente en la interpretación del propósito comunicativo de lo citado.

Llama la atención, sin embargo, cómo el reporte directo del discurso permite al niño representar una conversación y proyectar, con la ayuda de este recurso, el rápido cambio de turnos en la interacción y la perspectiva constantemente cambiante en esta parte de la narración.

En el caso del discurso directo, cabe preguntarse también a qué corresponde exactamente la cita que se reproduce en el relato. Veamos el siguiente ejemplo de una niña de 10 años, nivel socioeconómico alto, que resume la película sin palabras que se le proyectó en la entrevista:

(3)

y los niñitos # el niñito estaba a punto de caerse y en una de ésas # y entonces el # el abuelo no sé qué era y le # le dijo <no sé, no sé qué más> 038.PE.120.F. Alina

9. Los símbolos insertos en la transcripción siguen la convención CHAT (MacWhinney 1994). Los signos < y > encierran el discurso directo que se reporta en la narración.

Este caso es interesante puesto que apunta a que el discurso directo tiene cierta función discursiva adicional al reporte de lo que un personaje pudo o no haber dicho. Pareciera, en este ejemplo, que la niña quería señalar que se dijo algo (sin tener claro siquiera el contenido del mensaje) porque sentía que discursivamente esto era necesario, tal vez para dramatizar la narración o para hacer resaltar el punto culminante del relato, como se ilustra en el ejemplo siguiente tomado de la misma narración.

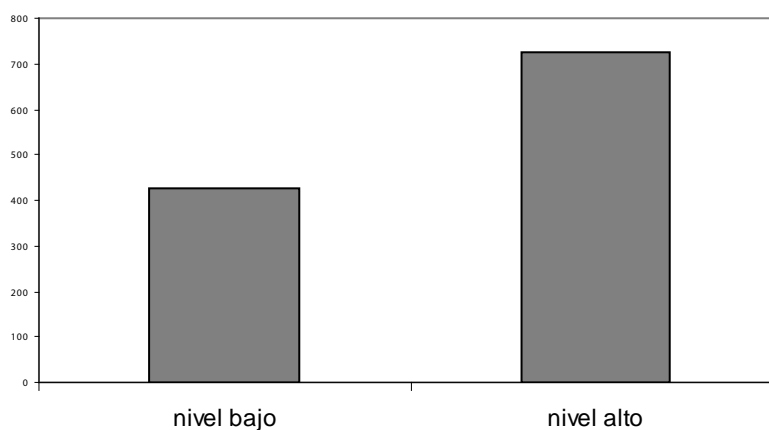
(4)

se detienen y todos a # todos hablando, todos gritando, no? <ven, para acá> pensando, no ? entonces el # el ratoncito eh # piensa <ay, si ésa es mi familia> 038.
PE.120.F. Alina

Cabe señalar que entre los verbos de reporte más frecuentes que se usaron en la muestra están los siguientes: *dijo*, *contestó*, *gritó*, *contó*, *llamó*, *felicito*, *pensó*, *pidió*, *mandó*. Igualmente se encontró que algunas citas no tenían un verbo de reporte propiamente dicho sino expresiones del tipo *y que*, *que*, *así* o algún cambio de calidad de voz o entonación que señalaba que el narrador adoptaba la voz del *otro*.

El análisis de los casos de reporte arrojó también que el nivel socioeconómico tiene un efecto significativo sobre el uso del habla reportada ($F_{1,111} = 5,55$, $p < 0,02$), pues indica que los niños de nivel socioeconómico alto reportan más que los de nivel bajo en condiciones similares de producción discursiva, como se indica en el gráfico 3.

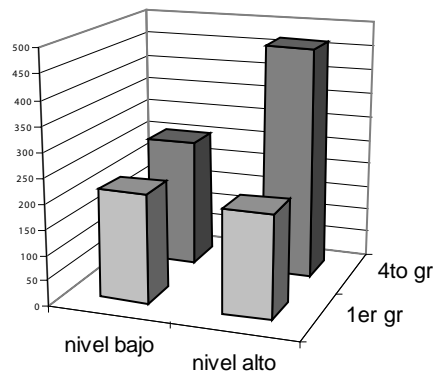
Gráfico 3. La frecuencia de uso del habla reportada según el nivel socioeconómico



Pero el proceso evolutivo no es igual para todos los niños. En el gráfico 4 se observan las diferencias en el uso del reporte de habla según la edad y el nivel

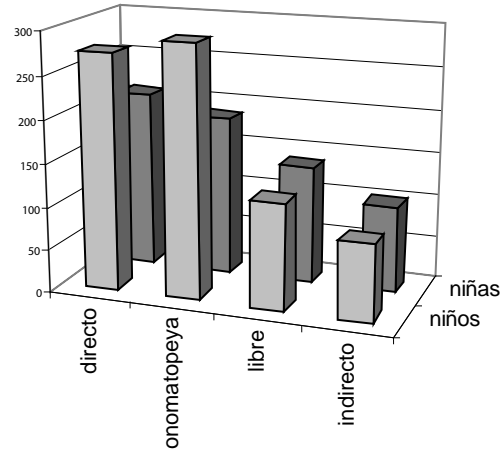
socioeconómico. Al igual que en las expresiones modales en general, se nota que el reporte de habla se usa más frecuentemente en las narraciones de los niños de nivel alto. La edad y el nivel socioeconómico conjuntamente tienen un efecto combinado sobre el uso del habla reportada en las narraciones infantiles ($F_{2,110} = 4,87, p < 0,01$), efecto que sugiere que no todos los niños desarrollan la habilidad de representar el habla en las narraciones de la misma manera. Nótese que los niños del nivel bajo apenas aumentan el uso del reporte con la edad, mientras que los niños de nivel alto, casi triplican la frecuencia de uso de estas expresiones.

Gráfico 4. El uso del habla reportada según la edad y el nivel socioeconómico

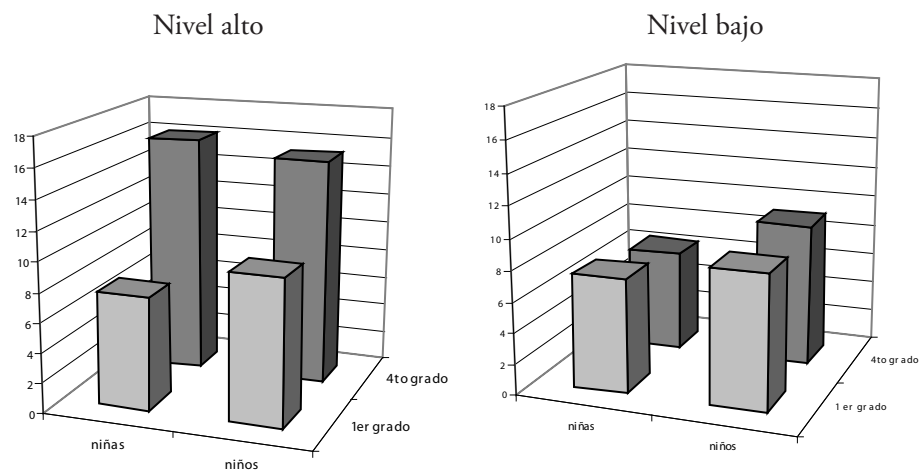


Puesto que los análisis de los datos han arrojado que hay diferencias evolutivas en el uso del reporte de habla que se deben a las características del narrador (como la edad y el nivel socioeconómico), me propongo indagar acerca de la posibilidad de que el sexo de los pequeños narradores tenga alguna relación con la manera como reportan el habla de los personajes en los relatos, y los resultados se observan en el gráfico 5.

Gráfico 5. Tipos de reporte por sexo



En todas las categorías, los niños usan el reporte de habla con mucha más frecuencia que las niñas. Al igual que en las tendencias generales (ver gráfico 2), se observa que tanto los niños como las niñas usan el discurso directo y las onomatopeyas más frecuentemente que el resto de las categorías. En las categorías restantes también se nota que la frecuencia de uso es mayor en los niños que en las niñas, pero no alcanza la gran diferencia que existe en el uso de las onomatopeyas y del discurso directo. Es interesante destacar que en ninguno de los demás análisis de habilidades narrativas he encontrado tan marcadas diferencias entre los sexos (niños y niñas) como en el caso del discurso reportado y, muy particularmente, en el uso de las onomatopeyas.

Gráfico 6. Discurso reportado por edad, sexo y nivel social

En el gráfico 6 se puede observar que el nivel socioeconómico afecta al desarrollo del reporte de habla. En ambos niveles vemos que los niños mayores usan el discurso reportado más frecuentemente que sus pares de menor edad, excepto en las niñas de nivel socioeconómico alto. Los niños y niñas mayores de nivel socioeconómico bajo duplican la frecuencia del discurso reportado con respecto a sus pares de primer grado. Las niñas, no obstante, siguen procesos evolutivos diferentes. Se encontró un efecto combinado significativo de la edad, el sexo y el nivel socioeconómico sobre el uso de habla reportada ($F_{3,109} = 3,38, p < 0,02$). Mientras las niñas del nivel bajo aumentan el uso del discurso reportado, las de mayor edad en el nivel alto lo disminuyen (gráfico 6). En el ejemplo que sigue se puede observar el uso de las onomatopeyas de un niño de 10 años 4 meses, nivel socioeconómico alto:¹⁰

(5)

y el carro hace y que <tu,tu> y cae y después ellos se van sin la niña. nadie se dio cuenta que ella cayó con su conejita y se quedó llorando. más adelante empiezan a bañarse en la piscina. a jugar béisbol y entre la piscina no, en el riíto ese. entonces salen todos y que a comer. empiezan a gritar, pero así <aah, aah>. 042.PE.124.M. César

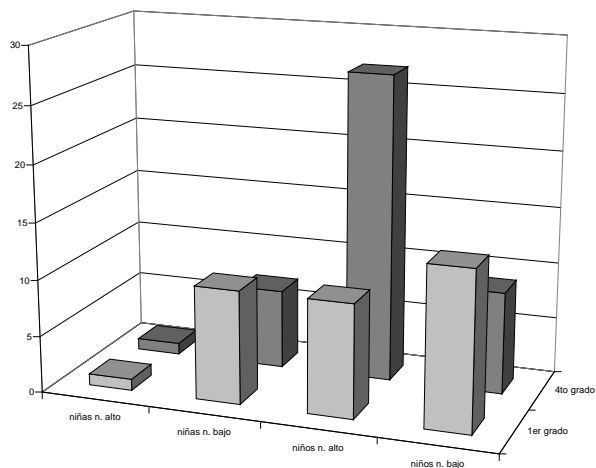
Se destaca, entonces, el uso variado que los niños y las niñas de niveles socioeconómicos diferentes hacen del discurso reportado. Pareciera ser que este

10. En este ejemplo se encuentran dos casos de onomatopeyas, señalados por los signos < y >.

rasgo del discurso narrativo está estrechamente vinculado con el contexto socioeconómico de los hablantes.

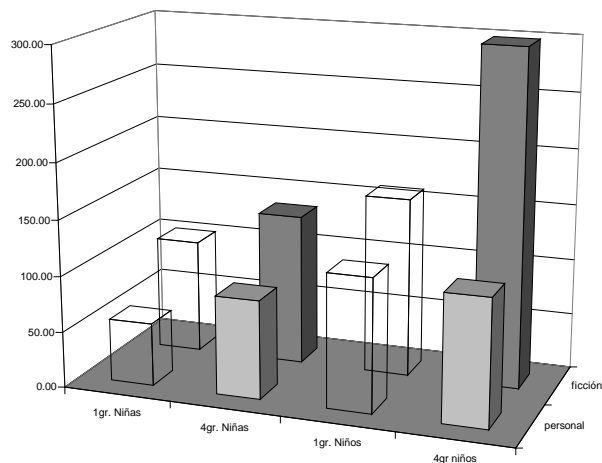
En lo que concierne el uso de las onomatopeyas, el Gráfico 7 refleja los usos variados que de este recurso hacen las niñas y los niños, por una parte, y los niveles socioeconómicos, por la otra. También se observa cómo varía la tendencia evolutiva de un grupo a otro. Resalta en el gráfico el aumento de la frecuencia de uso en el grupo de niños de 4to grado, de sexo masculino y de nivel socioeconómico alto. También llama la atención la tendencia evolutiva inversa (la frecuencia de uso disminuye con la edad) en todos los demás grupos (niñas de nivel alto, niños y niñas de nivel bajo).

Gráfico 7. Uso de onomatopeyas por edad, sexo y nivel socioeconómico



4.2. Las voces en la narración

Por último, veamos a quién se le atribuye la palabra en las narraciones. Para ello, es necesario hacer una distinción entre los dos tipos de narración que produjeron los niños: la historia de una experiencia personal y la historia de ficción.

Gráfico 8. El uso del discurso reportado por tipo de narración, edad y sexo

Como se aprecia en el Gráfico 8, además de las diferencias en el uso del reporte por la edad y el sexo de los hablantes, se detecta una considerable diferencia en el uso de este recurso según el tipo de narración que se esté produciendo. Esto implica que el mismo hablante usa el discurso reportado con mayor frecuencia cuando produce un relato de ficción que cuando narra una experiencia personal. En el gráfico 8 se puede observar también que todos los grupos usan un mayor número de reportes en las narraciones de ficción, pero la diferencia más considerable se detecta en los niños de cuarto grado y de sexo masculino que prácticamente cuadruplican el uso de este recurso narrativo.

Evidentemente, en las narraciones ficticias las voces que aparecen reportadas son las de los personajes del mundo narrado y las que se reportan con mayor frecuencia pertenecen a los protagonistas. En el caso de *Picnic*, el video sin palabras, el discurso reportado con mayor frecuencia era del abuelo, seguido por el de la mamá y del ratoncito. Veamos el siguiente ejemplo:

(6)

esta era una vez, el papá, un papá está acomodando el carro, mientras la mamá ratón y los hijos ratón están llenando la broma, porque se van de campamento, están llenando la cesta. después el papá viene <pun>, prende el auto y toca <pi, pi>. ellos salen, ah, contentos. El ratoncito como está en una silla, se quiere bajar y no puede y viene el abuelo, lo baja y él le da un beso y se van todos de ahí y el abuelo le dice a la abuela **que se agarre del brazo** el papá está manejando el auto y van con ese poco de piedras, <pun, pun> el abuelo se pega en la cabeza y sale pa' fuera gritando <epa, ¡por qué tú no manejas con cuidado?> y hay una piedra grande <pun>, y sale el ratoncito y cae en el pozo, ellos hacen su campamento y allá están

jugando y brincando y jugando béisbol, después viene la mamá y sirve el vaso de leche y lo va dando y el último nadie lo agarra, ella cuenta los ratones y falta uno. y el abuelo piensa <seguro fue cuando estaban en el auto que pegué la cabeza en la roca esa, se levantó y se cayó, sí> y fueron a buscarlo, el ratoncito comiendo como unas uvas. él estaba lleno, después fueron, lo encontraron, se alegraron todos, fueron al campamento, y el ratoncito se regresó a buscar su peluchito, y se quedaron ahí. y le dieron un sandwich, y él se sentía mal, lo dejó ahí y se acostó a dormir también. 007.FR.120.M. Jesús

En el ejemplo 6, donde Jesús narra la película *Picnic*, el abuelo toma la palabra dos veces (reporte directo), la abuela una (reporte indirecto) y el papá se asocia con algunas de las onomatopeyas. Es importante recordar que los narradores, en general, y los niños, más que las niñas, usan con mayor frecuencia el discurso reportado en este tipo de narración, pese a que estaban contando una historia donde no hubo intercambio de palabras entre los personajes. Cabe preguntarse, entonces, ¿qué tipo de información reportan los niños?

(7)

Y le empezaron a avisar **no sé qué, no sé cuánto**.... 092.IG. 95. F Stefania

El ejemplo 7 es una muestra de la poca importancia que se le asigna a la información reportada. Por tanto, la función más importante del discurso reportado en la narración es la función dramática, eminentemente evaluativa, que sirve para mantener la atención del interlocutor y para imprimir mayor intensidad a los puntos culminantes en el relato.

En las narraciones de experiencia personal, llama la atención la presencia de reportes de la voz del mismo narrador. En el siguiente diálogo entre los personajes:

(8)

Ella y que ay, de que <yo no te voy a hablar > de que <Nelson este # va a ser mi novio>. yo le dije de que a mí qué me importa. de que yo tenía ya dos novios. 001. FR.90.F. Bárbara

Bárbara recuenta una confrontación entre “ella” y “yo” en la anécdota, mediante la cual proyecta una imagen claramente definida del “yo” en contraposición de la amiga que se estaba alardeando con el novio, Nelson. El poder que ejerce el personaje del narrador (el “yo”) sobre el otro personaje (“ella”) se ve reflejado con mayor claridad si se usa el recurso narrativo del reporte.

Los verbos de reporte más usados en la muestra son verbos del decir y del pensar como *dijo*, *contestó*, *gritó*, *contó*, *llamó*, *felicité*, *pensó*, *pidió*, *mandó*, etc. El verbo *decir* aparece con una frecuencia mucho mayor que los demás verbos de reporte y es el más neutro desde el punto de vista de la evaluación. Otros verbos (*pidió*, *felicité*, *mandó*, etc.) llevan la carga del acto de habla que se quiere expresar.

Llama la atención también el uso frecuente de otros recursos (menos convencionales, pero no menos frecuentes) para introducir los reportes. En el ejemplo 8, encontramos las expresiones *y que* y *de que*, expresiones que no contienen un verbo,¹¹ pero funcionan de manera similar (hasta pueden combinarse con un pronombre, *él y que*, para indicar el personaje cuya voz se reporta). Cabe mencionar también, que, en otras instancias, no hay verbos o expresiones que introducen el reporte; el único indicio del reporte es la presencia de marcas prosódicas, tales como los cambios de tono, intensidad y calidad de voz del narrador que pretende “imitar” las características de la voz reportada.

5. A modo de conclusión

Este análisis de la representación del habla y del pensamiento en el discurso narrativo sugiere que las voces que se reportan en los relatos tienen la función primordial de evaluar, de dramatizar el relato. Hemos visto que el discurso reportado abunda hasta cuando se relatan historias sin palabras, como es el caso del video *Picnic*. Por ello, es posible suponer que la información reportada (“lo que se reporta”) pierde importancia frente a “cómo se reporta”, es decir a qué personaje se le atribuye la voz y cómo se proyecta la imagen del personaje a través de lo reportado.

Los resultados de este estudio reflejan que el uso del discurso reportado varía en, por lo menos, dos dimensiones: según las características del hablante (edad, sexo, nivel socioeconómico) y según el tipo de narración en que se insertan los reportes de habla. Los mismo hablantes usan sistemáticamente un mayor número de expresiones de reporte en las narraciones de ficción que en las narraciones de experiencia personal. Simultáneamente, las características del hablante influyen en el uso del discurso reportado. Los niños y las niñas de mayor edad usan el reporte con mayor frecuencia, pero los niños lo usan más que las niñas y los de nivel socioeconómico alto, más que los de nivel bajo. Todo esto muestra cómo los niños toman destrezas conversacionales y las convierten en recursos que enriquecen su producción narrativa.

6. Referencias

- Bakhtin, M. (1981) *The Dialogic imagination*. Austin: University of Texas Press
 Bakhtin, M. (1986) *Speech genres and other essays*. Austin: University of Texas Press
 Bamberg, M. y Damrad-Frye, R. (1991) “On the ability to provide evaluative comments. Further explorations of children’s narrative competencies”. *Journal of Child Language*, vol. 18, 689-710.

11. Otras expresiones que introducen los reportes son *que, así, entonces*.

- Banfield, A. (1982) *Unspeakable sentences: Narration and representation in the language of fiction*. Londres: Routledge y Kegan.
- Berman, R. y Slobin, D. I. (eds.) (1994) *Relating narrative events: A crosslinguistic developmental study*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bruner, J. (1990) *Acts of meaning*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Chafe, W. (1994) *Discourse, consciousness and time*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Curnow, T. J. (2001) "Evidentiality and me: the interaction of evidentials and first person", en: C. Allen (ed.), *Proceedings of the 2001 Conference of the Australian Linguistic Society*: <http://linguistics.anu.edu.au/ALS2001/papers/Curnow.pdf>
- Eisenberg, S. (1985) "Learning to describe past experiences in conversation". *Discourse Processes*, 8. 177-204.
- Ely, R., Gleason, J. y McCabe, A. (1996) "Why didn't you talk to your mommy, honey? Parents' and children's talk about talk". *Research on Language and Social Interaction*, 29,1, p. 7-25
- Goffman, E. (1974) *Frame analysis*. New York: Harper y Row.
- Hudson, J. y L. Shapiro (1991) "From knowing to telling: The development of children's scripts, stories and personal narratives", en: A. McCabe y C. Peterson (eds.), *Developing narrative structure*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 89-136.
- Labov, W. (1972) *Language in the inner city*. Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press
- Lucy, J. (ed.) (1993) *Reflexive language. Reported speech and metapragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- MacWhinney, B. (1994) *The Childes project: Tools for analyzing talk*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Maza Zavala, D. F. (1997) "Hacia la sociedad venezolana del siglo XXI". *El Nacional*, 28 de mayo de 1997, p.A6.
- Mushin, I. (2001) *Evidentiality and epistemological stance. Narrative retelling*. Amsterdam: John Benjamins
- Ninio, A. y C. Snow (1996) *Pragmatic development*. Boulder, CO: Westview Press.
- Peterson, C. y A. McCabe (1983) *Developmental psycholinguistics*. New York: Plenum Press.
- Picnic*, (vídeo) (1993) Weston Wood.
- Sachs, J. (1982) "Talking about then and there: The emergence of displaced reference in child discourse", en: K. Nelson (ed.), *Children's language*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1-28.
- Scollon, R. y S. Scollon. (1981) *Narrative, literacy and face in interethnic communication*. Norwood, NJ: Ablex.

- Shiro, M. (2000) Diferencias sociales en la construcción del *yo* y del *otro*: Expresiones evaluativas en la narrativa de niños caraqueños en edad escolar”, en: J. J. Bustos Tovar, P. Charaudeau, J. L. Girón, S. Iglesias, y C. López (eds.), *Lengua, Discurso, Texto (I Simposio Internacional de Análisis del Discurso)*. Madrid: Universidad Complutense y Visor Libros, 1303-1318.
- Shiro, M. (2003) “Genre and evaluation in narrative development”. *Journal of Child Language*, vol. 30, 165-194.
- Shiro, M. (2004) “Expressions of epistemic modality and construction of narrative stance in Venezuelan children’s narratives”. *Psychology of Language and Communication*, 8,2. 35-56.
- Shiro, M. 2005. *La perspectiva narrativa y el uso de modalidad epistémica en los relatos orales de niños en edad escolar*. Trabajo de Ascenso. Caracas: Universidad Central de Venezuela
- Shiro, M. en prensa. “*Creo que no paré de correr*”: las expresiones modales y la perspectiva narrativa en relatos infantiles. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Snow, C. y D. Dickinson 1990. Social sources of narrative skills at home and at school. *First Language*, 10. 87-103.
- Sokolov, J. y Snow, C. 1994. *Handbook of research in language development using CHILDES*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Westby, C. 1985. Learning to talk - talking to learn: Oral-literate language differences. En Simon, C. (ed.), *Communication skills and classroom success*. p. 181-218. San Diego, CA: College-Hill Press.

Aceptar y rechazar una invitación: estudio comparativo de la competencia pragmática de estudiantes de español como segunda lengua

SOLEDAD URBINA VARGAS
Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

1. Introducción

Esta investigación, basada en mi tesis de maestría en Lingüística Aplicada en la Universidad de Costa Rica e inscrita en un proyecto de elaboración de material didáctico de español como segunda lengua de la Universidad Estatal a Distancia, subraya la necesidad de que, desde estadios tempranos de adquisición, los aprendices de una L2 desarrollen su competencia en cuanto a interpretación pragmática de enunciados, su producción y su efecto en diferentes situaciones comunicativas y contextos culturales en los cuales se emplean, lo cual debe facilitárseles en el nivel institucional.

Se presenta un análisis de la producción verbal que surge como respuesta al acto de habla de invitar: la enunciación de los actos de aceptar o rechazar la invitación por parte de dos muestras de hablantes no nativos del español, con el propósito de valorar el efecto de la instrucción metapragmática explícita aplicada a una de las muestras.

Las preguntas de investigación que guiaron nuestro trabajo fueron las siguientes:

- 1) ¿Cuáles son los efectos de la instrucción metapragmática explícita en los aprendices principiantes de español como segunda lengua en cuanto a la adecuación pragmática de sus enunciados al aceptar o rechazar una invitación?
- 2) ¿Existe diferencia entre los resultados obtenidos mediante los métodos empleados para elicitación del discurso: las simulaciones orales y los cuestionarios escritos?

2. Marco de referencia

Dentro del área de la pragmática, se han priorizado los estudios sobre la cortesía verbal con el propósito de explicar las formas lingüísticas que se emplean para realizar los diversos actos de habla y los factores del contexto que determinan su

selección. Las intenciones de los hablantes, la interpretación del enunciado y la relación entre los participantes son elementos propios de la cortesía verbal. También le es atinente el porqué a veces se expresa algo queriendo decir otra cosa, con quién y en qué situación es adecuada la utilización de un enunciado.

La cortesía verbal, acorde con lo expuesto por Brown y Levinson (1987) en su modelo de cortesía, puede entenderse como un conjunto de estrategias conversacionales destinadas a evitar o atenuar los conflictos en la interacción. No obstante, parte de las críticas de autores como Bravo y Placencia (2002), Kerbrat-Orecchioni (1997) y Bravo (2005) coinciden en que existe en el modelo de Brown y Levinson un reduccionismo de la misión de la cortesía a mitigar las posibles amenazas a la imagen, sin tomar en cuenta las acciones dirigidas más bien a reforzar la imagen pública. A este respecto, Bravo (2005: 30-31) apunta que “la idiosincrasia de la estrategia justamente es la de ser un plan de acción cuya finalidad se subordina a otra ulterior a la misma” pero que “esta cualidad no justifica que todas las estrategias de cortesía tengan necesariamente que ser atenuadoras” y que se puede distinguir entre “estrategias de cortesía en general y de atenuadores en particular”.

Con respecto a la enseñanza —aprendizaje de segundas lenguas o lenguas extranjeras—, las investigaciones en el campo de los actos de habla (Austin 1962; Searle 1965), las implicaturas conversacionales (Grice 1975), el principio de cortesía de Leech (1983) y el modelo de cortesía de Brown y Levinson (1987), brindaron la apertura hacia la observación de la competencia pragmática como uno de los aspectos que conforma la competencia comunicativa¹ ya que impulsan el desarrollo de estudios de las semejanzas y diferencias en la realización de actos de habla y de la cortesía en distintas lenguas y culturas. Cobra entonces importancia el mostrar a los aprendices de segunda lengua, inmersos en una cultura específica, las circunstancias en las cuales un enunciado puede o no seleccionarse dentro del contexto sociocultural en el que se desenvuelve y cuál es su valor dentro del mismo contexto. Si el hablante no nativo, al comunicarse, no tiene la capacidad de utilizar y comprender adecuadamente la lengua en contexto, tomando en cuenta la relación entre los participantes, además de otros factores como la intención, la situación comunicativa y el aspecto cultural, posiblemente se verá muy limitado

1. Dentro del modelo de competencia comunicativa de Bachman (1990), la competencia pragmática se divide en competencia sociolingüística, definida como la sensibilidad hacia las convenciones de la lengua determinadas por las características del contexto de uso (variedades dialectales, diferencias de registro, diferencias culturales, equiparación del enunciado a los expresados por un nativo de la lengua) junto con la ilocutiva, la habilidad del usuario en el manejo de la lengua para satisfacer sus propósitos comunicativos.

al hacer la selección de los enunciados apropiados que le permitan una comunicación efectiva desde el punto de vista sociopragmático y pragmlingüístico.

La necesidad de incluir el desarrollo de la competencia pragmática y de la cortesía verbal en específico dentro del currículo de segunda lengua (o lengua extranjera), es un planteamiento que ha motivado investigaciones tanto en el campo teórico del proceso de adquisición (el cómo se desarrolla la habilidad pragmática en una segunda lengua), como en el campo de la enseñanza-aprendizaje (el entender, facilitar y usar los elementos pragmáticos de la lengua por adquirir). Autores como Piatti (2003), Murillo (2004), Bani y Nevado (2004) y Miranda (2000), señalan en sus investigaciones la importancia del componente pragmático tanto en los programas curriculares como en los textos y materiales empleados en los cursos de español (L2 o LE).

En el campo de los estudios de adquisición de segundas lenguas o lenguas extranjeras, el desarrollo de la competencia pragmática también ha promovido investigaciones en temas como qué tipo de instrucción deben recibir los aprendices, instrucción institucional versus aprendizaje por exposición al medio o en cuál nivel de interlengua la competencia pragmática debe ser parte del currículo.

Específicamente con nuestro planteamiento, se han llevado a cabo estudios sobre la competencia pragmática en niveles principiantes de proficiencia en segundas lenguas y en lenguas extranjeras, contrarios a la idea de que solo se puede desarrollar si los estudiantes cuentan con sólidas bases gramaticales y léxicas (Kasper 1997).

Investigaciones como la de Tateyama y otros (1997) y Tateyama (2001)- en aprendices de japonés LE- y Wildner-Bassett (1994) —en estudiantes de alemán L2—, brindan resultados que apoyan los efectos positivos de la instrucción sobre distintos aspectos pragmáticos en la lengua meta, como el empleo de rutinas, las estrategias de cortesía y el incremento de la conciencia pragmática, en niveles básicos de competencia.

3. Diseño metodológico

3.1. Participantes

En una primera fase, se recogió el discurso de un grupo de 18 hablantes nativos del español vallecentraleno,² 9 mujeres y 9 hombres, estudiantes o profe-

2. Quesada Pacheco (1992), conforme con la distribución de ciertos rasgos fonéticos, morfológicos y léxicos particulares, plantea una división dialectal del español de Costa Rica en cinco zonas, una de ellas es la variedad vallecentralena: "1. Valle Central: comprende las provincias de San José (menos el cantón de Pérez Zeledón), Cartago, además de las partes altas de las provincias de Heredia y Alajuela." (p.86).

sionales con edades entre los 20 y los 58 años, con el propósito de emplear los enunciados obtenidos como parámetro de respuesta de los actos en estudio, es decir, como grupo de referencia; y el de emplear la información elicitada para elaborar el material didáctico utilizado en la enseñanza explícita aplicada a uno de los grupos de hablantes no nativos.

La población de hablantes no nativos del español incluyó dos muestras, cada una integrada por 18 participantes (10 mujeres y 8 hombres), todos adultos con edades entre los 20 -60 años, aprendices de español como segunda lengua con un nivel principiante de competencia y expuestos a un mismo programa curricular, con la salvedad de que la primera muestra fue expuesta, durante dos horas y media (2:30), a una instrucción metapragmática explícita de los actos de habla en estudio; mientras que la segunda (grupo control) recibió instrucción sobre los actos de habla de tipo léxico y gramatical, atendiendo solo a su formulación en ejercicios de lectura y práctica de diálogos, sin ninguna instrucción metapragmática explícita y con un menor tiempo de exposición (50 minutos), procedimiento acorde con el programa curricular.

El *Marco de Referencia Europeo para el Aprendizaje, la Enseñanza y la Evaluación de Lenguas* (2001) propone un sistema común de niveles de competencia lingüística partiendo de la división inicial en tres niveles amplios, A, B y C, que pueden inscribirse, en términos generales, en la línea del sistema tradicional de los niveles principiante, intermedio y avanzado. Cada uno de estos tres niveles amplios se subdivide en dos, hasta configurar el sistema completo. El nivel principiante se divide en: A1. Acceso (*Breakthrough*) y A2. Plataforma (*Waystage*). Los participantes en nuestra investigación se ubicaban en el primer grupo, según el grado de dominio que debían alcanzar, el cual es definido como: "Es capaz de comprender y utilizar expresiones cotidianas de uso muy frecuente, así como frases sencillas destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato. Puede presentarse a sí mismo y a otros, pedir y dar información personal básica sobre su domicilio, sus pertenencias y las personas que conoce. Puede relacionarse de forma elemental siempre que su interlocutor hable despacio y con claridad y esté dispuesto a cooperar" (*Marco de Referencia* 2001: 36). Tomamos como base esta caracterización ya que la instrucción se llevará a cabo durante las dos últimas semanas de clase, cuando ya dominaban la mayoría de las características descritas.

Todos los participantes no nativos eran estudiantes del mismo centro de enseñanza y realizaron un examen de ubicación para constatar que todos compartían un mismo nivel de competencia.

Las variables que se controlaron fueron: el nivel de proficiencia y el tipo de instrucción pragmática que recibieron los aprendices durante el curso. Originalmente, se pensó incluir la variable sobre la primera lengua del informante; sin

embargo, controlarla en las muestras resultó difícil ya que se presentó mucha heterogeneidad.

En el caso del grupo de referencia, las variables controladas fueron: edad, procedencia, sexo y nivel de instrucción.

Los participantes fueron identificados usando las siguientes abreviaciones: HN (hablantes nativos del español), HnNE (hablantes no nativos del español expuesto a la instrucción propuesta), HnNsE (hablantes no nativos sin exposición metapragmática explícita a los actos en estudio).

3.2. Instrumento pedagógico

Acorde con lo planteado en Kasper (1997), la competencia pragmática en una segunda lengua, como cualquiera de las otras competencias, no es enseñable, es un tipo de conocimiento que los aprendices poseen, desarrollan, adquieren o pierden; para esta investigadora el papel de la instrucción es el de brindar las oportunidades para desarrollarla.

La mayoría de los estudios recogidos en Kasper y Rose (2002) sobre este aspecto demuestran que la instrucción explícita de las normas, junto con un *input* adecuado y una amplia práctica de los conocimientos adquiridos, brindan los mejores resultados en el desarrollo de esta competencia.

En términos del instrumento pedagógico empleado en esta investigación, la “instrucción metapragmática explícita” se refiere a la reflexión, descripción, explicación y discusión de las características pragmáticas meta, mediante actividades de *input* (orales y escritas) y con la puesta en práctica de actividades orientadas a fijar la información recibida mediante la práctica oral y escrita (actividades de *output*), es decir, actividades destinadas a despertar la conciencia pragmática del estudiante y actividades de práctica comunicativa.

Se describen a continuación las actividades y técnicas utilizadas y su duración promedio:

- 1) Uso de muestras de lenguaje auténtico, actividad de *input*: observación de 4 videos cortos de interacciones reales de acciones de rechazo o aceptación de una invitación. (50 minutos)
- 2) Lectura y dramatización de diálogos: otra vía de presentación del *input* y a la vez una posibilidad de práctica oral de los actos, en diversas situaciones. (50 minutos)
- 3) Video-grabación de interacciones de los estudiantes (actividad de *output*): mediante la simulación de situaciones relacionadas con la invitación y sus respuestas se persigue una retroalimentación, al ser estas analizadas luego por los estudiantes y el profesor. (50 minutos)

La manipulación del input ofreció variedad de recursos didácticos: la detección de las variables sociopragmáticas como la distancia social entre los participantes, los gestos, las variables situacionales, la entonación de las frases, el tipo de estructura lingüística empleada en cada interacción y el empleo del recurso para reelaborar situaciones parecidas.

Los estudiantes reflexionaron sobre las diferencias y semejanzas entre la cultura del aprendiz y la cultura meta, sobre las conductas apropiadas al aceptar o rechazar la invitación y en cómo una conducta no aceptada podría prestarse a malentendidos, a valoraciones negativas por parte de los hablantes nativos de la lengua meta y a crear estereotipos culturales, es decir, fue un mecanismo efectivo para incrementar su conciencia pragmática.

Acorde con Bardovi-Harlig y Mahan-Taylor (2003) la presentación de lenguaje auténtico debe preceder las actividades de interpretación y producción con el fin de proveer a los aprendices de una base de conocimientos.

3.3. Métodos de elicitación

Los datos se obtuvieron mediante dos fuentes de elicitación en contexto controlado: la simulación abierta video —grabada (role play) y un cuestionario escrito (discourse completion tasks), aplicados a las tres muestras. En ambos se planteaban las mismas situaciones. Los dos instrumentos se emplearon con el propósito de validar los datos mediante dos vías de extracción de material pragmático.

Cada situación se dividió en dos partes: la aceptación y el rechazo, ambos actos se analizan dentro de dos contextos interaccionales que describen a su vez dos dimensiones sociopragmáticas: distancia social y afecto. La primera situación plantea una relación entre los participantes de mayor distancia social y ausencia de afecto; la segunda, de menor distancia social y presencia de afecto; en ambas el tipo de invitación es directa y explícita.³

Tanto las simulaciones como los cuestionarios incluyeron información contextual, lugar donde se desarrollaba la interacción, tipo de invitación y relación entre los participantes.

A continuación se describen brevemente las situaciones planteadas:

- a) Un profesor (desconocido para quien recibe la invitación) invita a una actividad cultural y quien recibe la invitación la acepta.

3. Ferrer y Sánchez (2000) plantean que las invitaciones pueden ser directas, cuando el hablante las plantea directamente al interlocutor; indirectas, cuando llega al destinatario indirectamente a través de un intermediario; explícitas, cuando están construidas con un verbo performativo (invitar, convidar) e implícitas cuando en el enunciado de la invitación no se emplean verbos performativos.

- b) Un profesor (desconocido para quien recibe la invitación) invita a una actividad cultural y quien recibe la invitación la rechaza.
- c) Un amigo invita a otro a una fiesta en su casa; el invitado acepta la invitación.
- d) Un amigo invita a otro a una fiesta en su casa; el invitado rechaza la invitación.

3.4. Análisis de los datos

Se analizan los patrones de respuesta empleados por las tres muestras para formular el rechazo o la aceptación de la invitación. La invitación es definida por Ferrer y Sánchez Lanza (2000: 39-40) “un acto ilocutivo que propone estimular a otra persona a participar en algo (...) se le incluye entre los actos de habla comisivos a través de los cuales el hablante manifiesta su intención de comprometerse a realizar algo en beneficio del otro, razón por la cual comunica cortesía positiva” y se estructura como par adyacente. El segundo turno puede ser uno de entre dos posibilidades: aceptar o rechazar, la reacción afirmativa, respuesta preferida, halaga la cara positiva del emisor de la invitación. Si bien el aceptar en general se analiza como un acto que lleva a buen término la invitación, ya que se cumple el acto ilocutivo propuesto, el hablante emplea estrategias y actos intensificadores de la cortesía en su respuesta, por ejemplo, el agradecimiento ante la invitación o el deseo de aceptación.

Por el contrario, cuando la invitación es rechazada, respuesta despreferida, claramente se atenta contra la imagen positiva de quien la realiza, el hablante entonces empleará tanto estrategias de intensificación de la cortesía como de atenuación.

Bravo (2005: 37) presenta un análisis de las categorías que se utilizan para clasificar expresiones de cortesía en corpus de lengua oral, la investigadora distingue acto “para lo que en forma más evidente se entiende como el objetivo comunicativo que es hecho explícito en una contribución, “subacto” cuando se puede interpretar otro objetivo que se deriva del primero; y “estrategia” para nombrar el modo en que cierto acto es realizado”.

Con base en el análisis de Bravo (2005), se procedió a la división de cada acto en estudio en categorías de análisis que incluyeron estrategias de cortesía, actos de habla y subactos de habla (anexo 1). Para formular los patrones generales de respuesta de aceptación o rechazo de la invitación se tomó como referencia la división del acto y los patrones del reclamo establecidos por Adriana Bolívar (2002) en el español de Venezuela y se adaptó a las condiciones pragmáticas de las dos situaciones estudiadas y a las necesidades de la investigación.

Para establecer y poder comparar las principales categorías integrantes de los patrones de respuesta de las tres muestras se obtuvo la frecuencia de uso de cada categoría con respecto a los 18 integrantes de cada muestra (anexo 2). También se emplearon herramientas estadísticas para contabilizar en cada corpus el total y el promedio de uso de las categorías en cada muestra.

Como último paso, se analizaron las respuestas de los tres grupos desde una perspectiva sintáctica y léxica y se brindaron algunos apuntes sobre las inadecuaciones pragmatolingüísticas y sociopragmáticas observadas en las muestras de HnN.

4. Resultados

4.1. Patrones de actos de habla y categorías

Como se mencionaba anteriormente, las respuestas de las tres muestras fueron analizadas conforme con las categorías seleccionadas con el fin de obtener, mediante la frecuencia de uso, las principales categorías que conformaron el patrón de respuesta de cada grupo, en cada situación y para cada acto.

Las principales categorías halladas para formular la aceptación fueron las siguientes:

1) *Comentario*: Estrategia que agrega efecto de cortesía al enunciado. Fórmulas de cortesía más convencionalizadas, los hablantes expresan entusiasmo o comprensión mediante interjecciones, exclamaciones o comentarios un poco más elaborados.

¡Ah! / ¡Qué bien! / ¡Perfecto! / ¡Pura vida!

2) *Aceptación explícita*: Acto cortés principal.

Sí/ claro / claro que sí/ Ok

3) *Deseo*: Estrategia que agrega efecto de cortesía. Se valora positivamente la invitación.

Me gustaría ir / Me encantaría / Con mucho gusto

4) *Agradecimiento*: Subacto que refuerza la cortesía, se expresa la gratitud ante el ofrecimiento.

¡Muchas gracias! / ¡Un millón de gracias! / ¡Le agradezco!

5) *Solicitud de información*: Subacto cortés, se demuestra interés por la actividad a la que se es invitado.

¿A qué hora es la fiesta? / ¿Dónde es el concierto?

Las principales categorías al formular el rechazo fueron:

1) *Comentario*: Estrategia que agrega efecto de cortesía. Fórmulas de cortesía más convencionalizadas, los hablantes expresan sorpresa, tristeza o interés mediante interjecciones o exclamaciones.

¡Ah! / ¡Ay! / ¡Qué lástima! / ¡Qué interesante!

2) *Alo - repetición*: Estrategia que agrega efecto de cortesía. Se repiten expresiones presentes en la invitación como expresión de solidaridad e interés por los deseos del otro.

- Quería invitarte a **una fiesta en mi casa, es a las 8pm.**
- **La fiesta es a las 8 p.m.!** (...) ¡Qué lástima! pero...

3) *Conectores*: Estrategia que agrega efecto de cortesía. El interlocutor los interpreta como un esfuerzo del hablante para atenuar el efecto negativo del rechazo ya que introducen la justificación de la negativa.

Mirá / fijáte (que) / es que / porque / pero

4) *Negación explícita*: Acto principal, amenazante de la imagen del interlocutor.

No / No puedo

5) *Justificación del rechazo*: Estrategia que atenúa la fuerza ilocutiva del rechazo mediante la explicación del porqué la invitación no es aceptada, se subraya la causa.

No puedo **porque tengo que trabajar el sábado por la noche**

6) *Agradecimiento*: Subacto que refuerza la cortesía, se refuerza la imagen del interlocutor.

¡Muchas gracias! / ¡Un millón! / ¡Le agradezco!

7) *Reparación del rechazo*: Estrategia que atenúa cortésmente el rechazo mediante la valoración positiva del ofrecimiento, generalmente expresado por oraciones condicionales. También se expresan ofertas de aceptación futura o se muestra solidaridad.

Me hubiera encantado / Me encantaría / ¡Tal vez otro día! / ¡Me duele no poder ir!

Al contrastar los resultados, se observó que las respuestas de los hablantes que recibieron la instrucción propuesta presentaron mayor adecuación pragmática con respecto a las de los hablantes no expuestos a ese tipo de enseñanza. Para respaldar lo dicho, a continuación se presentan los patrones generales de respuesta

hallados en la muestra de HN y se comparan con los de las muestras de HnN. Las categorías dentro del patrón no presentaron una posición fija, su ordenación fue variable, utilizamos un ordenamiento base de acuerdo con la mayoría de las respuestas.

Las categorías subrayadas corresponden a los patrones elicitados en los cuestionarios, por ejemplo, en la primera situación el aceptar se formuló con las categorías *comentario*, *aceptación explícita*, *deseo* y *agradecimiento* en la elicitación oral y con las categorías *aceptación explícita* y *agradecimiento* en la elicitación escrita.

Los patrones de aceptación de la invitación se establecieron de la siguiente manera:

A. Situación 1: *comentario*, *aceptación explícita*, *deseo*, *agradecimiento*

Simulaciones: Las muestras de HN y HnNE coincidieron en el patrón, mientras que la muestra de HnNsE solamente empleó la categoría *aceptación explícita* como principal.

Cuestionarios: Los HnNE utilizaron, además de las dos categorías, la categoría *deseo*, los HnNsE repitieron el patrón de la *aceptación* como principal categoría.

B. Situación 2: *comentario*, *aceptación explícita*, y *solicitud de información*

Simulaciones: Las muestras de HN y HnNE coinciden en el uso de las tres categorías, pero los HnNE adicionaron el *deseo* y el *agradecimiento*, mientras que, de nuevo, la muestra de HnNsE empleó la categoría *aceptación explícita* como principal elemento de enunciación.

Cuestionarios: Los HnNE coincidieron con el patrón nativo, pero adicionaron la categoría *comentario* y *agradecimiento* y los HnNsE repitieron el patrón de la *aceptación* como principal categoría.

Los patrones de rechazo de la invitación fueron los siguientes:

A. Situación 1: *comentario*, *negación explícita*, *conectores*, *justificación del rechazo*, *agradecimiento*

Simulaciones: Las muestras de HN y HnNE coincidieron en el uso de las cinco categorías, la muestra de HnNsE solamente emplea la *negación explícita* y *justificación del rechazo* como las principales categorías.

Cuestionarios: Los HnNE coincidieron con el patrón nativo, pero adicionaron las categorías *comentario* y *reparación del rechazo*, los HnNsE repitieron el patrón de las simulaciones.

B. Situación 2: *comentario*, *alo-repetición*, *negación explícita*, *conectores*, *justificación del rechazo*, *reparación del rechazo*.

Simulaciones: Los HnNE concordaron con el patrón nativo excepto que utilizaron en menor proporción la *alo-repetición*, mientras la muestra de HnNsE

solamente emplea la *negación explícita* y *justificación del rechazo* como principales categorías.

Cuestionarios: Los HnNE utilizaron el patrón nativo con adición de la *reparación del rechazo* y el *agradecimiento*, por su parte los HnNsE emplearon la *negación*, la *justificación del rechazo* y el *agradecimiento*.

En síntesis, el grupo expuesto presentó, en general, mayor acercamiento al patrón nativo, en ambas situaciones analizadas emplearon, en general, todas las estrategias principales, es decir, las de mayor frecuencia de uso en el grupo de referencia; sin embargo, utilizaron con mayor frecuencia algunas de las categorías para expresar más deferencia con el interlocutor, tales como el *deseo*, el *agradecimiento* o la *reparación del rechazo*.

Igualmente, al analizar los enunciados de ambos grupos de hablantes no nativos, el grupo expuesto también obtuvo resultados más cercanos a los del grupo de referencia, en cuanto al porcentaje y al promedio de uso de categorías, con respecto al total hallado, para cada situación y acto específicos.

La tabla 1 muestra el porcentaje de categorías, con respecto al total, empleadas por cada muestra, en las dos situaciones en estudio y para cada acto.

Tabla 1. Porcentaje de categorías empleadas por cada muestra, con respecto al total

Situación 1. Aceptar la invitación		
Muestras	Simulaciones %	Cuestionarios %
HN	44.95	35.58
HnNE	33.03	37.42
HnNsE	22.01	26.99
	Total: 218	Total: 163
Situación 1. Rechazar la invitación		
Muestras	Simulaciones %	Cuestionarios %
HN	42.80	37.38
HnNE	41.29	37.38
HnNsE	15.91	25.26
	Total: 244	Total: 214
Situación 2. Aceptar la invitación		
Muestras	Simulaciones %	Cuestionarios %

HN	39.34	35.91
HnNE	36.07	38.12
HnNsE	24.59	25.97
	Total: 264	Total: 181
Situación 2. Rechazar la invitación		
Muestras	Simulaciones %	Cuestionarios %
HN	45.95	38.89
HnNE	34.75	36.57
HnNsE	19.31	24.54
	Total: 259	Total: 216

Observamos que la muestra expuesta fue la más cercana a la de los HN en cuanto al porcentaje de categorías empleadas e incluso igual o superior en algunas situaciones del cuestionario escrito; en cambio, el grupo control fue el de menor productividad y mayor alejamiento.

Se observa en la tabla 2 un comportamiento parecido al anterior por parte de las muestras, en relación con el promedio de uso de categorías en los patrones de las tres muestras.

Tabla 2. Promedios de uso de categorías en las cuatro situaciones

Situación 1. Aceptar la invitación		
Muestras	Simulaciones	Cuestionarios
HN	5.4	3.6
HnNE	4	3.8
HnNsE	2.6	2.4
Situación 1. Rechazar la invitación		
Muestras	Simulaciones	Cuestionarios
HN	5.3	4.4
HnNE	4.8	4.4
HnNsE	3.3	3.0
Situación 2. Aceptar la invitación		
Muestras	Simulaciones	Cuestionarios

HN	6.2	3.6
HnNE	6.0	3.8
HnNsE	2.3	2.6
Situación 2. Rechazar la invitación		
Muestras	Simulaciones	Cuestionarios
HN	6.6	4.6
HnNE	5.0	4.3
HnNsE	2.7	2.9

En general, en las simulaciones, los HnNE presentaron los promedios de uso de categorías más cercano a los HN. Si bien, los hablantes nativos formularon los actos con un mayor promedio de categorías, sin embargo, la diferencia fue muy leve en algunos casos, por ejemplo, en el rechazo de la primera situación y en la aceptación de la segunda situación; por el contrario, los HnNsE mostraron los promedios de uso más bajos.

En las respuestas al cuestionario escrito por parte de los HN y los HnNE se observaron promedios de uso de categorías bastante similares. Por otra parte, nuevamente los promedios más bajos correspondieron a la muestra control.

4.2. Análisis de las respuestas

Además de un mayor número de estructuras, también es destacable la variedad en cuanto a las diferentes expresiones posibles para formular los actos que usa el grupo expuesto frente al de control, que en ningún caso utilizó, por ejemplo, el condicional simple o su uso de conectores en el rechazo fue casi nulo. El análisis de las respuestas a las situaciones presentadas sugiere que los HnNE emplearon con mayor propiedad las diferentes estructuras lingüísticas, al igual que mostraron un desenvolvimiento social más adecuado para expresarse en ambas situaciones, según las variables sociopragmáticas planteadas (mayor o menor distancia social y presencia o ausencia de afecto).

Por ejemplo, al comparar las respuestas de aceptación con las de rechazo, indudablemente las segundas presentaron un mayor grado de complejidad sintáctica y léxica para los hablantes no nativos. No obstante, el grupo expuesto a la exposición metapragmática mostró respuestas de rechazo más cercanas a la producción nativa: introducen el rechazo mediante el comentario, lo atenúan mediante la justificación y la reparación y emplean apropiadamente los conectores.

Los siguientes ejemplos sirven de ilustración:⁴

Situación 1: (HnNE)

1) **A:** ¡aay! ¡qué lástima!/ quiero ir pero tengo una cita **B:** [...]¡qué lástima! pero muchas gracias (4)

2) **A:** ¡aah! ¡qué lástima!/ tengo un examen esta noche **B:** [...] entonces no puedo ir (17)

Situación 1: (HnNsE)

1) **A:** no no puedo vengo/ tengo mucha tarea lo siento (4)

2) **A:** lo siento yo no puedo aam no puedo (5)

Situación 2: (HnNE)

1) **A:** ¡ooh! me encantaría/ me encantaría pero yo tengo otro compromiso voy a la playa con mi hermano/mi familia/ todo el tiempo **B:** [...] (()) (10)

2) **A:** ¡ooh! ¡qué lástima! me (en)canta/ quiero ir pero voy a ir/ voy a ir a viajar a los Estados Unidos (7)

Situación 2: (HnNsE)

1) **A:** ¡ooh! es no posible por mi amiga y yo vamos al cine ésta noche (6)

2) **A:** ¡ooh! Lo siento/ yo no quiero porque yo ir a la playa/ lo siento (7)

3) **A:** noo (9)

No obstante, producto del contraste de las respuestas de las muestras, también se observaron otras diferencias en las dos situaciones analizadas, las cuales citamos a continuación.

Los HnNE al ser sometidos a un caudal lingüístico superior a su competencia, aun cuando el *input* se contextualizó en las situaciones específicas y hubo una reflexión metapragmática sobre los actos, se apropiaron solamente de una parcela de las estructuras y vocablos (*intake*), los cuales emplearon en sus respuestas orales y escritas, casi idénticamente. Por ejemplo, expresiones para resarcir el efecto

4. Como base para la transcripción de los enunciados se utilizaron algunos de los signos sugeridos por Briz y Grupo Val. Es. Co. (2000: 15 -16):

A: Intervención de un hablante identificado como A.

/: Pausa corta, inferior al medio segundo.

//: Pausa entre medio segundo y un segundo.

(()): Fragmento indescifrable.

(en)tonces: Reconstrucción de una unidad léxica que se ha pronunciado incompleta, cuando pueda perturbar la comprensión.

aa: Alargamiento vocálico.

nn: Alargamiento consonántico.

¿?: Interrogaciones.

¡ ¡: Exclamaciones.

Además de estos signos se empleó B: [...] : Elisión de un hablante identificado como B.

del rechazo, tal como la promesa de un futuro encuentro mediante *será otra vez* o *la próxima*, fueron empleadas por muy pocos hablantes de este grupo, quienes prefirieron utilizar el condicional como estrategia de atenuación.

Existió una tendencia de la muestra expuesta a sobre utilizar algunas expresiones de cortesía, correspondientes a las categorías de *agradecimiento*, *deseo* y *reparación del rechazo*, inadecuación sociopragmática que se reflejó mediante las expresiones *muchas gracias* o *gracias* o en el empleo del condicional simple *me gustaría*, *me encantaría*, lo cual deberá ser tomado en cuenta para futuros ajustes del instrumento pedagógico propuesto.

Otro elemento presente en las respuestas de los HnNE fue que en sus intervenciones orales al rechazar la invitación trataron de ser muy precisos y de abarcar todos los componentes de la declinación en una sola intervención, lo que repercutió negativamente en la alternancia de turnos y en la negociación, restándole espontaneidad al discurso. Por el contrario en la aceptación, por ser un acto que no atenta contra la imagen positiva del interlocutor, el intercambio fue más fluido. Sirvan las siguientes entradas como ejemplo:

Situación 2 (aceptación, menor distancia social/ presencia de afecto):

1) A: ¡ooh!/ sí me encantaría me encantaría// ¿tengo que llevar algo? **B:** [...] bien // este sábado/ sí (11)

2) A: ¡ay! ¡ah!/ sí ¿cuándo? **B:** [...] me gustaría ¡claro! // ¿tengo que llevar cosas? **B:** [...] bien bien (12)

Situación 2 (rechazo, menor distancia social/ presencia de afecto):

1) A: ¡ah! me encantaría ¡qué lástima! pero voy a la playa (9)

2) A: ¡ooh! ¡qué lástima!, me (en)canta quiero ir pero voy a ir/ voy a ir a viajar a los Estados Unidos (7)

Por otra parte, el grupo control mostró grandes vacíos en la habilidad pragmática, sus repuestas en general no fueron adecuadas a las situaciones ni a la relación entre los participantes, no brindaban oportunidad de interactuar, presentaban muchos silencios que reflejaban la inhabilidad del hablante, las respuestas tanto de las simulaciones como de los cuestionarios fueron demasiado escuetas o mal estructuradas, lo que en repetidas ocasiones frenaba un intercambio más fluido.

4.3. Resultados de la aplicación de los métodos de elicitación

En términos generales, al comparar los datos pragmlingüísticos obtenidos mediante los dos instrumentos de elicitación (simulaciones y cuestionarios escritos), el total de categorías elicidadas siempre fue mayor en las simulaciones; sin embargo, la relación entre los resultados de las muestras presentó comportamientos distintos.

Las simulaciones extrajeron mayor porcentaje y mayor promedio de uso de categorías (con respecto al total) en la muestra de referencia, con resultados más cercanos por parte de la muestra expuesta y de mayor alejamiento en el caso de la muestra sin exposición.

En los cuestionarios escritos, la producción general de categorías por parte de los HN disminuyó, al igual que el promedio de uso, los HnNE produjeron resultados similares, e incluso por encima de los nativos en la formulación del acto de aceptación; mientras que los HnNE fue la muestra menos productiva.

En relación con la variedad de categorías integrantes de los patrones de respuesta, en la muestra de hablantes nativos las diferencias fueron bastante significativas al privilegiar la simulación como la técnica que elicitó mayor variedad al formular los actos. En los cuestionarios, al no contar con la característica de interactividad de las simulaciones, las respuestas fueron más directas, tal y como lo señala Felix-Brasdefer (2006: 241) “este método tiene la ventaja de producir un inventario de las estrategias más frecuentes y estereotípicas que comprende un acto de habla”. Se presentó una disminución en el uso de algunas categorías como los *comentarios*, el *deseo*, el *agradecimiento*, la *alo-repetición* y la *reparación del rechazo*.

En cambio, los hablantes no nativos reprodujeron en los cuestionarios escritos casi los mismos patrones de sus producciones orales, el cuestionario fue tomado como una prueba académica en la que vertieron todo su conocimiento.

Sin embargo, aunque los cuestionarios escritos no extrajeron tanto material pragmático presente en la interacción oral, fueron particularmente útiles las respuestas extraídas del grupo de referencia para la confección del instrumento pedagógico, ya que se elicitaban respuestas estereotípicas con presencia de las principales categorías.

Otra ventaja que mostró la técnica del cuestionario escrito fue que hizo obvia, mediante la comparación de los datos, la sobre utilización, por parte de los HnNE, de categorías como el *deseo* en la aceptación o la *reparación del rechazo* en la declinación.

5. Conclusiones

Se evidencia, por los resultados que se desprenden del análisis de los datos, que una enseñanza centrada en las reflexiones sobre la cultura de la lengua meta, sobre las semejanzas y diferencias de esta con la lengua nativa de los aprendices y la oportunidad de observar y practicar las estructuras para expresarse eficazmente en situaciones específicas, brinda resultados generales que apoyan la posibilidad de mejorar, desde estadios básicos en el aprendizaje de una segunda lengua, la calidad y la cantidad de los recursos lingüísticos y pragmáticos en la formulación

de enunciados. Tal y como lo señala Kasper (1997), la necesidad comunicativa propicia el empleo de nuevas formas lingüísticas, lo cual se refleja en la mayor fluidez tanto gramatical como léxica que mostró el grupo de hablantes no nativos expuestos a la instrucción pragmática explícita. Acorde con Bardovi-Harlig y Mahan-Taylor (2003), la pragmática puede ser integrada en los currículos de segunda lengua desde niveles iniciales, con el fin de reducir el desequilibrio entre el desarrollo gramatical y pragmático en la instrucción.

Nuestro trabajo refuerza la tesis del posible desarrollo temprano de esta habilidad comunicativa. Sin embargo, es importante recalcar que el acto de invitar y responder a la invitación no fue cubierto en todas sus posibles realizaciones, tanto por el nivel de competencia de los estudiantes como por la certeza de que, al igual que en otros campos, el aprendizaje es progresivo. En un planeamiento curricular estos actos de habla deben ser retomados y ampliados en otros estadios de proficiencia.

Con base en los resultados obtenidos mediante ambos métodos de elicitación pragmática y por el tipo de análisis comparativo propuesto, se puede apuntar una mayor confiabilidad de los datos de las simulaciones, en primer lugar, porque facilitaron la observación de la producción lingüística de forma más espontánea, en interacciones en las que los factores contextuales promovieron la identificación de características como las repeticiones (auto-repeticiones y alo-repeticiones), las pausas, los silencios, los titubeos, la fluidez o la alternancia de turnos, los cuales permitieron un análisis más minucioso del desempeño comunicativo de los hablantes en las situaciones analizadas.

Como segundo punto a favor, observamos que la disminución de datos pragmatolingüísticos de la muestra de referencia en los cuestionarios escritos puede engañar la percepción de las diferencias de producción de actos, subactos o estrategias entre las muestras.

En general, podemos afirmar que ambos métodos se complementaron ya que sirvieron para validar la información y reafirmar las observaciones. Se debe rescatar que aun cuando los cuestionarios escritos no ofrecieron las mismas posibilidades, sobre todo por no tener la característica de permitir la interacción ni demandar la fluidez del método oral, sí facilitaron la comparación de las respuestas, la igualdad de las situaciones a las que se enfrentaron los informantes y la elicitación de estrategias y actos estereotípicos, sobre todo del grupo de referencia, de mucha utilidad para la confección del instrumento pedagógico.

6. Referencias

Bachman, L. (1990) *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.

- Bani, S. y A. Nevado (2004) "Aproximaciones a la cortesía verbal en manuales de E/LE". *Artifara* 4, sección Monográfica. Disponible en: <http://www.artifara.com/rivista4/testi/cortesía.asp>
- Bardovi-Harlig, K. (2001) "Empirical evidence of the need for instruction in pragmatics", en: K. Rose y G. Kasper, (eds.), *Pragmatic development in a second language*. Michigan: Blackwell Publishing.
- Bardovi-Harlig, K. y Mahan-Taylor, R. (2003) "Teaching Pragmatics". Washington DC: U.S. Department of State Office of English Language Program. Disponible en: <http://exchanges.state.gov/education/engteaching/pragmatics.htm>
- Bolívar, A. (2002) "Los reclamos como actos de habla en el español de Venezuela", en: D. Bravo y M. E. Placencia (eds.), *Actos de habla y cortesía en español*. Lincoln Europa
- Bravo, D. y M. E. Placencia (2002) "Panorámica sobre acto de habla y cortesía", en: D. Bravo y M. E. Placencia (eds.) *Actos de habla y cortesía en español*. Lincoln Europa.
- Bravo, D. (2005) "Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la cortesía comunicativa", en: D. Bravo (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español*. Buenos Aires: Dunken.
- Brown, P. and Levinson, S. (1987) *Politeness, some universal in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Consejo de Europa (2001) *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Escandell, V. (1995) "Cortesía, fórmulas tradicionales y estrategias indirectas. *Revista Española de lingüística*, 25, 1, 31-66
- Escandell, V. (1996) *Introducción a la Pragmática*. Barcelona: Ariel.
- Félix-Brasdefer, J.C. (2003) "Declining an invitation: A cross-cultural study of pragmatic strategies in American English and Latin American Spanish". *Multilingua* 22, 225-255.
- Félix-Brasdefer, J.C. (2005) "Método de recolección de actos de habla: peticiones en el discurso natural de hablantes mexicanos", en: J. Murillo (ed.), *Estudios del discurso de cortesía en español. Actas del II Coloquio del programa EDICE*. Universidad de Costa Rica.
- Ferrer, M. C. y C. Sánchez Lanza (2000) "Actos de habla comisivos: la invitación". *Revista Argentina de Lingüística*, 16, 35-59.
- Kasper, G. (1997) "Can pragmatic competence be taught?" Honolulu: University of Hawaii. Second Language Teaching and Curriculum Centre. Disponible en: <http://www.nflrc.hawaii.edu/NetWorks>.

- Kasper, G. (1999) "Learning Pragmatics in the L2 classroom". Ponencia presentada en *International conference on Pragmatics and Language Learning*. University of Illinois at Urbana- Champaign.
- Kasper, G. y K. R. Rose (2001) (eds.) *Pragmatics in language teaching*. Cambridge University Press.
- Kasper, G. (2001) "Four perspectives on L2 pragmatic Development", *Applied Linguistics*, 22, 4, 502-525.
- Kasper, G. y K. R. Rose (2002) *Pragmatic development in a second language*. Language Learning. *A Journal of Research in Language Studies*: Blackwell Publishing, 52.
- Leech, G. N. (1983) *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Llobera *et al.* (1995) *Competencia comunicativa. Documento básico en la enseñanza de lenguas extranjeras*. Madrid: Edelsa.
- Miranda Ubilla, H. (2000) "La cortesía verbal en textos para la enseñanza del español e inglés como lenguas extranjeras". Disponible en: www.cervantesvirtual.com
- Murillo, J (2004) "La pragmática y la enseñanza del español como segunda lengua". *Revista de Educación*, 28, 2, 253-266.
- Nunan, D. (1992) *Research Methods in language learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Piatti, G. (2003) "La cortesía: un contenido funcional para los programas de español como lengua extranjera", en D. Bravo (ed.), 355-397
- Quesada, M. Á. (1992) "Pequeño atlas lingüístico de Costa Rica". *Revista de Filología, Lingüística y Literatura*, XVIII, 2. Universidad de Costa Rica.
- Searle, J. R. (1975) "Indirect speech acts", en: P. Cole y Morgan (eds.), *Syntax and Semantics*. Academic Press. New York.
- Tateyama, Y. et alii (1997) "Explicit and implicit teaching of pragmatics routines", en: L. Bouton (ed.), *Pragmatics and language learning*, 8. University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Tateyama, Y. (2001) "Explicit and implicit teaching of pragmatic routines: Japanese sumimasen", en: K. Rose y G. Kasper (eds.), 200-222.
- Wildner-Bassett, M. (1994) "Intercultural pragmatics and proficiency: 'Polite' noises for cultural appropriateness". *International Review of Applied Linguistics*, 32, 3-17.

ANEXO I

1. Categorías de análisis para el acto de aceptación. Las 10 categorías propuestas se distribuyeron en tres grupos, según su comportamiento dentro del enunciado.

A. Primer grupo: Categorías discursivas que ayudan a estructurar la conversación y regular el contacto, sea llamando la atención del interlocutor o manteniendo las secuencias de conversación abiertas.

A.1 *Comentarios*: Estrategia que agrega efecto de cortesía.

¡Ah! / ¡Qué bien! / ¡Perfecto! / ¡Pura vida!

A.2 *Apelativos*: Estrategia de cortesía.

Profesor(a)/ma'e/nombre de pila

A.3 *Alo -repeticiones*: Estrategia que agrega efecto de cortesía.

- Hoy hay un concierto de música latinoamericana y me gustaría invitarla.

*- (...) **de música latinoamericana**, ¡qué interesante!, sí, claro, me encantaría.*

A.4 *Conectores*: Estrategia de cortesía para llamar la atención del otro o introducir un ofrecimiento.

¡Ay!, encantada, mirá ¿no hay que llevar algo? (...) OK. (5)

B. Segundo grupo: Categorías que comprenden el modo en el que se realiza el acto principal, ya sea de forma directa o con mayor indirectación.

B.1 *Aceptación explícita*: Acto cortés.

Sí/ claro / claro que sí/Ok

B.2 *Aceptación mitigada*: Acto cortés.

Vamos a ver/ posiblemente voy un ratito

C. Tercer grupo: Categorías para demostrar respeto o consideración hacia el interlocutor, son de apoyo a la cortesía mediante la identificación con el interlocutor y su discurso.

C.1 *Deseo*: Estrategia que agrega efecto de cortesía. Se valora positivamente la invitación.

Me gustaría ir / Me encantaría / Con mucho gusto

C.2 *Agradecimiento*: Subacto que refuerza la cortesía, se expresa la gratitud ante el ofrecimiento.

¡Muchas gracias! / ¡Un millón de gracias! / ¡Le agradezco!

C.3 *Solidaridad*: Subacto que agrega cortesía, se comparte el compromiso de la invitación mediante un ofrecimiento.

¿Qué llevo?

C.4 *Solicitud de información*: Subacto cortés, se demuestra interés por la actividad a la que se es invitado.

¿A qué hora es la fiesta? / ¿Dónde es el concierto?

2. Categorías de análisis para el acto de rechazo. Las 11 categorías se distribuyeron en tres grupos, según su comportamiento dentro del enunciado.

A. Primer grupo: Categorías discursivas que ayudan a estructurar la interacción, sea llamando la atención del interlocutor o manteniendo las secuencias de conversación abiertas, sirven de estrategias de refuerzo de la cortesía ante la amenaza del rechazo.

A.1 *Comentarios*: Estrategia que agrega efecto de cortesía. Fórmulas de cortesía más convencionalizadas, los hablantes expresan sorpresa, tristeza o interés mediante interjecciones o exclamaciones.

¡Ah! / ¡Ay! / ¡Qué lástima! / ¡Qué interesante!

A.2 *Apelativos*: Estrategia de cortesía.

Profesor(a) / ma'el amigo(a) / muchacho(a) / nombre de pila

A.3 *Alo - repeticiones*: Estrategia que agrega efecto de cortesía.

- Quería invitarte a una fiesta en mi casa, es a las 8pm, ¿podés ir?

- ¡La fiesta es a las 8 p.m.! (...) / ¡Qué lástima!

A.4 *Conectores*: Estrategia que agrega efecto de cortesía. El interlocutor los interpreta como un esfuerzo del hablante para atenuar el efecto negativo del rechazo ya que introducen la justificación de la negativa.

Mirá / fijáte (que) / es quel porquel pero

B. Segundo grupo: Comprende las categorías de realización del acto principal, ya sea de forma directa o con mayor indirección.

B.1 *Negación explícita*: Acto amenazante de la imagen del interlocutor.

No / No puedo

B.2 *Negación amortiguada*: Acto amenazante de la imagen del interlocutor, con mayor grado de indirección que la negación explícita.

Voy a tratar / tal vez, vamos a ver

C. Tercer grupo: Categorías empleadas para mostrar respeto, consideración o interés hacia la proposición del emisor. Se minimiza el impacto del rechazo mediante estrategias atenuadoras y estrategias de intensificación de la cortesía.

C.1 *Justificación del rechazo*: Estrategia que atenúa la fuerza ilocutiva del rechazo mediante la explicación del porqué la invitación no es aceptada, se subraya la causa.

¡No puedo porque tengo que...! / ¡Es que el sábado...! / ¡Me gustaría ir, pero el sábado...!

C.2 *Agradecimiento*: Subacto que refuerza la cortesía, se refuerza la imagen del interlocutor.

¡Muchas gracias! / ¡Un millón! / ¡Le agradezco!

C.3 *Disculpas*: Acto cortés que destaca el perjuicio hacia el interlocutor a la vez que se refuerza su imagen positiva.

Discúlpeme / perdone / perdoná

C.4 *Reparación del rechazo*: Estrategia que atenúa cortésmente el rechazo mediante la valoración positiva del ofrecimiento, generalmente expresado por oraciones condicionales. También contempla ofertas de aceptación futura y muestras de solidaridad.

Me hubiera encantado! Me encantaría! / Tal vez otro día! / me duele no poder ir!

C.5 *Solicitud de información*: Subacto cortés, se demuestra interés por la actividad a la que se es invitado.

¿A qué hora es la fiesta? / ¿Dónde es el concierto?

ANEXO 2

Con el propósito de ordenar los datos elicitados mediante los cuestionarios y las simulaciones se empleó una tabla como la siguiente:

Tabla_. Informantes, secuencia y número de categorías (n), número total y promedio de categorías usadas al ____. Situación ____. Muestra ____

Informante	Secuencia de categorías	n	Promedio de uso:
		Total:	

El aprendizaje de la cortesía verbal a través de input audiovisual o escrito

THORA VINTHER Y EVA DAM JENSEN
Universidad de Copenhague, Dinamarca

1. Introducción

En la carrera de español de la Universidad de Copenhague, la enseñanza de la lengua hablada ha tenido siempre una prioridad muy alta. Con base teórica en la hipótesis del input y su papel primordial en el proceso de adquisición, hemos desarrollado una didáctica de vídeo para poder estimular el aprendizaje por medio de un lenguaje lo más cercano posible a la lengua conversacional auténtica. El presente artículo es un informe sobre un estudio efectuado en nuestro departamento para averiguar hasta qué punto el vídeo, con su capacidad de presentar la lengua en su contexto situacional con imagen y sonido, impulsa el aprendizaje de los rasgos pragmáticos de la lengua, con especial atención a los rasgos de cortesía y descortesía.¹ Después de una breve introducción a la investigación en el campo de la adquisición de la pragmática de una segunda lengua, se describe, en el apartado 2, la base teórica del trabajo que sustenta el experimento que presentamos en el apartado 3. En el apartado 4 se discuten los datos y los resultados obtenidos, y en el apartado 5 pasamos a la conclusión.

Los estudios sobre la relación entre el dominio formal de la lengua y el manejo de los rasgos pragmáticos se reparten entre los que concluyen que el aprendiz puede manejar la pragmática a pesar de no tener completo dominio de la gramática, y los que mantienen lo contrario, o sea, que el aprendiente puede dominar los rasgos formales de la lengua sin ser capaz de comunicarse de forma pragmáticamente adecuada. Como concluyen Kasper y Rose (2002) en su capítulo sobre la relación entre el desarrollo de la pragmática y de la gramática, los aprendientes menos avanzados transfieren de su lengua primera rasgos generales de la pragmática, expresándolos con medios formales no siempre correctos, mientras que los que se encuentran a un nivel más avanzado, han aprendido a dominar la gramática de la lengua, pero no siempre controlan sus significados más sutiles, como podría ser, en español, el mecanismo de atenuación cortés con el uso del imperfecto.

1. Una fase temprana del estudio está descrita en Jensen y Vinther (2006)

Kasper (1997) presenta distintos puntos de vista acerca de la posibilidad de enseñar la pragmática de una lengua extranjera. Para el aprendiente adulto se podría pensar que la enseñanza no es necesaria, ya que los rasgos pragmáticos se aprenden en la lengua primera, y como son, en su gran mayoría, universales, se pueden transferir a otras lenguas. Sin embargo, según varios estudios citados por Kasper (1997), en la mayoría de los casos esta transferencia positiva no tiene lugar, por lo cual es necesario introducir en la enseñanza ejercicios que hagan conscientes a los estudiantes de la conveniencia de aplicar sus conocimientos pragmáticos universales cuando se comunican en la lengua extranjera. Esto quiere decir, que en la mayoría de los casos no es necesario enseñarles, por ejemplo, que en determinadas situaciones tienen que mostrar agradecimiento. Pero lo que sí hace falta suministrarles los medios lingüísticos necesarios para expresar ese agradecimiento. A esto hay que agregar, por otro lado, los casos de diferencias culturales en la sociopragmática, en que ante una misma situación, una cultura no expresa agradecimiento y otra, sin embargo, sí lo hace. Los investigadores que centran su atención en este aspecto intercultural de la cortesía, como por ejemplo Kramsch (1996), subrayan la necesidad de enseñar estas diferencias para que los estudiantes obtengan competencia cultural en la segunda lengua. Pero, como hemos dicho, no hay que olvidar todo el bagaje que el estudiante ya posee por el hecho de ser un adulto educado en su propia lengua.

2. Base teórica

La hipótesis adquisitiva que subyace a nuestro estudio es la de 'foco en la forma' (Long y Robinson 1998) que a su vez se apoya en la teoría cognitiva de la 'Noticing Hypothesis' (Schmidt 1990). Se sobreentiende que el foco principal del aprendiz se dirige al contenido, objeto central de la comunicación. Cuando su atención es atraída sobre un rasgo lingüístico (fonético, gramático o pragmático), es por el deseo de cubrir una necesidad comunicativa. Dentro de estas coordenadas hemos desarrollado una didáctica de vídeo con miras a la teoría de 'noticing the gap' (Gass 1988, Ellis 1991) (o 'captación de la diferencia' (Ellis 2005)), que sostiene que si el aprendiente experimenta la carencia de determinado recurso lingüístico, es más probable que se aperciba de él cuando aparezca en el input, y que el proceso de adquisición tiene su punto de partida en el descubrimiento de diferencias entre input e interlengua. Nuestra didáctica aprovecha la capacidad del vídeo de sostener la lengua oral espontánea y repetirla de forma idéntica tantas veces como sea necesario, y propone técnicas para que el aprendiz —después de comprender el contenido— en posteriores visionados, dirija la atención a los rasgos específicos que necesita incorporar en su interlengua. Dirigiendo de manera consciente su atención a determinados elementos del input, y aprovechando la

oportunidad de procesar el mismo íntput repetidas veces, el estudiante puede desarrollar aquellos rasgos de su segunda lengua que en ese determinado momento se prestan a ser perfeccionados. En Jensen y Vinther (2003) y Jensen (2006) mostramos la utilidad de la repetición exacta para brindar al aprendiz la oportunidad de dirigir, en cualquier momento, su atención al elemento que haya seleccionado para elaborar. Con esta base, la empresa pedagógica consiste en proporcionar al estudiante oportunidades adecuadas para observar el lenguaje y practicar su capacidad de utilizarlo.

Uno de los grandes desafíos cuando se enseñan los códigos de cortesía de una lengua extranjera consiste en explicar el significado de los marcadores de (des)cortesía, que aunque tienen una función y un sentido determinados, pueden ser muy difíciles de traducir directamente a otras lenguas, y en muchos casos también de explicar. A pesar de los grandes avances en la descripción de los marcadores conversacionales que se han hecho en los últimos años (Briz Gómez 1998, Zorraquino y Montolío 1998, Zorraquino y Portolés 1999), desde el punto de vista de la adquisición siguen planteando grandes problemas, ya que se aprenden de otra manera que, por ejemplo, el léxico mucho más concreto de los sustantivos que designan objetos físicos. Los estudios de la adquisición de vocabulario señalan que los verbos y los sustantivos se suelen adquirir primero, antes que los adjetivos, lo cual se intenta explicar con el hecho de que el adjetivo juega un papel secundario en la construcción sintáctica de la oración, fundada en la relación entre el verbo y el complemento nominal (Henriksen y Haastrup 2000). En esta línea, se puede esperar que el proceso de integrar los marcadores en el vocabulario productivo del aprendiente sea todavía más lento por su función sintáctica marginal.

El objetivo del experimento que presentamos aquí es, por un lado, investigar si es posible enseñar elementos pragmalingüísticos de (des)cortesía en clase, y, por otro, averiguar si hay diferencia en la adquisición de dichos elementos cuando el íntput es presentado en forma de material escrito y en vídeo. Nuestra hipótesis es que estudiar la lengua en uso observando la localidad en que se encuentran los hablantes y los detalles comunicativos contenidos en su mímica, gestos y situación espacial, además de la entonación y las inflexiones de voz, ofrece a los estudiantes la posibilidad de interpretar y adquirir también los significados implícitos de la interacción contenidos en los marcadores de (des)cortesía. En cuanto a la comparación con el íntput escrito, mantenemos que la oferta adquisitiva del vídeo será superior a la de un texto escrito, que exige que los estudiantes, apoyándose en las explicaciones del profesor, produzcan en su mente todos los detalles no verbales de la comunicación. Las exigencias al vídeo para la enseñanza de idiomas, que, además de contextualizar la lengua en imagen y sonido, debe contener un lengua-

je que sea lo más espontáneo posible, están descritas detalladamente en Jensen y Vinther (1983) y en Jensen (1998).

3. El experimento

El experimento consta de tres fases: pre test, tratamiento y post test. A cada uno de los tests se dedicó aproximadamente una hora, y entre el pre test y el post test transcurrió una semana. El tratamiento se dividió en dos sesiones de clase de lengua de una hora de duración, y tuvo lugar inmediatamente después del pre test e inmediatamente antes del post test. Los 25 informantes eran estudiantes que habían aprendido español en el bachillerato (tres años) y que cursaban su segundo año de Filología Hispánica en la Universidad de Copenhague. Eran cuatro hombres y 21 mujeres, todos daneses excepto dos italianos y una checa.

Para elegir el tipo de test se hizo previamente un experimento en que se pidió a los estudiantes que desarrollaran una improvisación en forma de un diálogo en que uno de los participantes intenta convencer al otro de que le acompañe a hacer alguna actividad, mientras que el otro lo rechaza con motivos más o menos plausibles. Pero los datos así recogidos resultaron demasiado difíciles de analizar, con diálogos muy largos y muchas veces muy alejados de las instrucciones dadas. Por esta razón se optó por un ejercicio parecido al clásico cuestionario de producción o *discourse completion test* (Sasaki 1998), pero mientras en éste el estudiante tiene que escribir lo que diría en la situación, a nuestros estudiantes les pedimos que lo dijeran en voz alta, grabándolo en el laboratorio de lenguas. Además, nuestro ejercicio se distingue del cuestionario de producción por el hecho de tener ocho preguntas dentro de un mismo contexto situacional, mientras que las versiones tradicionales de este test tratan de distintas situaciones que no están relacionadas entre sí.

3.1. Tratamiento

El input de vídeo que se utilizó en el tratamiento, en forma de dos clases de español oral, fue un episodio del culebrón *Enredos* (Jensen y Vinther, e. p.), producido en la Universidad de Copenhague. El episodio, de unos cinco minutos de duración, consiste en un diálogo de un matrimonio que, en la sobremesa, discute seriamente cómo van a pasar el fin de semana con los niños. Si bien los personajes desarrollan una escena ficticia ante la cámara de vídeo, el diálogo mismo no ha sido previamente ensayado, sino que es improvisado en la situación, por lo que consideramos que hablan un lenguaje pragmáticamente legítimo, muy diferente del de los diálogos corrientes del cine o el teatro, concebidos en el escritorio por un autor y aprendidos de memoria por los actores que interpretan la escena.

Para el tratamiento se dividió a los estudiantes al azar en dos grupos: uno, de 13 estudiantes, que trabajó con el episodio en vídeo, y otro, compuesto de 12 estudiantes, que usó una transcripción del diálogo del mismo episodio. En ambos grupos, el trabajo del profesor en clase consistió en a) familiarizar a los estudiantes con el ínter, b) dirigir su atención a determinados elementos, c) ayudarles a formular hipótesis sobre su función en el diálogo, y d) crear situaciones en que pudiesen practicar su uso, primero en contextos muy parecidos al ínter, y progresivamente en situaciones más alejadas del original, en las que se exige más creatividad individual y más control del sistema por su parte (Byalystock 1991, 1994).

Con el objetivo de estudiar la pragmática de la cortesía y la descortesía, se puso el énfasis en una pequeña selección de diez expresiones que destacan en el episodio. Son expresiones de rechazo, descontento y énfasis como *¡Qué va a ...* (in casu *hacer mal tiempo!*; *(Pero) si ...* (in casu *dices siempre lo mismo!*); *¡ya estamos!*; *de verdad*, y unas expresiones fáticas, como *mira*; *oye*; *¿sabes?*; *vamos* además de *(pero) hombre* inicial de enunciado, y *¡hombre!* final. Todas fueron estudiadas en el sentido y la función pragmática que las caracteriza en el contexto específico del episodio. Eso implica que también se dio mucha importancia a la entonación con que se expresaban o, en el grupo que disponía únicamente de la versión escrita, debían expresarse. Una descripción más detallada de las expresiones y sus características se puede encontrar en Jensen y Vinther (2006).

En los dos grupos experimentales se trabajó con el material de la misma manera, con las mismas explicaciones lingüísticas y los mismos ejercicios, siendo la única diferencia el hecho de que el grupo de vídeo siempre basaba sus observaciones y buscaba los ejemplos en el vídeo, mientras que el otro grupo partía del ínter escrito. Otra diferencia importante era que la enseñanza estaba a cargo de dos profesoras distintas. Para minimizar las variaciones que esto obligatoriamente conlleva, la planificación de las clases había sido coordinada hasta el mínimo detalle.

Después del tratamiento, los estudiantes hicieron el post test, en que volvieron a contestar a las ocho preguntas del pre test.

El análisis de los datos se hizo en base a transcripciones de los tests y se llevó a cabo con el objetivo de averiguar si había tenido lugar la adquisición de alguna de las expresiones seleccionadas para su estudio.

3.2. Datos

Para poder determinar el posible progreso pragmático se registraron las expresiones que habían utilizado los informantes en sus propuestas de lo que se podía decir en los ocho intercambios contenidos en el pre test y el post test.

En el caso de muchos estudiantes, el número de expresiones o elementos de (des)cortesía había aumentado en el post test, y en ese caso los consideramos elementos aprendidos en el proceso del experimento. No se puede negar que los estudiantes podían haber conocido la expresión también cuando realizaron el pre test, aunque no la utilizaron porque no pensaron en ella, o porque consideraron que otra expresión cumplía su función. En todo caso, si la usan en el post test sin haberlo hecho en el pre test, podemos constatar que en el post test la tienen presente y se hace natural su uso.

En el recuento de las expresiones utilizadas en el post test también influye la manera en que está usada la expresión, y así, aplicando una distinción parecida a la de Thomas (1983) entre incorrección lingüística y malogro pragmalingüístico, calificamos con medio punto tanto las expresiones mal formuladas pero bien usadas, o sea, lingüísticamente incorrectas pero pragmalingüísticamente aceptables, como las que estaban bien formuladas pero malogradas desde el punto de vista de la pragmalingüística, mientras que calificamos con un punto entero las expresiones correctas y bien aplicadas. La calificación, entonces, consiste en el número de puntos obtenido en el post test, calculado a base de los elementos bien o mal expresados y bien o mal empleados. Las expresiones nuevas sólo cuentan un punto (o medio), independientemente de si aparecen una o más veces. El cálculo se puede ejemplificar con los puntos de NN: este estudiante utiliza, en el pre test, dos de los diez elementos de (des)cortesía que queremos controlar. En su post test aparecen cuatro elementos distintos: los dos del pre test y dos nuevos, bien aplicados. Registramos entonces que este informante ha adquirido dos puntos.

3.3. Resultados

Casi todos los informantes de ambos grupos muestran un aumento en el uso de expresiones de (des)cortesía. Es decir, que, con pocas excepciones, los dos tipos de tratamiento tienen buen efecto. Los 12 informantes del grupo que trabajó con input escrito obtienen un promedio de aumento de 2,54 puntos, mientras que los 13 que trabajaron con vídeo llegan a un promedio de 3,46. Como todos los informantes muestran resultados positivos o nulos, pero nunca negativos, una prueba Wilcoxon, no paramétrica, para muestras apareadas, nos mostraría que los resultados del post test son significativamente positivos con respecto a los resultados del pre test. Podemos concluir, por tanto, que sí es posible enseñar elementos pragmalingüísticos de cortesía en clase.

Pero aplicando la prueba U de Mann-Whitney, no paramétrica, para contrastar dos muestras independientes, se llega al resultado de que la diferencia entre los aumentos del grupo de vídeo y del grupo de input escrito no es significativa a ninguno de los niveles de significancia.

El resultado indica una pequeña tendencia, no significativa, a que los estudiantes, cuando han aprendido el uso de los marcadores de cortesía con íntput presentado en vídeo, obtengan un puntaje mayor que cuando únicamente han tenido acceso a la transcripción escrita. Sólo con un número mayor de informantes se podrá demostrar si esta leve indicación se sostiene. Por otra parte, también habría que realizar un test a más largo plazo para comprobar si lo aprendido por los estudiantes es el resultado momentáneo de la enseñanza o si los conocimientos son duraderos.

4. Discusión

Independientemente de si los resultados son indicativos de las ventajas de una u otra modalidad de íntput, el estudio puede dar una idea del proceso de adquisición. Comparando los rendimientos del post test con los del pre test, se puede seguir, hasta cierto punto, la evolución de los informantes. Mientras nuestro anterior estudio (Jensen y Vinther 2003) estaba centrado en medir cómo aprovechan los estudiantes la ocasión de escuchar repetidas veces el íntput para poder seleccionar los detalles en que consideren pertinente concentrarse, lo que se repite en este estudio es la situación en que el estudiante necesita expresar determinado contenido, ya que el pre test y el post test son idénticos. La idea psicolingüística del experimento es que en aquél, el estudiante comprobará ciertas carencias en su repertorio lingüístico a la hora de tener que expresarse. Esta conciencia de la falta de determinado recurso le pondrá en alerta durante el tratamiento, y le hará dirigir su atención especialmente a aquellos rasgos que haya necesitado en el pre test. Así podrá integrar en su sistema palabras, expresiones idiomáticas, tonos de voz, rasgos sintácticos o pragmáticos, etc., y los podrá aplicar cuando se encuentre otra vez en la misma situación comunicativa, esta vez provisto de un bagaje más completo. En este estudio nos hemos concentrado específicamente en describir la adquisición de los marcadores de (des)cortesía.

4.1. Estrategias compensatorias y adquisición de elementos pragmáticos

Observando más cuidadosamente los tests de cada uno de los participantes, se pueden registrar estrategias en el pre test que demuestran que el propio estudiante es consciente de su pobreza de recursos para expresarse de forma adecuada, por lo que echa mano de otros medios para compensar la falta de expresiones exactas.

Cuando se trata de rechazar, se puede observar que muchos informantes sienten su falta de capacidad de expresar el rechazo de forma contundente. En un ejemplo en que tienen que rechazar que sea demasiado tarde para ir al cine, un informante exclama '¡No es tarde!' con un fuerte acento de intensidad en cada

una de las palabras. Es un claro uso de entonación compensatoria. Otros informantes que tampoco disponen de una expresión de rechazo, usan expresiones mucho menos enfáticas como 'pero no es tan tarde', o '¡sólo son las seis!'. En el post test de dichos informantes la expresión 'qué va a ser tarde' entra con suma naturalidad en el discurso, seguramente porque viene a solucionar un problema comunicativo del que los informantes se han hecho conscientes en el pre test. La expresión 'qué va a + infinitivo', al contrario de los marcadores, tiene una carga semántica bastante específica, de rechazo de lo que acaba de decir el interlocutor, lo que por lo visto, y de acuerdo con las afirmaciones de Henriksen y Haastrup (2000) arriba nombradas, facilita su aprendizaje, ya que podemos constatar que 20 de los 25 informantes hacen buen uso de la recientemente adquirida expresión 'qué va a ser ...' en su post test.

También la expresión 'ya estamos' es de rechazo, aunque se usa preferentemente para rechazar el comportamiento mismo del interlocutor en la situación, y también señala un contenido más específico que los marcadores fáticos del discurso. Es de notar que 15 de los 25 informantes han aumentado su repertorio con dicha expresión en el post test, desconocida para todos ellos en el pre test.

En cuanto a los marcadores fáticos y de énfasis, algunos informantes no hacen ningún uso de ellos en el pre test por lo que sus intervenciones tienen un extraño carácter rígido y poco auténtico. Uno de los informantes usa un único marcador fático, 'chico', en el pre test, mientras que en el post test utiliza, en repetidos casos, 'oye' y 'mira', como también una combinación de los dos. En la mayoría de los casos, sin embargo, los estudiantes muestran en el pre test que no desconocen el uso de los marcadores aunque no disponen de un repertorio adecuado. Se dan varios casos de un "marcador universal", como por ejemplo 'pero' o 'ay, pero' usado por un informante al principio de seis de las ocho intervenciones, con la función de introductor de turno, marcador de énfasis o marcador fático. En el post test de dicho informante, estos usos están sustituidos por una variedad que abarca 'mira', 'oye', 'pero hombre', y 'hombre' final de enunciado. En otro caso, un informante usa 'ay' cinco veces en el pre test, lo que en el post test es reducido a dos usos de 'ay' suplidos con repetidos usos de 'mira' y 'hombre'.

Pero algunos informantes también hacen, desde el principio, un uso moderado de los marcadores y las expresiones de rechazo, y, en su caso, el post test no muestra más que cierto aumento en la variación comparando con el pre test. Un caso interesante, sin embargo, es el del informante que pasa de un uso poco matizado, con cinco casos de 'mira' y cuatro de 'oh', a un uso más variado, con 'mira', 'oye', 'hombre', 'ya estamos', además de 'vale', 'pues', 'tía', que no aparecen en el input, y nada menos que 13 casos del marcador 'es que'. La explicación que se podría proponer es que el informante ha tomado conciencia de la necesidad

de usar marcadores, por lo que se lanza a usarlos sin considerar su función ni utilidad. Al contrario de la hipótesis planteada, no se puede establecer ninguna relación entre el grado de avance de los informantes y el grupo experimental del que han participado.

En cuanto a los marcadores de énfasis 'de verdad', 'pero sí', han resultado mucho más difíciles de aprender, y vemos que solamente dos estudiantes han integrado 'de verdad' en su discurso, mientras que 'pero sí' aparece en el post test de solo cinco estudiantes.

Se da también el caso de unos cuantos estudiantes que no mejoran con el tratamiento. De especial interés son los dos informantes moderadamente hábiles, que tienen un nivel de gramática y fluencia bastante bueno y mejor que el de muchos de los demás participantes del estudio, pero que pasan por el tratamiento sin adquirir una sola de las expresiones con las que se ha trabajado. Esta resistencia a cambiar su manera de expresarse que se da en estudiantes de nivel más o menos aceptable, recuerda el fenómeno de fosilización, que se manifiesta en la persistencia de determinado nivel de la interlengua y la dificultad de cambiarlo para acercarse a la lengua meta (Selinker 1972). Uno de dichos informantes utiliza repetidas veces la estrategia del eco: repite las palabras que supuestamente ha dicho el interlocutor, en tono exclamativo o interrogativo, para luego comentarlas de forma positiva o negativa. Es una estrategia que funciona bien, y con la que evidentemente se siente tan a gusto que no está atento a otras maneras de expresarse, que llevarían a una comunicación más matizada y menos estereotipada. Por otro lado, tampoco es improbable que estos dos estudiantes hayan mejorado lingüísticamente dentro de otro campo que el de la cortesía, hecho que se revelaría con otro tipo de análisis de los datos.

Es pertinente también investigar si algún estudiante, en el post test, usa menos expresiones de cortesía que en su pre test, o si usa alguna de las expresiones seleccionadas en el pre test, y deja de usarla después del tratamiento. Este fenómeno se da únicamente en el caso de dos informantes, que han utilizado el marcador 'oye' en el pre test, aunque de una forma pragmáticamente extraña (para introducir un rechazo), pero no lo utilizan en el post test. Su progreso en el uso de las demás expresiones no difiere mucho del avance de los demás informantes.

Estas reflexiones sobre lo que hace cada uno de los estudiantes independientemente del carácter del input, nos alientan a pensar que es útil enfocar la enseñanza en los elementos lingüísticos específicos de la interacción conversacional que funcionan como señales del tono cortés o descortés que quiere dar el hablante a su intervención. La mayoría de los participantes del estudio ha mostrado que es capaz de integrar estos elementos en su lenguaje, por lo menos a corto plazo.

5. Conclusión

Con este experimento hemos podido mostrar que la mayoría de nuestros informantes mejora su manejo de la conversación con un uso más matizado de ciertas expresiones de cortesía y descortesía. Por lo tanto, nuestra hipótesis de que los elementos pragmatolingüísticos de cortesía se pueden enseñar con éxito en clase, no es rechazada, aunque para confirmarla haría falta repetir el estudio con más informantes.

En cambio no hemos podido mostrar, con el bajo número de participantes del experimento, una diferencia significativa entre las mejoras de los informantes expuestos al input en forma de texto escrito y las de los que recibieron el input en vídeo. No obstante, el estudio nos ha dado una idea de cómo manejan los estudiantes algunos elementos de (des)cortesía en la interacción conversacional, y de que pueden llegar a usarlos con bastante éxito si se los suministramos en el momento en que se han hecho conscientes de que los necesitan. El experimento nos confirma en la idea de que proporcionar ocasiones en que los estudiantes reconocen su necesidad de determinados elementos lingüísticos, darles la posibilidad de descubrirlos en input auténtico, y finalmente ponerlos otra vez en situaciones en que pueden satisfacer esa misma necesidad, puede ser una manera provechosa de enseñar la pragmática de la cortesía. Como hemos dicho ya, un estudio más extenso, con más informantes y a más largo plazo, podrá confirmar la validez de estos alentadores resultados.

6. Referencias

- Bialystock, E. (1991) "Achieving proficiency in a second language: a processing description", en: R. Phillipson, E. Kellerman, L. Selinker, M. Sharwood-Smith y M. Swain (eds), *Foreign/second language pedagogy research: a commemorative volume for Claus Færch*. Clevedon: Multilingual matters, 63-78.
- Bialystock, E. (1994) "Analysis and control in the development of second language proficiency". *Studies in Second Language Acquisition*, 16, 157-568.
- Briz Gómez, A. (1998) *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmatología*. Barcelona: Ariel.
- Ellis, R. (1991) *Second language acquisition and language pedagogy*. Clevedon: Multilingual matters.
- Ellis, R. (2005) "La adquisición de segundas lenguas en un contexto de enseñanza. Análisis de las investigaciones existentes". Traducción y versión españolas de G. Abio, J. Sánchez y A. Yagüe. http://www.mec.es/redele/Biblioteca2006/AYague/rod_ellis.pdf

- Gass, S (1988) "Integrating research areas: A framework for second language studies". *Applied Linguistics*, 9, 198-217.
- Henriksen, B. y Haastrup, K. (2000) "Describing foreign language learners' productive vocabulary use and development", en: I. Plag y K. P. Schneider (eds), *Language Use, Language Acquisition and Language History; (Mostly) Empirical Studies in Honour of Rüdiger Zimmermann*. Trier: Wissenschaftlicher Verlag, 249-267.
- Jensen, E. D. (1998) "Video didactics and the acquisition of a foreign language", en: D. Albrechtsen, B. Henriksen, I. M. Mees y E. Poulsen (eds), *Perspectives on foreign and second language pedagogy*. Odense: Odense University Press, 252-265.
- Jensen, E. D. (2006) "Arousing learners' attention to form by means of highlighting their gaps. The effect of exact repetition to arouse learners' attention", en: J. Colpaert, W. Decoo, S. Van Bueren y A. Godfroid (eds), *CALL conference 2006. How are we doing? CALL y monitoring the Learner. Abstracts of the twelfth international CALL conference*. University of Antwerp 20-22 August 2006. Amberes: University of Antwerp, 26-27.
- Jensen, E. D. y Vinther, T. (1983) "The Authentic versus Easy Conflict in Foreign Language Material - A Report on Experiences with Production and Exploitation of Video in FLT". *System* 11, 2, 129-41.
- Jensen, E. D. y Vinther, T. (en prensa) *Enredos, vídeo*. Universidad de Copenhague.
- Jensen, E. D. y Vinther, T. (2003) "Exact repetition as input enhancement in second language acquisition". *Language Learning*, 53, (3), 373-428.
- Jensen, E. D. y Vinther, T. (2006) "Enseñar lengua con vídeo: El input visual auditivo como estímulo de la conexión entre pragmática y contenido. Un estudio piloto" en: M. Olsen y E.H. Swiatek (eds), *Actas del XVI Congreso de Romanistas Escandinavos* <http://www.ruc.dk/isok/skriftserier/XVI-SRK-Pub/TVI/TVI03-Jensen-Vinther/>
- Kasper, G. (1997). "Can pragmatic competence be taught?". (NetWork #6) [HTML document]. Honolulu: University of Hawai'i, Second Language Teaching y Curriculum Center. Bajado el 6.3.04 de World Wide Web: <http://www.nflrc.hawaii.edu/NetWorks/NW06/>
- Kasper, G. y Rose, K. (2002) *Pragmatic development in a second language*. Oxford: Blackwell.
- Kramsch, C. (1996) "Proficiency Plus: The Next Step. ERIC Digest". ED402789. Eric Clearinghouse on Languages and Linguistics, 1-6. <http://www.cal.org/resources/Digest/kramsc01.html>

- Long, M. H y Robinson, P. (1998) "Focus on Form: Theory, Research and practice" en: C. Doughty y J. Williams (eds), *Focus on Form in Classroom Second Language Acquisition*. Cambridge: Cambridge University Press, 15-41.
- Sasaki, M. (1998) "Investigating EFL students' production of speech acts: A comparison of production questionnaires and role plays". *Journal of pragmatics* 30, 457-484.
- Schmidt, R. (1990) "The role of consciousness in second language learning". *Applied Linguistics*, 11, 129-158.
- Selinker, L. (1972) "Interlanguage". *International Review of Applied Linguistics*, 10, 209-231.
- Thomas, J. (1983) "Cross cultural pragmatic failure". *Applied Linguistics* 4, 291-112.
- Zorraquino, M. A. M. y Montolío, E. (eds) (1998) *Los marcadores del discurso*. Madrid: Arco/Libros.
- Zorraquino, M. A. M. y Portolés Lázaro J. (1999) "Los marcadores del discurso" en: I. Bosque y V. Demonte (eds), *Gramática Descriptiva de la Lengua Española*, vol III, Madrid: Espasa Calpe, 4051-4213.

“Cortesía y conversación:
de lo escrito a lo oral”

III Coloquio internacional

PROGRAMA

EDICE

Valencia (España)
22 -26 de noviembre de 2006

patrocinan:



UNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



UNIVERSITAT
POLITÀCNICA
DE VALÈNCIA



GENERALITAT
VALENCIANA
CONSSELLERIA D'EMPRESA,
UNIVERSITAT I CIÈNCIA

organizan:

Departamento de Filología Española
(Universidad de Valencia)

Departamento de Lingüística Aplicada
(Universidad Politécnica de Valencia)



VALLES CO
Valencia Regional Congress

Avaless

Asociación Valenciana de
Lengua i Societat

colaboran:

SGEL

Librería Viridiana