

## **ACTOS DE HABLA MIXTOS: REFLEXIONES SOBRE LA PRAGMÁTICA DEL ESPAÑOL EN REFERENCIA A LA TEORÍA Y MÉTODOS ACTUALES DE ANÁLISIS**

### ***Dual Speech Acts: A Reflection on the Pragmatics of Spanish regarding Current Theories and Methods of Analysis***

*Carolina Gutiérrez-Rivas*

University of Northern Colorado  
Hispanic Studies Program  
Campus Box 87,  
Greeley, CO 80639, EE UU  
Telf.: (1 970) 351 10 15; fax: (1 970) 351 38 23  
carolina.gutierrezrivas@unco.edu

#### **RESUMEN**

Numerosos análisis sobre la lengua inglesa relacionados con actos de habla como las peticiones comprueban que en situaciones en que el hablante detenta menos poder que el oyente, o existe más distancia social entre los interlocutores, el hablante buscará salvaguardar la imagen ante el oyente con estrategias de cortesía negativa o indirecta (cf. Brown y Levinson, 1978). En este estudio se analiza el acto de habla de la petición en hablantes cubanos de primera generación residenciados en la ciudad de Miami, Florida, para determinar 1) sus estrategias de cortesía al hacer peticiones, y 2) si la teoría y los métodos de análisis existentes son aplicables o no a la lengua española. Los datos obtenidos revelaron que los cubanos del área de Miami integran núcleos negativos con estrategias positivas, y viceversa. Asimismo, se concluyó que los métodos de análisis actuales deben aplicarse utilizando una visión integral para interpretar correctamente los actos de habla en español.

**Palabras clave:** cortesía, actos de habla, pragmática, español, cubanos.

**ABSTRACT**

Numerous analysis about the English language related to the speech act of requests prove that in situations where the speaker has less power than the hearer, or the social distance is greater between the interlocutors, speakers tend to save face with negative or indirect politeness strategies (cf. Brown and Levinson, 1978). This study analyzed the speech act of request in first generation Cuban speakers, residents of Miami, Florida, with the purpose to determine 1) Cuban speakers' politeness strategies when performing a request, and 2) if the current theories and methods of analysis apply to the Spanish language. The data revealed that these speakers integrate negative head acts with positive politeness strategies, and vice versa. A main conclusion of the study is that such methods need to be applied in a comprehensive manner if speech acts in Spanish are to be interpreted correctly.

**Key Words:** politeness, speech acts, pragmatics, Spanish, Cubans.

***Actes de parole mixtes : réflexions sur la pragmatique espagnole  
par rapport à la théorie et aux méthodes d'analyse actuelles***

**RÉSUMÉ**

De nombreuses analyses sur la langue anglaise, concernant les actes de parole, tels que les actes directifs, montrent que si le locuteur a moins de pouvoir que l'auditeur, ou si la distance sociale entre les deux est considérable, le locuteur cherchera à protéger son image face à l'auditeur moyennant des stratégies de politesse négatives ou indirectes (cf. Brown et Levinson, 1978). Cette étude comprend une analyse de l'acte de parole « demande » chez des cubains de la première génération résidant à Miami, Florida, afin de déterminer 1) leurs stratégies de politesse lorsqu'ils demandent quelque chose et 2) si la théorie et les méthodes d'analyse existantes peuvent s'appliquer à la langue espagnole. Les données analysées ont montré que les cubains de Miami font partie des noyaux négatifs aux stratégies positives et vice-versa. L'étude conclut aussi que les méthodes d'analyse actuelles doivent s'appliquer à l'aide d'une approche intégrale pour interpréter correctement les actes de parole en espagnol.

**Mots clés :** politesse, actes de parole, pragmatique, espagnol, cubains.

**Atos de fala mistos: reflexões sobre a pragmática do espanhol  
a respeito da teoria e dos métodos atuais de análise**

**RESUMO**

Numerosas análises sobre a língua inglesa relacionados com atos de fala, como por exemplo os pedidos, demonstram que, em situações nas que o falante se encontra numa posição inferior de poder que o ouvinte ou quando existe mais distância social entre os interlocutores, o falante tenta proteger sua imagem utilizando estratégias de cortesia negativa ou indireta (cf. Brown e Levinson, 1978). Neste trabalho é analisado o ato de fala correspondente ao pedido em falantes cubanos de primeira geração que moram na cidade de Miami, Flórida, a fim de determinar: 1) suas estratégias de cortesia quando fazem pedidos e 2) se a teoria e os métodos de análise existentes podem ser ou não aplicados ao espanhol. Os dados obtidos mostraram que os cubanos da área de Miami fazem parte de núcleos negativos com estratégias positivas e viceversa. Além disso, pode-se concluir que os métodos de análise atuais devem ser aplicados utilizando uma visão integral para poder interpretar corretamente os atos de fala do espanhol.

**Palavras-chave:** cortesia, atos de fala, pragmática, espanhol, cubanos.

## ACTOS DE HABLA MIXTOS: REFLEXIONES SOBRE LA PRAGMÁTICA DEL ESPAÑOL EN REFERENCIA A LA TEORÍA Y MÉTODOS ACTUALES DE ANÁLISIS

### I. INTRODUCCIÓN

El uso de la cortesía está estrechamente relacionado con el comportamiento en sociedad de los individuos, quienes determinan el estándar de lo que es cortés y de lo que no lo es. A su vez, este estándar es transmitido y adquirido a una edad temprana por todos los integrantes de la comunidad; en otras palabras, la cortesía se construye con la socialización, cuyo conducto principal de realización es la lengua. Cada comunidad de habla establece sus propias reglas de interacción y se ha determinado que por ello la noción de cortesía verbal puede variar según la sociedad en la que se viva (Blum-Kulka, House y Kasper, 1989).

En 1978, basándose en las similitudes de las estrategias lingüísticas empleadas por hablantes de tres lenguas diferentes, inglés, tamil y tzeltal, y observándolas también en otras lenguas, Brown y Levinson desarrollaron la teoría de la cortesía. Entre sus muchos postulados, la teoría de Brown y Levinson propone que ciertos actos de habla, como las peticiones, implican una amenaza a la imagen negativa y/o positiva (*positive and negative face*) de ambos interlocutores, lo que conducirá al hablante a ser indirecto al momento de expresar un deseo o una necesidad.

Debido a los estudios y observaciones que estos teóricos llevaron a cabo sobre las lenguas antes mencionadas, asumieron la universalidad de la cortesía como factor regulador de los intercambios conversacionales, lo cual ha generado innumerables críticas hasta el presente (cf. Márquez-Reiter, 2000). Estudios posteriores realizados en la lengua española, este incluido, muestran que la teoría original de Brown y Levinson deja de lado muchos factores cruciales, como lo son las variables sociales y culturales, razón por la cual ha sido catalogada como anglocéntrica. Teniendo en cuenta tales antecedentes y la complejidad del concepto de cortesía, de cara a una aplicabilidad universal, el presente estudio busca determinar si la relación [+ cortesía = + indirección] planteada por Brown y Levinson tiene validez en el dialecto del español de la comunidad cubana de Miami, ya que existen en el mundo distintos modos de expresar cortesía que no necesariamente implican indirección (o "*indirectness*" en inglés).

Por tal razón, el objetivo principal de esta investigación consistió en identificar el tipo de normas y estrategias discursivas utilizadas por hablantes cubanos de primera generación radicados en Miami en la expresión de cortesía al hacer peticiones. Un objetivo secundario del estudio fue determinar si las teorías y los

métodos actuales para analizar este tipo de estructuras lingüísticas, desarrollados principalmente en países de habla inglesa, logran ser suficientes para dar cuenta de los fenómenos de la cortesía en español, y si permiten obtener una visión global y acertada acerca de los actos de habla en esta lengua.

## **1.2 La cortesía en el mundo hispano**

El estudio de la variación pragmática incluye el análisis del estilo conversacional o el estilo comunicativo; es decir, es el estudio de los rasgos del habla que se asocian con ciertos grupos étnicos en particular. Dentro de la lingüística hispánica, la variación pragmática dialectal ha gozado de mucha popularidad entre los investigadores, y las áreas que ofrecen gran interés para los lingüistas se centran, más que todo, en la descripción de la variación regional de España e Hispanoamérica (cf. Placencia y Bravo, 2002). En los últimos años, otro foco de interés para los estudiosos del variacionismo (aunque poco explorado hasta el momento) también han sido las comunidades hispanas residenciadas en los Estados Unidos, aspecto sobre el cual se basa el presente estudio.

En cuanto a las investigaciones más resaltantes sobre el acto de habla de las peticiones llevadas a cabo en España y América Latina, ciertas sociedades han sido ya estudiadas y clasificadas o bien como deferenciales o bien como solidarias. Algunos trabajos en los que se afirma que existe la tendencia hacia la cortesía deferencial son el de García (1992) en Perú, Placencia (1998) en Ecuador, Curcó y De Fina (2002) y Félix-Brasdefer (2005) en México, entre otros. En cuanto a los estudios que afirman haber encontrado mayor directividad en el habla, se encuentran los de Blum-Kulka (1989), Blum-Kulka y House (1989) sobre el español argentino, Le Pair (1996) sobre el español de España, García (2002) sobre el español de Venezuela, y Ruzicková (1998, 2006) sobre el español de Cuba. Estos últimos dos estudios son sumamente relevantes para la presente investigación, puesto que la autora analiza las estrategias de cortesía en los actos de habla producidos por hablantes cubanos que residen en la isla, al hacer peticiones y pedir disculpas. Una de sus principales conclusiones es que estos dos tipos de actos de habla que, según la teoría de la cortesía, invaden la privacidad y el espacio del oyente, en la cultura cubana no se perciben de una manera tan trasgresora como Brown y Levinson (1978) lo hicieron pensar en su momento.

Según Ruzicková (1998), en ciertos sectores o comunidades hispánicas la preocupación principal es el mantenimiento de la imagen positiva, o la preservación de una autoimagen pública positiva, y no la protección del derecho básico de los hablantes a no ver su territorio invadido, cosa que, de acuerdo con la hipótesis de

Brown y Levinson (1978), es lo que cuidan más los hablantes de habla inglesa. Al respecto, Ruzicková declara que:

Algunos actos de habla, si no todos, en el español de Cuba (como por ejemplo peticiones, órdenes y cumplidos...) que han sido clasificados por Brown y Levinson como amenazadores a la imagen negativa del oyente, tienen, según mi hipótesis, menos potencial de ser amenazadores o de ser percibidos como tales en este escenario lingüístico-cultural específico (1998: 305, mi traducción)<sup>1</sup>.

Es decir que, según Ruzicková, los actos de habla como la petición, que en la cultura anglosajona invaden la privacidad y el espacio del oyente, en la cultura cubana no implican tal grado de amenaza. La presente investigación apoya los hallazgos de Ruzicková ya que los resultados mostraron un tipo de acto de habla mixto, en el que se observa la integración de un núcleo negativo con estrategias positivas, fenómeno que las teorías actuales han tomado muy poco en cuenta a la hora de clasificar los actos de habla, y que complica el análisis de los actos de habla en español.

## 2. METODOLOGÍA

Los hablantes que participaron en esta investigación se escogieron a través de un muestreo intencionado según factores como el sexo, la edad, el lugar de nacimiento y el lugar de residencia actual. La labor de reclutamiento de los participantes y las entrevistas se llevaron a cabo en la ciudad de Miami, estado de la Florida, Estados Unidos. En el estudio participaron tres grupos generacionales distintos; sin embargo, el fenómeno de actos de habla mixtos, es decir, donde se hizo más prominente la integración de núcleos de acto de habla negativos con estrategias de cortesía positiva, se encontró principalmente en el grupo de la primera generación, también llamado grupo I, en torno al cual girará la discusión. El grupo I estuvo comprendido por un total de diez hablantes: cinco mujeres (FPI, GGI, PRI, LRI, ZLI) y cinco hombres (JHI, OPI, EPI, MRI, JGI), entre 55 y 94 años. Todos estos individuos llegaron a la ciudad de Miami en la edad adulta, y tienen como lengua dominante el español.

---

<sup>1</sup> "Some, if not all speech acts in Cuban Spanish (such as requests, orders, and compliments...), which were universally classified by Brown and Levinson as FTAs to the Hearer's negative face, then have, under my hypothesis, a lesser potential to be threatening or perceived as such in this language-specific cultural setting" (Ruzicková, 1998: 305).

Todos los participantes rellenaron cuestionarios sociolingüísticos, en los cuales se les preguntaba su información personal (nombre, edad, año de llegada a EE UU profesión, etc.) Posteriormente, hicieron dramatizaciones de situaciones específicas (*role-playing*) y por último respondieron a preguntas variadas, utilizadas para analizar más a fondo el habla de los participantes.

Como ya se dijo, el instrumento principal para obtener la muestra de habla de esta investigación fue la dramatización de situaciones específicas, las cuales fueron pensadas y diseñadas tomando en cuenta los tres sistemas de cortesía descritos por Scollon y Scollon (2001) de acuerdo con las normas pragmáticas observadas en el mundo anglosajón: jerarquía, deferencia y solidaridad. Estos tres sistemas pueden observarse en variados contextos, y se basan principalmente en las diferencias de poder (+P o -P) y distancia (+D o -D) entre los participantes (consultar apéndice). Se escogió el método de dramatización de situaciones (herramienta utilizada por Delgado, 1994; Félix-Brasdefer, 2003, 2005; García, 1992, 2002, entre otros) puesto que presenta varias ventajas, no solo metodológicas sino también teóricas. Tal como señala García (2002), la dramatización de situaciones da la oportunidad a los participantes de tener máximo control de su intercambio comunicativo. Al respecto, Félix-Brasdefer (2003) añade que las dramatizaciones representan una aproximación al discurso oral que permite observar una amplia gama de rasgos pragmáticos, tales como mitigación e indirección, que no se observan en altas frecuencias si se utiliza solo el método de observación natural.

Para el análisis de la muestra se hizo la codificación de las estrategias utilizando la escala propuesta por Blum-Kulka *et al.* (1989), ya que esta fue diseñada para medir la (in)dirección del acto de habla a partir del núcleo (es decir, del verbo conjugado).<sup>2</sup> Según esta taxonomía, hay nueve modos de hacer peticiones: los cinco primeros se consideran directos, los dos siguientes se incluyen dentro de la indirección convencional, y los dos últimos tienen que ver con la indirección no convencional. En el cuadro 1 (ver página 156) se presentan el nombre de la estrategia, la traducción de la definición y los ejemplos en inglés dados por Blum-Kulka *et al.* (1989: 18, mi traducción), ya que dichos ejemplos sirvieron de guía para clasificar las peticiones formuladas por los participantes del presente estudio.

---

<sup>2</sup> Los números y letras que aparecen al final de cada ejemplo corresponden al número y al nombre de la estrategia en la escala de Blum-Kulka *et al.* (1989) (ej.: No. 7. Query Preparatory = 7QP).

## Cuadro I

### Los nueve tipos de estrategias en una escala de indirección

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA-CÓDIGO	DEFINICIÓN	EJEMPLO (INGLÉS)
<b>1. Mood derivable (1MD)</b>	Enunciados en los que el modo gramatical del verbo indica la fuerza ilocutiva.	"Leave me alone."; "Clean up that mess."
<b>2. Performatives (2P)</b>	Enunciados en los que la fuerza ilocutiva está explícitamente expresada.	"I am asking you to clean up that mess."
<b>3. Hedge performatives (3HP)</b>	Enunciados en los que la fuerza ilocutiva se ve modificada por un atenuador (o <i>hedge</i> ).	"I would like to ask you to give your presentation a week earlier."
<b>4. Obligation statements (4OS)</b>	Enunciados que comprometen u obligan al hablante a realizar la acción.	"You'll have to move that car."
<b>5. Want statements (5WS)</b>	Enunciados que destacan el deseo de que el oyente haga algo.	"I really wish you'd stop bothering me."
<b>6. Suggestory formulae (6SF)</b>	Enunciados que contienen una sugerencia.	"How about clearing up?"
<b>7. Query preparatory (7QP)</b>	Enunciados con condiciones preparatorias y convencionalizadas en cualquier lengua específica.	"Could you clear up that mess, please?"; "Would you mind moving your car?"
<b>8. Strong hints (8SH)</b>	Enunciados que hacen referencia parcial al objeto o elemento necesario para la implementación del acto.	"You have left the kitchen in a right mess."
<b>9. Mild hints (9MH)</b>	Enunciados que no hacen referencia a la petición, o a ninguno de sus elementos, pero que se interpretan como peticiones por el contexto.	"I am a nun" (in response to a persistent hassle).

Asimismo, además del núcleo, se contabilizaron las estructuras aledañas al núcleo para determinar si reflejaban deferencia o solidaridad (también conocidas como cortesía negativa y positiva respectivamente). Félix-Brasdefer (2005) y otros autores tales como Blum-Kulka *et al.* (1989), Curcó y Defina (2002) y García (2002) consideran en la secuencia de las peticiones todos los componentes que constituyen el acto. Así, según Blum-Kulka *et al.*,

la secuencia dentro de las peticiones puede incluir alertadores, movimientos de apoyo antepuestos y la petición propiamente dicha, o el núcleo del acto de habla. Y puede estar adicionalmente elaborada con atenuadores, coaccionadores y movimientos de apoyo posteriores al núcleo.<sup>3</sup> (1989: 17, mi traducción).

Todos estos elementos se tomaron en cuenta para el presente análisis. Los términos ya fueron traducidos al español por García (2002), y es dicha terminología la que se utilizará en este trabajo.

Los alertadores (*alerters*) incluyen fórmulas de tratamiento, como nombres y títulos, y sirven para llamar la atención del oyente. Los movimientos de apoyo (*supportive moves*) sirven para confirmar la disponibilidad del oyente y son un intento de comprometerlo previamente; pueden estar seguidos de preparadores (*grounders*), o la justificación de la petición, o por promesas y amenazas. Juntos, todos estos elementos buscan persuadir al oyente de hacer algo.

Los modificadores internos de los movimientos de apoyo, atenuadores (también llamados “mitigadores”) y coaccionadores (*downgraders* y *upgraders*), tienen distintas funciones. Pueden servir como herramientas indicadoras (para señalar la fuerza pragmática) y como herramientas sociopragmáticas (para afectar el impacto social del enunciado). En cuanto a su papel sociopragmático, los atenuadores se usan para mitigar o suavizar el enunciado y los coaccionadores se usan para enfatizar el grado de coerción.

## 2.1 La relación entre indirección y cortesía

Brown y Levinson (1978) consideran que algunos actos de habla conllevan cierto grado de amenaza a la imagen de ambos interlocutores. Según Hernández-

---

<sup>3</sup> “...the request sequence may include: alerters (...) preposed supportive moves (...) the request proper, or Head Act (...) optionally elaborated with downgraders (...) or upgraders and postposed supportive moves (...)” (Blum-Kulka *et al.* 1989: 17).

Flores (2004: 265, mi traducción), “la cortesía consiste, por lo tanto, en las estrategias lingüísticas que los hablantes escogen para evitar hacer actos amenazadores a la imagen pública, o para suavizarlos”.<sup>4</sup> La autora señala, además, que lo que Brown y Levinson proponen es que el uso de la cortesía está condicionado por la posibilidad de que haya una amenaza a la imagen. De hecho, Brown y Levinson (1978) plantean que para evitar la amenaza a la imagen, los interlocutores emplean estrategias constituidas por actos de habla que hacen uso de un mayor grado de cortesía; dichos actos de habla se denominan “indirectos”. La indirección es una de las estrategias más comunes en la comunicación, y las nociones de indirección y cortesía juegan un papel muy importante en la negociación de la imagen durante la realización de los actos de habla, en especial de las peticiones (Félix-Brasdefer, 2005). Sin embargo, puesto que cada cultura exhibe modos distintos de expresar cortesía que no necesariamente implican indirección, en este trabajo se cuestiona la noción de indirección como factor propiciatorio de cortesía y se apela a los trabajos consultados para argumentar que es una noción cambiante que, como se verá, está determinada por la lengua y la cultura de los interlocutores.

### 3. ANÁLISIS DE LOS DATOS

#### 3.1 Dramatización de la situación I: menos poder/más distancia

En relación con la situación I, el análisis cualitativo reveló que las mujeres de primera generación tienden a producir actos de habla mixtos, es decir, enunciados indirectos, o de cortesía negativa, observada en el núcleo, o verbo conjugado (subrayado) principalmente en el subjuntivo o en el imperfecto del subjuntivo, pero con estrategias de cortesía positiva, como se ve en los ejemplos **(1)** y **(2)**:

**(1) ZLI:** Juan, ¿tú me quieres hacer el favor de ayudarme a ir a buscar esta familia que tengo que ir a buscar y no tengo quien me lleve? **¿Me quisieras hacer el favor?** (tipo 7QP)

**(2) FPI:** Tengo que ir al aeropuerto, pero que el carro no me funciona, **si me pudiera hacer el favor** de llevarme un momentico, o si me presta el carro, yo se lo cuido, sin problema. (tipo 7QP)

---

<sup>4</sup> “Politeness thus consists of the linguistic strategies that speakers choose in order to avoid or to soften the face-threatening acts.” (Hernández-Flores, 2004: 265).

Los ejemplos **(1)** y **(2)**, clasificados como indirectos convencionales según la taxonomía de Blum-Kulka *et al.* (1989), denotan atenuadores, como 'por favor' y otros movimientos de apoyo, los cuales son elementos que ayudan a moderar el impacto de dichas peticiones en el oyente. Según Johnstone (2005), algunas maneras de expresar mitigación en la cortesía positiva son proclamar un terreno común, usar marcadores de identificación con el grupo, expresar aprobación o compasión y complacer los deseos, intereses y necesidades del oyente. Las estrategias de mitigación de la cortesía negativa son evitar hacer presuposiciones sobre el interlocutor (por ejemplo, 'Usted está disponible ahora mismo para llevarme al aeropuerto'), demostrar deseo de no imponer nada al oyente, ser indirecto, disculparse, minimizar la imposición y hacer preguntas en vez de afirmaciones.

Por su parte, en la situación 1, los hombres cubanos de primera generación en Miami exhiben un sistema de cortesía que tiende más bien a ser positivo cuando estos se encuentran en una situación de menos poder que el oyente, lo cual se detectó no solo en el núcleo del acto de habla sino en las estrategias pragmáticas. La diferencia respecto a las mujeres es que los hombres produjeron más núcleos de acto de habla directos. Una estrategia común en esta situación fue la 2 (*Performative*), con la que, si bien se formula lo que se está pidiendo directamente, no se hace a través de una orden o mandato:

**(3) EPI:** Mira, óyeme, chica, tengo esta y esta situación, **me hace falta que me des una mano en esto.** (2P)

**(4) MRI:** Sí, eh... tengo un familiar que regre... viene y lo tengo que recoger en el aeropuerto, el carro mío está roto, **me hace falta que me des un...** bueno, sí... (2P)

**(5) OPI:** Buenos días, María, eh, por favor, **necesito ver si Ud. me podía ayudar,** eh... tengo un problema que mira, tengo mis familiares que llegaron ahora y... tengo que ir a recogerlos al aeropuerto. No tengo otra forma de resolver. Eh... si sería tan amable, le agradecería. (3HP)

En los ejemplos **(3)** y **(4)**, ambos participantes eligieron explicar la situación (movimiento de apoyo previo al acto de habla), pero ninguno de los dos prometió nada a cambio del favor, ni utilizó el atenuador "por favor". En **(3)**, el hablante incluso se tomó la libertad de formular un alertador con la palabra "chica", la cual es sumamente informal y denota que el hablante no percibe distancia con su interlocutora. En el ejemplo **(5)**, por el contrario, el hablante sí presentó atenuación

y justificación de la petición, y concluyó con una expresión de agradecimiento, pero siguió siendo directo tanto en el núcleo del acto de habla como en las estrategias.

### 3.2 Dramatización de la situación 2: menos poder/menos distancia

En la situación 2, en la que la distancia y el poder entre hablante y oyente son iguales, las mujeres tendieron a ser más directas que en la situación 1, ya que utilizaron verbos en el presente aunque con elementos de mitigación (estrategia 2, *Performative*), tal como se ve en los ejemplos (6) y (7) abajo. El otro enunciado en la situación 2, ejemplo (8), se correspondió con una estrategia indirecta convencional, donde el verbo en el imperfecto del subjuntivo busca hacer del pedido algo más remoto y restarle el peso que tiene.

**(6) FPI:** Me hace falta que me preste X cantidad, que... necesito comprar algo, pagar algo, y que no... vaya, se me acabó el dinero, no tengo, y si fuera tan amable de prestármelo que yo en cuanto lo tenga se lo pago, y se lo voy a agradecer toda la vida. (2P)

**(7) LRI:** Bueno, fulana, necesito que me prestes este dinero hasta dentro de un mes o dos meses pagártelo, porque, tú sabes, no tengo manera ahora de cubrir ahora esta deuda. (2P)

**(8) ZLI:** Mira, comadre, tengo que pagar esta deuda, y no tengo dinero. Si me hicieras el favor, ¿me lo pudieras prestar? Si acaso yo te hago un papelito con una firma que te lo debo, por si acaso, y me lo puedes prestar, encantada de la vida. (7QP)

En general, las mujeres mostraron no sentir amenaza a su propia imagen ni a la de su interlocutora al pedir dinero (en este caso se les pidió que imaginaran que la oyente era su comadre o su mejor amiga). A pesar de que pedir dinero es algo de mucho peso en culturas como la estadounidense y las hispanoamericanas, el impacto de dicha petición se minimizó con explicaciones y promesas, como en los ejemplos (6) y (8), para asegurar a la oyente que estaría contribuyendo con algo importante y no algo banal, y que el dinero le sería devuelto lo más pronto posible, previo registro escrito de la transacción, como en el ejemplo (8). En este enunciado se vio la estrategia de cortesía negativa más extrema usada en esta situación, ya que la hablante proyectó sumos deseos de querer dejar en claro sus intenciones de

devolver el dinero. Por último, obsérvese que en **(7)** la hablante usó las fórmulas de tratamiento en segunda persona, e hizo el pedido con el verbo “necesitar”, con lo cual antepuso sus deseos e intereses a los de la oyente, característica típica de la cortesía positiva (Brown y Levinson, 1978).

Asimismo, los hombres usaron cuatro estrategias directas (tipos 1-5) y una indirecta convencional (tipos 6-7). Si bien los ejemplos **(9)** y **(10)**, abajo, muestran la misma estrategia 2 (*Performative*), se observa que en **(9)** el hablante justificó la petición pero no elaboró mucho al respecto. Sin embargo, concluyó su enunciado con la promesa de pagar el dinero en 15 días. En **(10)** se ve que el hablante hizo un esfuerzo por mitigar la petición a través del uso de verbos en imperfecto, y ofreció una explicación sobre por qué no tenía el dinero a su alcance.

**(9) OPI:** Juan, necesito un favor; compadre. **Necesito que me prestes \$200, \$300,** tengo que hacer un pago y no tengo dinero. Te lo doy dentro de 15 días, con toda seguridad. (2P)

**(10) JHI:** Oye, tengo tremendo problema, no he podido pagar este mes la deuda que tengo porque me di cuenta que no tengo mucho dinero ya, no me alcanzaba el dinero en el banco, entonces **me hacía falta que me hicieras un préstamo** para el mes que viene. (2P)

Como ya se dijo en líneas anteriores, pedir dinero es algo de mucho peso, pero los hombres de la muestra recurrieron mayormente a estrategias de tipo positivo para salvaguardar la propia imagen y, al igual que las mujeres, minimizaron el impacto de la petición ofreciendo explicaciones, pero no fueron tan explícitos como las mujeres al hacer promesas de devolución del dinero. Una de las razones por las que estos hablantes no muestran preocupación de perder la imagen frente a los demás es quizá porque, para la primera generación de inmigrantes cubanos en los Estados Unidos, las conexiones con la gente de su comunidad al inicio del exilio fueron fundamentales para su supervivencia económica y social. Portes y Stepick (1993) explican que:

La lengua y una cultura en común les proporcionaron a los cubanos bases para la solidaridad, pero por sí solas no habrían sido suficientes para crear un nivel de apoyo mutuo más fuerte que el nivel típico observado en otras comunidades de inmigrantes. En vez de ello, la circunstancia común del exilio y la experiencia común

de sucesivas derrotas políticas cimentó un fuerte sentido de "lo nuestro" entre los refugiados".<sup>5</sup> (1993: 135, mi traducción)

Además de esta particularidad, hay que considerar que la edad también es un factor que ayuda a la construcción y reconstrucción de la imagen frente a los demás; es decir, con el paso del tiempo se va perdiendo (o ganando, dependiendo del individuo y del grupo social de este) el pudor a imponer su opinión, deseos o intereses ante las otras personas.

### 3.3 Dramatización de la situación 3: más poder/más o menos distancia

En la situación 3, en la que el sistema de cortesía se basa en la jerarquía, el hablante tiene más poder que el oyente, y por ende la distancia social entre ambos carece de importancia. En esta situación, las mujeres usaron un 100% de estrategias directas, y absolutamente todas las mujeres usaron coaccionadores, elementos que, como ya se mencionó, sirven para enfatizar el grado de coerción hacia el oyente. En la situación 3, el oyente era un hombre que trabajaba bajo la supervisión de la hablante. Los ejemplos (11), (12) y (13) son muestra de las estrategias usadas por las mujeres en esta situación:

**(11) FPI:** Por favor, **hay que tratar de empezar a trabajar** en el proyecto... porque si no, ¿cuándo lo vamos a empezar? Por favor, empezarlo ya. (40S)

**(12) LRI:** Fulano, ya tú llevas varias horas y no has rendido el, el trabajo, así que **debes de ponerte a trabajar** en forma. (40S)

**(13) ZLI:** ¿Qué pasa?, que **eso hay que terminarlo** y no se ha ni empezado. (40S)

En el ejemplo (11) la hablante usó el atenuador "por favor", propio de la cortesía negativa, pero a la vez presionó al hablante usando la estrategia 4 (*Obligation statement*), y terminó el enunciado con un infinitivo en función de imperativo,

---

<sup>5</sup> "Language and common culture provided Cubans with a basis for solidarity but by themselves were not enough to create a level of mutual support stronger than that typical of many other immigrant communities. Rather; the common circumstance of exile and the common experience of successive political defeats had cemented a strong sense of 'we-ness' among these refugees." (Portes and Stepick, 1993: 135).

“empezarlo ya”, el cual es, en este caso, un coaccionador. En el ejemplo **(12)**, la función de coaccionador la cumple la frase “ya tú llevas varias horas y no has rendido el trabajo”, con la cual la hablante dice directamente que les queda poco para terminar el proyecto y el empleado no ha dado lo mejor de sí. Además, la expresión “en forma” indica que el oyente debe mejorar su producción en el trabajo, ya que hasta ahora no se ha puesto a trabajar con la seriedad suficiente. En el ejemplo **(13)** la hablante inició el pedido con una pregunta que puede entenderse más bien como un reto, y no como una pregunta literal acerca de las condiciones del empleado o del trabajo; por otra parte, la frase en sí “eso hay que terminarlo y no se ha ni empezado” lleva implícito el reproche de que el empleado no está cumpliendo con las funciones para las que fue contratado. Según Brown y Levinson (1978), las expresiones de desaprobación y los retos son característicos de la cortesía positiva. En este caso, la hablante usó la forma impersonal de tercera persona del verbo “haber” (“hay que”), lo que automáticamente implica que no es ella la que ha incumplido con el proyecto, sino que el que no ha trabajado es el oyente. Nótese que **ZLI** era la hablante de más edad en toda la muestra (94 años), y fue quien formuló las peticiones de manera indirecta en las situaciones 1 (en la que tenía cierta distancia con el oyente) y 2 (en la que el valor del objeto que se pedía era sumamente alto), pero cambió de técnica y usó la cortesía directa en la situación 3 (en la que ella tenía más poder que el interlocutor). Sin embargo, a pesar de la indirección, sus enunciados se compensaron a través del uso de estrategias positivas. Cabría la posibilidad de que las conductas lingüísticas de esta mujer se rijan por lo que Silva-Corvalán llama un “patrón móvil” (2001: 254), es decir, que la hablante pudo haber cambiado de un sistema pragmático a otro con el paso del tiempo por razones personales, y por ello refleja más indirección que las otras hablantes. Como se ha visto, ella es la única que muestra preferencia por la indirección en los verbos, en comparación con los otros hablantes de su misma generación.

En la situación 3, los hombres cubanos optaron por usar casi todas las estrategias de la escala propuesta por Blum-Kulka *et al.* (1989). De las cinco estrategias, tres correspondieron a los tipos 1-5, como se observa en los ejemplos **(14)**, **(15)** y **(16)** a continuación, una correspondió a los tipos 6-7, ejemplo **(17)**, y otra a los tipos 8-9, ejemplo **(18)**.

**(14) OPI:** Buenas. Buenos días, Carmen López, ¿por fin trajo los materiales para lo del trabajo? Bueno, necesito...eso es urgente. Ese trabajo estaba ya planificado. Por favor, **que no se te olvide traer los materiales pa' poder realizar el trabajo.** (1D)

**(15) JHI:** Carmen, eh... mira a ver, que estamos atrasados en el proyecto este y, tú sabes, y **hacia falta a ver si... puedes, este, tú sabes, cómo resolver el problema lo antes posible**, para quedar bien con el proyecto a la comunidad. (2P)

**(16) EPI:** Mira... chica, yo te estoy observando que tú estás teniendo problemas. Si tú tienes algún problema en la familia o algo, dímelo, a ver si te puedo ayudar a resolverlo, pero si tú no tienes ningún grave problema, **tú te tienes que poner las pilas**, porque tú sabes que esto es un país de competencia y no se puede jugar con el trabajo. (40S)

En los ejemplos anteriores se observa que el uso de los atenuadores ha sido sustituido por el de coaccionadores, los cuales fueron empleados por todos los hablantes de primera generación. En el ejemplo **(14)**, **OPI** enfatizó que el trabajo era “urgente”, y en **(15) JHI** expresó que estaban atrasados en el proyecto. Este último ejemplo en particular fue muy difícil de clasificar. Como se observa, el hablante utilizó varios verbos al mismo tiempo, entre ellos el verbo modal “poder”. Se decidió clasificarlo como estrategia 2, ya que, como se recordará por la explicación sobre las estrategias, Blum-Kulka *et al.* (1989) aducen que los *Performatives* son enunciados directos en los que la fuerza ilocutiva se modifica con atenuadores. En **(15)** el hablante nombró lo que era preciso que la oyente hiciera, pero modificó su enunciado con atenuadores como “a ver si”, “puedes”, etc. **EPI**, en **(16)**, fue un poco más fuerte al decirle a su empleada que si no trabajaba de una manera más eficiente no iba a tener éxito en la sociedad estadounidense. No solo coaccionó a la hablante para que se apresurara a realizar el trabajo, sino que además le insinuó que se estaba comportando de una manera poco eficaz en el trabajo. Este ejemplo es sumamente particular: se clasificó dentro de la estrategia 4 (*Obligation statement*) debido al núcleo del acto de habla, pero en realidad también podría ser considerado una insinuación suave (estrategia 9, *Mild hint*), que son las peticiones en las que no se menciona ningún elemento relevante a la proposición, y la fuerza ilocutiva debe determinarse por el contexto (*cf.* Ruzicková, 2006). La frase “tú te tienes que poner las pilas” es una expresión idiomática que, dentro de este contexto, podría tener el significado de “ponte a trabajar” o “trabaja más rápido”, pero no necesariamente es un atenuante, ya que implica que el oyente no está mostrando la suficiencia lingüística necesaria para cumplir su labor.

En el ejemplo **(17)**, abajo, el hablante intentó ser indirecto al usar el verbo modal “poder” en el presente simple. A pesar de que **JGI** usó la atenuación “por favor” y la pregunta con el verbo “poder”, no se puede decir que esté siendo

completamente indirecto, ya que la pregunta en sí implica un reto al oyente sobre su capacidad laboral. Este ejemplo refleja una petición indirecta según la taxonomía de Blum-Kulka *et al.* (1989), pero bien puede interpretarse como una petición directa. En el ejemplo **(18)**, a pesar de que se trata de una petición indirecta no convencional (o *hint*), **MRI** dejó muy en claro que no estaba satisfecho con el progreso del trabajo y amenazó a la empleada con despedirla por no cumplir con su parte del proyecto.

**(17) JGI:** Por favor, ¿se puede resolver el asunto o no se puede resolver?  
(7QP)

**(18) MRI:** Mira, pues, **ya nada de lo que hemos hablado ya queda en pie.** Yo voy a buscar otra persona que se encargue del trabajo, porque lo que yo necesito es buena voluntad. (9MH)

Como se mencionó en el apartado 2.1, Brown y Levinson (1978) aseguran que para evitar la amenaza a la imagen, los interlocutores emplean estrategias constituidas por actos de habla indirectos que muestran un mayor grado de cortesía. En algunas culturas, las estrategias indirectas se consideran más corteses porque denotan que el hablante está haciendo uso del tacto para comunicar sus deseos, pero Blum-Kulka (1989) señala que:

La indirección convencional no necesariamente implica tacto en todas las situaciones ni en todas las culturas. Una cultura con expectativas menos estandarizadas respecto a lo que es un comportamiento apropiado, si bien le atribuye un valor positivo a la comunicación clara dentro del discurso, podría interpretar como impropio el significado social de la indirección convencional, en situaciones en las que, desde un punto de vista émico, no se requiere de la indirección.<sup>6</sup> (1989: 67, mi traducción)

Por ello, según lo observado en la muestra, mientras más indirectos han sido los participantes, menos tacto han demostrado hacia la supuesta interlocutora, hasta el

---

<sup>6</sup> "Conventional indirectness does not necessarily entail tact in all situations and in all cultures. A culture that has less standardized expectations in regard to appropriate behavior; while attributing a positive value to communicate clarity in speech, might find the social meaning of conventional indirectness (...) improper in situations that, from an emic point of view, do not call for indirectness." (Blum-Kulka, 1989: 67).

punto de posiblemente despedirla del trabajo sin tratar de pedirle antes que mejore o que continúe con el proyecto.

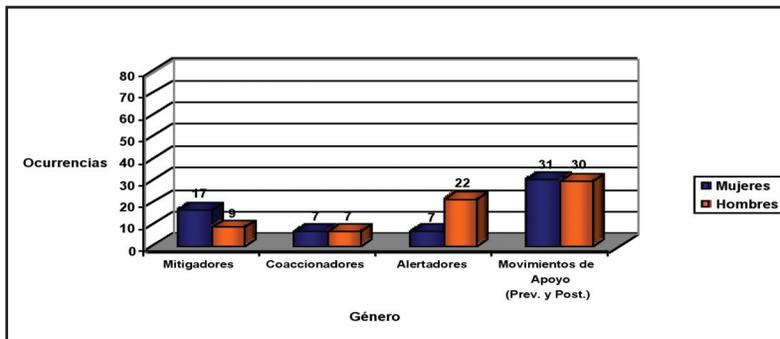
Como se mencionó en líneas anteriores, para este estudio se escogió específicamente el grupo de la primera generación, puesto que en los otros dos grupos estudiados (participantes de segunda y tercera generación) se observaron actos de habla más uniformes, es decir, con enunciados que incluían tanto núcleos negativos como estrategias negativas. Esta tendencia orientada hacia la indirección prevaleció en las situaciones en que las relaciones eran de tipo vertical (situaciones 1 y 3).

### **3.4 Conteo de las estructuras aledañas al núcleo del acto de habla**

Después de realizar el análisis cualitativo, se decidió no solo observar el grado de (in)dirección de acuerdo con el núcleo del acto de habla, sino también tomando en cuenta las estructuras discursivas aledañas al núcleo, ya que, como se vio, este muchas veces era negativo, cuando las estructuras aledañas eran positivas. A continuación se muestra el conteo de las estrategias aledañas al núcleo, las cuales predicen más acertadamente la tendencia hacia un tipo de cortesía u otro. La figura 1 indica que, en cuanto a atenuadores, las mujeres usaron un mayor número que los hombres, y a la vez produjeron solo un tercio de los alertadores que los hombres. Al parecer, los hombres prefirieron preparar a su interlocutor con alertadores en vez de introducir el mensaje directamente, y las mujeres prefirieron suavizar su enunciado con atenuadores, sin hacer necesariamente una introducción al mismo. En cuanto a los movimientos de apoyo anteriores y posteriores al núcleo del acto de habla y a los coaccionadores, las mujeres y los hombres de esta generación produjeron números iguales. Por otro lado, un análisis tabular bivariado con Chi cuadrado, con un nivel de significancia predeterminado en 0.05, reveló que el valor de  $p$  no es significativo entre los dos sexos ( $p = 0.92$ ).

## **4. CONCLUSIÓN**

Luego de identificar el tipo de normas y estrategias discursivas utilizadas por hablantes cubanos de primera generación residenciados en Miami en la expresión de cortesía al hacer peticiones, se observó que estos tienen la tendencia a hacer pedidos a través de la cortesía positiva o de solidaridad. Johnstone (2005) sostiene que se recurre a estrategias de cortesía positiva para marcar igualdad y mitigar el impacto a la imagen, y según lo observado en el análisis cualitativo, se podría concluir que las mujeres de la primera generación usaron las estrategias de cortesía positiva para lo primero, y los hombres para lo segundo. En general, a través de las



**Figura 1. Conteo de las estructuras aledañas al núcleo del acto de habla. Mujeres y hombres de primera generación en Miami.**

dramatizaciones se vio reflejada bastante camaradería y confianza entre los hablantes de la primera generación, tanto con desconocidos como con amigos íntimos, y en los casos en que los hablantes produjeron enunciados indirectos, estos fueron los más descorteses. Los resultados de este estudio corroboran lo planteado por Ruzicková, quien afirma que: “los hablantes cubanos no modifican su conducta para mantener la distancia social o para demostrarle al oyente que no va a ser presionado a la hora de dar una respuesta” (1998: 307, mi traducción).<sup>7</sup>

En cuanto al objetivo secundario del estudio de determinar si los métodos de análisis actuales logran ser suficientes para dar cuenta de los fenómenos de la cortesía en español, se concluye que, a pesar de que son las mejores teorías y metodologías disponibles hasta el momento, y contribuyen de manera sustancial al análisis de los actos de habla en esta lengua, presentan un problema si se utilizan con aplicación fragmentada, es decir, partiendo del análisis del núcleo para luego observar las estructuras discursivas que rodean al núcleo. El hecho de que al clasificar las estrategias según la escala de Blum-Kulka *et al.* (1989) se presentaran ciertos casos que en el continuo eran indirectos (o de cortesía negativa), pero en los que a la vez se observara el empleo de estrategias correspondientes a la cortesía positiva, representó un reto a la hora de determinar la tendencia hacia un tipo de cortesía u otro de los hablantes de muestra. Luego de realizar el análisis cualitativo de los datos, se llegó a la conclusión de que para clasificar de manera integral actos de habla como la petición en español, lo más apropiado es observar el enunciado como un todo, y

<sup>7</sup> “Cuban speakers do not go out of their way to maintain social distance or to show that the addressee’s response is not going to be coerced.” (Ruzicková, 1998: 307).

tomar principalmente en cuenta las estrategias pragmáticas, y no el núcleo como referencia principal.

La cuestión está en que las teorías sobre la cortesía que han salido a la luz hasta ahora no logran considerar los actos de habla como eventos que ocurren dentro de un contexto social y cultural específico, sino que los contemplan como si se produjeran de manera aislada. Watts (2003) afirma que muchos expertos en la materia han enmarcado las nociones de cortesía lingüística dentro de los referentes culturales con los que están más familiarizados. Señala el autor que el modelo de Brown y Levinson (1978)

retiene la estructura diádica hablante-oyente muy común en la teoría de los actos de habla, sin considerar las implicaciones más amplias del resto de las interacciones verbales o incluso de los aspectos más significativos del contexto local de la producción del discurso (2003: 97, mi traducción).<sup>8</sup>

Probablemente el problema en sí se halle en la categorización de los sistemas de cortesía de ciertas sociedades como netamente positivos o negativos, cuando en realidad son muchos los factores que entran en juego al emplear las normas de cortesía, entre ellos la personalidad de cada individuo y su idiosincrasia. Las condiciones emocionales y el sistema de cortesía individual es algo que influirá y provocará alteraciones en las normas grupales. A pesar de que sí se pueden observar tendencias colectivas hacia un lado u otro del continuo, resulta sumamente difícil enmarcar sociedades enteras como solidarias o deferentes, ya que siempre habrá excepciones que contradigan lo afirmado. La sugerencia fundamental que deriva de esta investigación es que se debe recurrir a la creación e incorporación de otras metodologías en el análisis de la (in)dirección de los actos de habla en español, pues la taxonomía de Blum-Kulka *et al.* (1989) por sí sola presenta limitaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Blum-Kulka, S. (1989). Playing it safe: The role of conventionality in indirectness. En S. Blum-Kulka, J. House y G. Kasper (Comps.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (pp. 37-70). Norwood, NJ: Ablex.

---

<sup>8</sup> "... retains the dyadic structure of speaker-hearer utterances so common to speech act theory without considering the wider implications of the rest of the verbal interaction or even some of the significant aspects of the local context of discourse production." (Watts, 2003: 97).

- Blum-Kulka, S. y House, J. (1989). Cross cultural and situational variation in requesting behavior. En S. Blum-Kulka, J. House y G. Kasper (Comps.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (pp. 123-154). Norwood, NJ: Ablex.
- Blum-Kulka, S., House, J. y Kasper, G. (Comps.). (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Brown, P. y Levinson, S. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. En E. N. Goody (Comp.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 60-288). Cambridge: Cambridge University Press.
- Curcó, C. y De Fina, A. (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 (Comps.), *Actos de habla y cortesía en español* (pp. 105-140). Munich: Lincom Europa.
- Delgado, V. (1994). *Politeness in language: Directive speech acts in U.S. English, and Colombian and Castilian Spanish*. Tesis doctoral no publicada, State University of New York at Stony Brook, Estados Unidos.
- Félix-Brasdefer, J. C. (2003). Validity in data collection methods in pragmatic research. En P. Kempchinsky y C. E. Piñeros (Comps.), *Theory, practice and acquisition* (pp. 239-257). Somerville, MA: Cascadilla Press.
- Félix-Brasdefer, J. C. (2005). Indirectness and politeness in Mexican requests. En D. Eddington (Comp.), *Selected proceedings of the 7<sup>th</sup> Hispanic Linguistic Symposium* (pp. 66-78). Somerville, MA: Cascadilla Press.
- García, C. (1992). Refusing an invitation: A case of study of Peruvian style. *Hispanic Linguistics*, 5, 207-243.
- García, C. (2002). La expresión de camaradería y solidaridad: Cómo los venezolanos solicitan un servicio y responden a la solicitud de un servicio. En M. E. Placencia y D. Bravo (Comps.), *Actos de habla y cortesía en español* (pp. 55-88). Munich: Lincom Europa.

- Hernández-Flores, N. (2004). Politeness as face enhancement. En R. Márquez-Reiter y M. E. Placencia (Comps.), *Current trends in the pragmatics of Spanish* (pp. 265-284). Amsterdam: John Benjamins.
- Johnstone, B. (2005). *Discourse analysis*. Malden, MA: Blackwell.
- Le Pair, R. (1996). Spanish request strategies: A cross-cultural analysis from an intercultural perspective. *Language Sciences*, 18(3-4), 651-670.
- Márquez-Reiter, R. (2000). *Linguistics politeness in Britain and Uruguay*. Amsterdam: John Benjamins.
- Placencia, M. E. (1998). Pragmatic variation: Ecuadorian Spanish vs. Peninsular Spanish. *Spanish Applied Linguistics*, 2, 71-106.
- Placencia, M. E. y Bravo, D. (2002). *Actos de habla y cortesía en español*. Munich: Lincom Europa.
- Portes, A. y Stepick, A. (1993). *City on the edge: The transformation of Miami*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Ruzicková, E. (1998). *Face, face threatening acts and politeness in Cuban Spanish*. Tesis doctoral no publicada, University of Pittsburgh, Estados Unidos.
- Ruzicková, E. (2006). Strong and mild requestive hints and positive-face redress in Cuban Spanish. *The Journal of Pragmatics*, 39, 1170-1202.
- Scollon, R. y Scollon, S. (2001). *Intercultural communication: A discourse approach*. Malden, MA: Blackwell.
- Silva-Corvalán, C. (2001). *Sociolingüística y pragmática del español*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Watts, R. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

**CAROLINA GUTIÉRREZ-RIVAS**

Es Licenciada en Traducción (Universidad Central de Venezuela), Maestra en Literatura Hispánica (*Kansas State University*) y Doctora en Lingüística Hispánica (*The University of Florida*). Actualmente es Profesora Asistente del Departamento de Estudios Hispánicos en *The University of Northern Colorado*. Sus principales áreas de investigación son la sociolingüística, la pragmática y la construcción del género y la violencia a través de la lengua.

**APÉNDICE****SITUACIONES PARA LA DRAMATIZACIÓN**

**Sistema de cortesía deferencial (-poder, +distancia).** Necesita ir al aeropuerto para recoger a unos familiares que vienen a visitar su casa por primera vez, pero su carro no enciende y no quiere llegar retrasado al aeropuerto. Se le ocurre que puede pedirle un "aventón" a su vecina/o, a quien no conoce muy bien, pero con quien ha conversado varias veces en el ascensor y le parece muy amable. ¿Cómo le pide el aventón a su vecina/o?

**Sistema de cortesía de solidaridad (-poder, -distancia).** Esta semana se vence el plazo para pagar una deuda, pero se da cuenta de que ya no tiene más dinero en su cuenta de ahorros. Usted recuerda que su comadre/compadre o su mejor amiga/o siempre le ha dicho que puede contar con ella/él para lo que necesite. ¿Cómo le pediría el dinero que necesita a su comadre/compadre o mejor amiga/o?

**Sistema de cortesía según la jerarquía (+poder, +/-distancia).** Usted está encargado de un proyecto importante para su comunidad. La persona que trabaja bajo su supervisión es responsable de traer y organizar todos los materiales que se necesitan para trabajar en el proyecto ese día, pero es tarde y usted se da cuenta de que todavía no ha organizado nada. ¿Cómo le pide que empiece a organizar los materiales?