

Estudios del Discurso de Cortesía en Español

ACTAS

Primer Coloquio del Programa EDICE

*La perspectiva no etnocentrista de la cortesía:
identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*

...
editado por
DIANA BRAVO

Libro-e

www.primercoloquio.edice.org
ISBN: 91-974521-0-6

Universidad de Estocolmo
Departamento de Español, Portugués y Estudios Latinoamericanos

ACTAS

del Primer Coloquio del Programa EDICE

*"La perspectiva no etnocentrista de la cortesía:
identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes."*

Estocolmo, septiembre 2002.

...

editado por

DIANA BRAVO

Universidad de Estocolmo



Stockholms universitet

Institutionen för spanska, portugisiska och latinamerikastudier
2003

PUBLICADO POR EL PROGRAMA EDICE
(ESTUDIOS DEL DISCURSO DE CORTESÍA EN ESPAÑOL)
Departamento de Español, Portugués y Estudios Latinoamericanos.
Universidad de Estocolmo
(106 91) Estocolmo, Suecia.
www.edice.org
programa@edice.org

© PROGRAMA EDICE, 2003.
© EDICIÓN ELECTRÓNICA
www.primercoloquio.edice.org
www.primercoloquio.edice.org/Actas/actas.htm

EDICIÓN
Diana Bravo

MAQUETACIÓN Y DISEÑO ELECTRÓNICO
Ariel Cordisco

DISEÑO DE CUBIERTAS
Mariela Godoy Arduin

ISBN: 91-974521-0-6 (e-Book)
ISBN: 91-974521-1-4 (CD-Rom)
Impreso en Suecia. Printed in Sweden.

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 Programa EDICE.

This book is under copyright.
No part of this publication may be reproduced, either completely or partially, except for statutory provisions and for relevant collective licensing agreements for educational and/or academic purposes, nor stored in a retrieval system, registered in, transmitted or utilized in any form or by any means, mechanical, photo-chemic, electronic, magnetic, electric-optical, by photocopy, or otherwise, without the prior permission in written by EDICE Programme.

Índice

Agradecimientos	7
Presentación	8
DIANA BRAVO, Universidad de Estocolmo	
1. Aproximaciones a la cortesía verbal	
<i>La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española</i>	17
ANTONIO BRIZ, Universidad de Valencia	
<i>Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español</i>	47
KLAUS ZIMMERMAN, Universidad de Bremen	
<i>El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española</i>	60
HENK HAVERKATE, Universidad de Amsterdam	
<i>¿Qué significa saludar?</i>	71
RAFAEL AREIZA LONDOÑO y ALEJANDRO DAVID GARCÍA VALENCIA Universidad Tecnológica de Pereira en Colombia	
<i>Developing a framework for non-ethnocentric “politeness” research</i>	86
HELEN SPENCER-OATEY, UK eUniversities Worldwide	
2. Cortesía y contextos socioculturales	
<i>Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción</i>	98
DIANA BRAVO, Universidad de Estocolmo	
<i>Cortesía, imagen social y contextos socioculturales en la variedad del español de Rosario, Argentina.</i>	109
SUSANA BORETTI, Universidad Nacional de Rosario	
<i>Cortesía y contextos socioculturales en la conversación de familiares y amigos</i>	121
NIEVES HERNÁNDEZ FLORES, Escuela Superior de Comercio de Copenhague	
<i>La cortesía verbal en situaciones de habla en Costa Rica: hacia la comprensión de la imagen social en su contexto sociocultural</i>	128
JORGE MURILLO MEDRANO, Universidad de Costa Rica	
<i>Contrastes de la imagen sociocultural y su función en situaciones comunicativas interculturales</i>	143
MARTINA SCHRADER-KNIFFKI, Universidad de Bremen	

Afiliación y desafiliación: contexto sociocultural en el análisis de la interrupción y de sus consecuencias sociales en la interacción 149
 ARIEL CORDISCO, Universidad Nacional de La Plata

El lenguaje de estudiantes universitarios argentinos: interacción e imagen social 164
 LUISA GRANATO, Universidad Nacional de La Plata

La confrontación de imágenes en una interacción asimétrica: ¿médico y paciente: afiliación o conflicto? 172
 IRENE MADFES, Universidad de la República

Tests de hábitos sociales

Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción 186
 NIEVES HERNÁNDEZ FLORES, Escuela Superior de Comercio de Copenhague

Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía 198
 SUSANA BORETTI, Universidad Nacional de Rosario

La elaboración de tests de hábitos sociales para la enseñanza del español como lengua extranjera 203
 GUILLERMINA PIATTI, Universidad Nacional de La Plata

3. Cortesía en diferentes comunidades hispanohablantes

La descortesía como estrategia política en la democracia venezolana 213
 ADRIANA BOLÍVAR, Universidad Central de Venezuela

El discurso político venezolano actual: ¿atenuación o refuerzo del conflicto? 227
 FRANCES D. DEERLICH, Universidad Central de Venezuela

Afectividad y cortesía: análisis de conversaciones políticas venezolanas 240
 MARÍA JESÚS NIETO Y OTERO, Universidad Central de Venezuela

Estudio comparativo del discurso oral de peruanos y venezolanos: reprendiendo y respondiendo a una reprimenda. Poder y solidaridad. 257
 CARMEN GARCÍA, Arizona State University

Los actos de refuerzo de la imagen en la cortesía peninsular 298
 MARTA ALBELDA, Universidad de Valencia

Las ofertas cortesés en el español peninsular 306
 MARIANNA CHODOROWSKA-PILCH, University of Southern California

<i>El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina</i>	315
MARÍA CRISTINA FERRER, Universidad Nacional de Rosario	
<i>El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina (instituciones de salud pública y bienestar social)</i>	332
CARMEN SÁNCHEZ LANZA, Universidad Nacional de Rosario	
<i>Las selecciones pronominales como estrategias de cortesía</i>	346
LETICIA MÓCCERO, Universidad Nacional de La Plata	
<i>La cortesía: un contenido funcional para los programa de español como lengua extranjera</i>	355
GUILLERMINA PIATTI, Universidad Nacional de La Plata	
Bibliografía	369

Agradecimientos

Quiero agradecer en primer término a los ponentes que han colaborado con sus, al mismo tiempo que valiosas, generosas contribuciones científicas, y no menos con su presencia que a partir de este encuentro nos permite ser, además de colegas, amigos. Por otro lado, mi agradecimiento se hace extensivo a los auspiciantes económicos: el Consejo de Investigación Sueco (Vetenskapsrådet), la Fundación para la Internacionalización de Estudios Superiores e Investigación (STINT), la Fundación Åke Wiberg, la Fundación Lars Hiertas Minne y el Fondo Español; a quienes brindaron su desinteresado apoyo: el Programa de Investigación “Interacción, Identidad y Estructura de la Lengua” (IIS), el Departamento de Español, Portugués y Estudios Latinoamericanos de la Universidad de Estocolmo (Dr. Johan Falk y Sra. Secretaria Anneli Ragvall), el Departamento de Filología Española de la Universidad de Valencia (Dr. Antonio Briz), los organizadores (Lic. María Bernal, Universidad de Estocolmo, Dr. Lars Fant, Universidad de Estocolmo, Dra. Luisa Granato, Universidad Nacional de La Plata, Dra. Nieves Hernández Flores, Escuela Superior de Comercio de Copenhague, y Dra. María Elena Placencia, Birbeck College, Universidad de Londres), con especial reconocimiento al secretario del Programa EDICE, Lic. Ariel Cordisco, Universidad Nacional de La Plata. Asimismo, a las invitadas Dra. Catherine Kerbrat-Orecchioni y Dra. Helen Spencer-Oatey. Finalmente, quiero agradecer a Carolina Tozzi, de la Universidad Nacional de La Plata, quien, durante el coloquio, realizó una filmación realmente profesional de las ponencias.

Diana Bravo
Septiembre de 2002 – Enero de 2003
Estocolmo, Suecia.

Presentación

DIANA BRAVO
Universidad de Estocolmo

Este coloquio, realizado en Estocolmo del 6 al 8 de septiembre del 2002 y organizado por el Departamento de Español, Portugués y Estudios Latinoamericanos de la Universidad de Estocolmo, es el primero que realiza el Programa EDICE (Estudios del Discurso de Cortesía en Español). Durante este primer encuentro entre los socios de EDICE, se ha tratado de consolidar la intención de crear un espacio reducido de intercambio internacional de investigación en lengua española. En esta intención se implica un reclamo de territorio propio asociado al deseo de acortar distancias y de superar parcialmente el problema de la relativa marginación del español dentro del campo internacional que le compete a la lingüística. Por otra parte, también está presente el propósito de prevenir los riesgos derivados de una excesiva homologización del pensamiento científico y, por último, el de resaltar la riqueza cultural de la lengua vista como *producto* de una experiencia colectiva determinada.

El principal objetivo del Programa EDICE es lograr describir la cortesía en las distintas variedades del español. Dentro de este marco, existe una red internacional de proyectos sobre el tema de la cortesía a cargo de departamentos y centros de investigación del español como segunda lengua y de departamentos y centros de investigación de lengua y literatura en universidades de países de habla hispana. Desde el momento en que se trata de observar el *discurso de cortesía* en diferentes ámbitos culturales “usuarios” del español, la orientación teórica general del programa es la *sociocultural*. Por otra parte, se propone una discusión y revisión de las teorías tradicionales, las cuales frecuentemente se basan en el estudio de la cortesía en contextos socioculturales anglófonos. También el programa tiene en cuenta las necesidades creadas por las políticas globalizadoras de rescatar la propia identidad y de conocer mejor otras culturas. Por todo esto, hemos considerado apropiado que el tema de este coloquio destacara la problemática que plantean las teorías de la cortesía respecto del equilibrio entre “universalidad” y “relativismo” cultural.

Con no poca frecuencia, cuando queremos estudiar cortesía en un corpus en español tenemos la impresión de estar realizando un trabajo contrastivo, comparando en forma más o menos permanente las expresiones que encontramos y las explicaciones funcionales y sociales que reconocemos mediante nuestra interpretación con categorías “universales” que se experimentan como un poco “incómodas” y “fuera de contexto”. A nuestro entender, esto se debe a la tensión existente en la teoría entre lo “particular” y lo “universal”, lo “émico” (empírico) y lo “ético” (lo científico). En la disciplina que se conoce como “etnografía del habla” es donde mayores esfuerzos se hacen para poder encontrar un equilibrio entre estas conceptualizaciones. Esta orientación ha sido desarrollada por Dell Hymes y deriva de estudios antropológicos sobre el lenguaje. La etnografía del habla se aleja de la aproximación tradicional de la lingüística a su objeto de estudio, donde el lenguaje se considera un código abstraído de su contexto sociocultural¹. Hymes (1964) reconoce la existencia de un “relativismo cultural” tanto en los objetivos como en las normas de la comunicación, y llama la atención hacia la heterogeneidad y complejidad que presenta la elección de recursos comunicativos diversos.

Dentro de la antropología y de la etnografía del habla ha habido temas muy controvertidos como, por ejemplo, los límites de una comunidad de habla. El criterio de que una comunidad aislada y limitada pueda dar cuenta de una realidad de alcance nacional, prácticamente se erradicó como consecuencia de esta discusión; también se dejó de hablar de “comunidad autónoma”, puesto que obviamente no existe una comunidad totalmente aislada y que constituya una “isla cultural”. La idea de una comunidad por completo “armónica” y “consensual”, por tanto, pierde credibilidad. Pero a comienzos de los 80 se empieza a retornar a la concepción de la cohesión de una comunidad en términos culturales. Con Dogbe (1980) aparece la noción de *visión de mundo* que otorga un significado “cosmológico” a cada comunidad. Este científico en sus estudios de campo en África (sub-Sahara) observa que la relación entre individuo y grupo es conceptualizada de modo muy distinto que en Occidente.

Otro de los términos que se asocian con el de de comunidad es el de “cultura”. Si antes de la segunda guerra mundial las culturas eran vistas como mundos autónomos de valores y significados, a partir de 1950 se desarrollan una cantidad de diferentes perspectivas e interpretaciones del término “cultura”. El concepto se torna “confuso” a causa de la enorme variación en cuanto a conocimiento cultural dentro de una misma sociedad y a la flexibilidad de la interpretación y de la aplicación de normas sociales. Eelen (2001) considera su uso en relación con la cortesía como prácticamente imposible justamente a causa de su “vaguedad”.

¹ Esta postura ha dado lugar a dicotomías tales como la de *lengua y habla* de Ferdinand de Saussure ([1916] 1959) o la de *competencia y actuación* de Noam Chomsky (1957, 1965).

A cambio del concepto de cultura se buscaron otros parámetros para interpretar los datos: la estructura social, los objetivos utilitarios, los sistemas de pensamiento e ideológicos, los sistemas cognitivos de clasificación que estructuran nuestra comprensión del mundo social, etc. Para los simbolistas como Geertz (1973: 14), la cultura sólo existe en la interacción social y no es causante de la acción humana sino un contexto para hacerla “comprensible”. En esta visión, el proceso de la interpretación que es inherentemente “falible” es fundamental para experimentar la cultura tanto para el nativo como para el investigador.

En la década del 80 se destacan dos líneas: en una se es totalmente escéptico con respecto al “conocimiento cultural”, y en la otra se observa cómo se crea y se reproduce la cultura mediante la “práctica”. El individuo tiene el poder de generar formas culturales con su comportamiento cultural (Bourdieu, 1977, 1991) y esto deriva en nociones de la comunicación como la de Fairclough (1992) que la considera una “práctica social”.

Con respecto a lo émico y lo ético, el centro de atención pasa de la perspectiva del hablante acerca del hecho comunicativo a la de las categorías científicas que sirven de instrumento de investigación. Algunos autores sostienen que estas perspectivas son complementarias y que lo general surge de la observación de lo particular, como en cualquier ciencia.

Volviendo al tema de la cortesía y a la tensión entre lo universal y lo particular, el modelo de Brown y Levinson ([1978] 1987), que constituye el mayor logro conceptual en cuanto a una teoría de la cortesía, aún elementos de la lógica analítica británica y de la psicología social norteamericana. Es decir se ponen en relación perspectivas “racionales” y “psicosociológicas” de la cortesía. Estos conceptos fundamentan un conjunto de hipótesis que pueden ser comprobadas empíricamente al analizar diferentes lenguas y culturas. Según Janney y Arndt (1993) la crítica argumenta que este punto de partida es específico para las nociones y las formas de comunicación cortés en culturas anglo-occidentales y plantean estos autores si tiene sentido valerse de universales de cualquier tipo para aplicarlos al estudio de la cortesía en diferentes contextos socioculturales.

En la teoría que presentan Brown y Levinson, la cortesía es motivada por el deseo del individuo de mantener la imagen social, se basa en principios racionales y “los universales de cortesía” pueden ser comprobados empíricamente. Frente a esta panculturización del concepto de imagen se presenta la asunción derivada de la tradición antropológica y funcionalista de que las nociones del ‘Yo’ y las habilidades interpersonales son adquiridas mediante “socialización” (Mead, 1934). Para Watts *et al.* (1992), el modelo de Brown y Levinson tiene un fundamento etnocentrista. Para Blum-Kulka *et al.* (1989) y Blum-Kulka (1992), las ideas europeas de cortesía estarían “coloreadas culturalmente”. Wierzbicka (1985) hace referencia a actos amenazantes que no tienen la misma función en todas las

culturas. Se cree, entonces, que las nociones de cortesía no tienen necesariamente que ser universales y hay una “vuelta” a la idea de que estaría socioculturalmente acotada. Es decir que dentro de la lingüística hay una primera generación de estudios de la cortesía que se adhieren a la universalidad y una segunda que regresa al relativismo heredero de la antropología.

Esta última postura ha recibido críticas por su carácter determinista e inflexible (se iguala palabra con pensamiento y se dice que la lengua construye la realidad social: “Hipótesis Sapir-Whorf”). Hay dudas según las cuales, desde un ángulo relativista, se enfatizaría demasiado en características nacionales únicas; a la vez que hay argumentos a favor que apoyan la idea de que las “particularidades” de todas las culturas son valiosas².

Según Janney y Arndt (op. cit.) si se toma una postura relativista “moderada” se puede aceptar la mutua interdependencia de factores lingüísticos, modos de comunicar y factores socioculturales. De algún modo la interacción de estos factores tendría, a su vez, influencia en el desarrollo social de los miembros de un grupo dado. Estos autores recomiendan (en el caso de estudios contrastivos sobre cortesía): definir bien los términos científicos, tener en cuenta los datos empíricos en primer término, recurrir a lo extralingüístico para explicar las diferencias entre culturas en cuanto a percepción, interpretación y efectos sociales de cortesía, estudiar la interrelación entre aspectos universales y específicos. En definitiva, Janney y Arndt proponen que en lugar de discutir la validez de las categorías universales se trabaje en cómo manejar las propias limitaciones culturales y se traten de flexibilizar las aproximaciones teóricas y metodológicas en vigencia.

Para completar esta modesta panorámica, queremos nombrar a algunos de los autores que proponen, desde una perspectiva socio-cultural, alternativas superadoras de las categorías “universalistas” de los modelos teóricos sobre la cortesía y en especial del de Brown y Levinson (op. cit.). El interés de estas posturas se centra en solucionar el tema del empleo de parámetros contrastivos y lo que hemos mencionado como tensión entre lo émico y lo ético.

Una de estas posturas es la de Wierzbicka (1985, 1991) que, frente a la afirmación de que algunos tipos de actos serían “amenazantes” en todas las culturas dice, por el contrario, que su conceptualización difiere, y propone acceder a “valores culturales” describiéndolos mediante el uso de “primitivos semánticos”. Este método permitiría la elaboración de un metalenguaje apto para la comparación sistemática de actos similares en distintas culturas. Los primitivos semánticos consisten en una selección de

² Ver Watts *et al* (1992) y Penn (1972).

palabras cuyas concepciones básicas sería posible encontrar en todas las culturas: *Yo, Tú, algo, alguien, bueno, malo*. Por ejemplo, si comparamos en inglés “avisar” con “amenazar”:

- para “avisar”:
Si haces X te puede suceder algo malo (Y); si lo sabes no lo harás; te lo digo porque quiero que lo sepas.
- para “amenazar”:
Si haces X te voy a hacer algo malo (Y); si lo sabes no lo harás; digo esto porque no quiero que hagas X
(Wierzbicka, 1991: 153).³

Por su parte, Blum-Kulka *et al.* (1989) realizan un estudio de los actos de petición y disculpa en diferentes culturas. Estas autoras registran la frecuencia con la cual estos actos aparecen formulados en forma directa, convencionalmente indirecta o no convencionalmente indirecta y establecen diferencias porcentuales. Este trabajo es muy interesante porque sus resultados muestran las limitaciones del método puramente cuantitativo, ya que se comprueba que hay diferencias entre culturas en cuanto:

- a. el grado en el cual una estructura está convencionalizada en la lengua.
- b. un pedido indirecto no tiene necesariamente el mismo valor social.
- c. el grado de amenaza varía con las características de la situación.
- d. en algunas culturas los hablantes son más sensibles que en otras a la hora de realizar sus elecciones comunicativas.

De un modo más extenso Kerbrat-Orecchionni (1994) propone observar las diferencias entre culturas mediante el empleo de *ethnolectos* que servirían para designar características del habla en comunidades definidas por su pertenencia sociocultural. Siguiendo esta metodología podría distinguirse entre sociedades estableciendo en qué grados tienden a la proximidad o a la distancia interpersonal, a la igualdad o a la jerarquía, al consenso o al conflicto, a la preferencia por la imagen del hablante o por la del destinatario, a la protección de la imagen negativa o al ensalzamiento de la positiva.

También Scollon y Scollon (1995) ven la necesidad de distinguir entre sociedades de acuerdo con las características que sus miembros atribuyen a la relación interpersonal y a su expresión en términos de imagen social. Estos autores denominan a modos “socioculturales” de concebir la relación social: “sistemas de imagen social (*face*)”.

Finalmente, cabe observar que el término “contexto” y sus muchas acepciones (Lavandera, 1988), constituye uno de los instrumentos científicos de mayor peso en el estudio de los comportamientos de cortesía;

³ Traducción de la autora.

en resumen no serían los enunciados los cortesés sino los hablantes (Fraser, 1990) y la comunicación entre hablantes estaría situada tanto social como culturalmente, asunción que impide, si queremos hablar de efectos de cortesía, aislar el “texto” a analizar de su “contexto” extralingüístico

Con lo dicho no se agota el tema ya que es muy amplio el espectro de observaciones que nos brinda la bibliografía en el área, pero no nos detendremos más para no privar al lector de recorrer cuanto antes las páginas que siguen, cuyo contenido es una entusiasta muestra de interés científico en el tema de la cortesía.

En la primera parte, “Aproximaciones a la Cortesía”, Antonio Briz da una visión pragmalingüística del fenómeno de la atenuación en la conversación coloquial española, Klaus Zimmerman, quien se basa parcialmente en el mismo corpus de donde provienen los ejemplos de Briz, considera a la cortesía una forma “occidental” de constitución de la identidad y analiza la *anticortesía verbal* entre jóvenes masculinos españoles y entre jóvenes masculinos mexicanos, Henk Haverkate clasifica a la cultura española como de “cortesía positiva” y para apoyar su opinión presenta distintas categorías de actos (discursivos, directivos, expresivos, paralingüísticos, proxémicos y metapragmáticos). Rafael Areiza Londoño y Alejandro David García realizan una categorización tipológica del acto del saludo a la luz de una conceptualización que acuña los términos de “gramática social” y de “gramática de mundo”. Esta primera parte se cierra con la contribución de Helen Spencer-Oatey, como invitada especial del Programa EDICE, quien desarrolla en inglés una propuesta alternativa al modelo de Brown y Levinson, en la cual propone diferenciar necesidades de imagen de necesidades de “agenda”, las que estarían relacionadas con los derechos sociales de los interactuantes. Este trabajo en su lineamiento general se proyecta hacia la temática que se desarrolla en la segunda parte del volumen, es decir el planteamiento de que la cortesía estaría acotada socioculturalmente.

La segunda parte “Cortesía y contextos socioculturales” reúne una serie de textos en los cuales se asocian factores extralingüísticos de carácter social y cultural al análisis del discurso de cortesía. Diana Bravo propone un modelo apto para relacionar el contexto sociocultural con el discurso de cortesía. Nieves Hernández Flores aplica esta perspectiva a un corpus de familia y amigos en España. Susana Boretti descubre la “configuración” de la imagen social de hablantes de Rosario, Argentina, mientras que Jorge Murillo, en su propósito de describir la cortesía verbal en Costa Rica, aboga por una comprensión de las estrategias de cortesía como modos de construcción de la identidad de una comunidad lingüística en su espacio geográfico, social y cultural. Dentro del estudio de lenguas en contacto, Martina Schrader-Kniffki expone acerca de las funciones que cumplen en la interacción la explicitación del contraste de imágenes socioculturales, en

tanto que Ariel Cordisco analiza la interrupción y sus consecuencias sociales en la interacción a la luz de los contextos provistos por representaciones positivas de la imagen del estudiante en una universidad argentina. Luisa Granato, con apoyo en el mismo corpus utilizado por Cordisco, relaciona la construcción discursiva de la identidad con la confirmación de contenidos de imagen de los roles de los interactuantes en una situación de habla polémica. Finalmente, Irene Madfes apoya sus conclusiones surgidas del análisis de entrevistas médico-paciente en la interacción de los roles y en los contextos médico-ideológicos en los que los eventos se desarrollan. La segunda parte de este volumen incluye una separata en donde se exponen las bases y los resultados de tests de hábitos sociales. En este apartado, se agrupan los trabajos de Nieves Hernández Flores, que realiza una introducción al tema y ejemplifica el uso de estos test en su corpus de familiares y amigos. Boretti, que justifica el empleo y la utilidad de este tipo de test para proveer de información de apoyo a sus investigaciones; finalmente, Guillermina Piatti que realiza un test de hábitos sociales con sus alumnos de español como segunda lengua con la finalidad de “capturar” el aspecto “sociopragmático” de la interlengua.

En la tercera parte “Cortesía en diferentes comunidades hispanohablantes”, reunimos trabajos exponentes del estudio del comportamiento de cortesía de hablantes de español pertenecientes a distintos países de habla hispana. Los tres primeros están dedicados al discurso político del actual presidente de Venezuela Hugo Chávez. Las autoras se valen como instrumento teórico y metodológico al *análisis crítico del discurso* y tratan de mostrar cómo la persistencia en un determinado tipo de comportamiento verbal trae consecuencias sociales extralingüísticas realmente significativas. Para Adriana Bolívar, la descortesía en el discurso político tiene un valor ideológico. Para probarlo, toma en cuenta sucesos extralingüísticos a partir de análisis de textos periodísticos. Por otra parte, el efecto de la cortesía abarca, además del ideológico, el problema de la identidad cultural, lo cual se ve reflejado en los resultados de una encuesta realizada a personas relacionadas con el ámbito académico. Franca Erlich analiza la presencia de indicios en el lenguaje que respondan a un deseo de matizar el conflicto presente en la sociedad venezolana actual. Con este objetivo Erlich identifica actos de habla y estrategias de (des)cortesía en muestras discursivas producidas por los actores políticos. Por último María Jesús Nieto y Otero analiza una conversación entre el presidente de Venezuela, Hugo Chávez y el comandante Fidel Castro (Cuba) para observar las señales “afectivas” de cortesía.

A estas exposiciones le siguen un estudio contrastivo de Carmen García, quien compara el discurso oral de peruanos y venezolanos. El español peninsular aparece representado por los trabajos de Mariana Chodorowska-Pilch, que estudia “las ofertas” en agencias de viaje y el de

Marta Albelda, que trata de la intensificación en la conversación coloquial española y sus efectos reforzadores de la imagen social de los interactuantes. Con corpus de habla argentinos trabajan María Cristina Ferrer y Carmen Sánchez Lanza, quienes ofrecen una investigación sobre la cortesía en instituciones bancarias, la cual se enmarca en las circunstancias de una grave crisis financiera. El volumen se cierra con las contribuciones de Leticia Móccero y de Guillermina Piatti, quienes trabajan con un corpus de conversaciones semidirigidas entre estudiantes universitarios. Móccero aborda el carácter cortés de las elecciones pronominales y Piatti registra estrategias de atenuación entre hablantes nativos (estudiantes) para luego observar los errores sociopragmáticos realizados por estudiantes de español como segunda lengua.

Con respecto a la presente edición, no hemos respetado el orden original de las ponencias presentadas durante el coloquio, sino que hemos producido una compaginación siguiendo criterios temáticos. Por otra parte, hemos optado por una bibliografía de referencia unificada al final del volumen.

PRIMERA PARTE

Aproximaciones a la cortesía verbal

La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española

ANTONIO BRIZ
Universidad de Valencia, Grupo Val.Es.Co.

1 Introducción

La lingüística con corpus nos permite este final al principio

Las líneas que siguen constituyen una aproximación pragmalingüística al fenómeno de la atenuación en la conversación coloquial española. El corpus de conversaciones Val.Es.Co. (Briz, coord. 1995) es la fuente para el análisis empírico.

La atenuación es un recurso estratégico dentro de la actividad argumentativa y conversacional que busca la *aceptación* del oyente, ya sea de lo dicho y del decir o del propio hablante.

En la conversación coloquial española los recursos de atenuación tienen que ver con la eficacia y eficiencia pragmáticas, en ocasiones con la imagen en general y en menor medida con la imagen de cortesía. Más aún, esta actividad cortés que puede desarrollar el uso del atenuante en la conversación coloquial, fuera de las situaciones rituales o normativizadas social y culturalmente, no es sino el medio para lograr otros fines.

Dicho lo cual se entenderá que el ser cortés del atenuante, antes que un fin en sí mismo, sea una estrategia, un recurso táctico eficaz y eficiente en la negociación por y para el acuerdo.

2 Nuestra perspectiva pragmática de estudio. Un análisis pragmalingüístico.

Se dice, y es comúnmente aceptado, que todo lo que vaya más allá de lo dicho compete a la pragmática. Un análisis pragmático, por tanto, pasa por tener en cuenta, junto al contenido comunicado, que existe un hablante que comunica, que éste manifiesta una actitud ante lo comunicado, y a la vez que un oyente recibe e interpreta lo codificado y mostrado por aquel en unas circunstancias comunicativas determinadas. De otro modo, se trata de un estudio que combina la reflexión sobre el producto “el enunciado” y sobre el proceso mismo de producción y recepción del mismo, “la enunciación y la interacción”.

Es cierto que, como señala Bustos Tovar (1997: 39), “la primera función de la oralidad no es comunicar algo, sino ponerse en contacto con

alguien y a partir de ahí construir un mundo en común”¹, pero una vez establecido dicho contacto, no hay que olvidar que conversar es negociar, dar argumentos, para llegar a una conclusión, para, en suma, lograr el acuerdo. En efecto, en la conversación, como afirma Narbona (1997: 172), “el proceso argumentativo está constantemente enfocado y dirigido a la eficacia” o *eficiencia pragmática*. No importa si hay que gastar más energía al procesar, no importa demasiado la energía que tenga que gastar mi interlocutor, ni que se dé más de lo que se pide, si con ello se consigue que el interlocutor comprenda y, sobre todo, *accepte* lo que se dice. Porque, si no hay aceptación, no existe intercomunicación.

Un análisis, para más señas, pragmalingüístico se centrará en el estudio de las formas lingüísticas entendidas como estrategias adecuadas, efectivas y eficaces para llegar a la meta. Ciertamente, atenderá a la producción y a la recepción, pero sin perder de vista el mensaje, lo enunciado, lo mostrado en éste y las inferencias que pueden obtenerse. Dicho de otro modo, nuestro análisis pragmático es más lingüístico puesto que el objetivo, pese a tener en cuenta el resto de componentes (no podría ser de otro modo), es el mensaje o, más exactamente, lo que muestra o se interpreta de él. Dejaremos para otros pragmáticos o sociólogos, etc., el análisis más social, cuyo objetivo principal es la relación Hablante y Oyente.

Si lo aplicamos a nuestro objeto de investigación, la actividad cortés, diremos que acercarse pragmalingüísticamente a este hecho, en principio social, significa estudiar las formas del lenguaje verbal y extraverbal (nótese que no decimos extralingüístico) capaces de manifestar dicha cortesía, no tanto como hecho social, que lo es, sino como estrategia para lograr una meta. Se entenderá que, si el centro de interés y los objetivos inmediatos de estos análisis pragmáticos son diferentes, los resultados también lo sean. Y, aun siendo complementarios, en ocasiones parezcan contradictorios.

De entrada, por ejemplo, la llamada atenuación cortés, como la de (1), es para un sociólogo, incluso para la pragmática social, un mecanismo de acercamiento:

- (1)
Podría, si es tan amable, dejarme su tesis.

En cambio, para un lingüista o sociolingüista, es una táctica de distanciamiento: de distancia social (reflejo, por ejemplo, de la variable

¹ En ello ha venido insistiendo también Charaudeau (e.p.), según el cual el sujeto de la interacción se va situando en espacios diferentes: en el *espacio de la locución*, “empezar a hablar”, en el *espacio de la relación*, el de la relación con el otro (alteridad), y en el *espacio de la tematización*, hablar de algo y organizarlo.

+poder y -solidaridad) para éste; estrategia distanciadora del mensaje para aquél.

Sólo en apariencia es contradictoria la conclusión a la que llegan los sociólogos y los pragmáticos sociales, por un lado, y los lingüistas y sociolingüistas, por otro, ya que, teniendo en cuenta que el foco de atención, precisamente el de aquéllos, es la relación entre los interlocutores, no puede negarse que la atenuación cortés sea una estrategia de acercamiento de uno hacia otro. Pero, si el foco de atención inmediato, como en el caso de estos últimos, es el mensaje o los reflejos sociales en éste, no extraña que un atenuante se explique ahora como distanciamiento del que habla respecto a lo que dice para lograr de forma eficaz sus fines (en el ejemplo, “conseguir el préstamo”) sea o no reflejo a su vez de la mayor desigualdad social entre los interlocutores.

3 La atenuación, una categoría pragmlingüística

Las categorías pragmlingüísticas son formas asociadas a una actividad estratégica, que es su función; de otro modo, afectan a lo dicho y al decir, al valor intencional, a la fuerza ilocutiva, al tiempo que algunas son reguladoras a veces de la relación interpersonal y social entre los participantes de la enunciación. La atenuación, como categoría pragmlingüística, es 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. Quitar relieve, mitigar, suavizar, restar fuerza ilocutiva, reparar, esconder la verdadera intención son valores más concretos unidos al empleo del atenuante, la forma lingüística de expresión de dicha actividad, solo en ocasiones instrumento o manifestación de una función social, la de la imagen, y en concreto a veces de la imagen cortés.

Reproduzco en (2) un ejemplo de Briz (1998: 111):

(2)

H: Oye papi / es que quería ir al cine esta tarde porque hay una peli que el profesor de crítica nos ha dicho que vamos a comentar en clase / pero no tengo un clavo // dame algo de pasta /Te juro que el sábado ya no

La intervención de H es una petición, más exactamente es un intento de conseguir dinero con ciertas artes (lo que coloquial y metafóricamente hablando se entiende, al menos en español peninsular, como *dar un sablazo*). Los recursos de minimización o de atenuación no son sino estrategias del hijo para dar el sablazo a su padre: fórmulas cariñosas (*papi*), formas suavizadoras de la fuerza ilocutiva, incluso de la justificación (*es que quería*), atenuantes de la cantidad de dinero que se solicita (*algo de pasta*). A su vez, se intensifican los obstáculos que se presentan, así como

ciertos argumentos (No tengo un clavo) (Te lo juro el sábado ya no...), todo ello para lograr la aceptación, el visto bueno, en suma el acuerdo (“toma el dinero”).

El atenuante se presenta, así pues, como una perífrasis o circunloquio, un rodeo expresivo de lo enunciado ante un interlocutor, con el fin de alcanzar un objetivo, según hemos comprobado en el intercambio anterior, y puede seguir notándose en (3). Evidentemente, su uso en estos ejemplos tiene que ver con la imagen, pero no siempre con la imagen cortés:

(3)

A: ¿Cómo es que no viniste el sábado al cine TÍO?

B: No sé/ es que claro como tu dijiste que a lo mejor no salíais / entonces yo pensé que podía ser que fuera yo sólo y no haber nadie / por eso... ¿entiendes? pues

Los argumentos de justificación (y la elisión de la conclusión “no fui”) sirven a B para eludir responsabilidades ante el reproche. La imagen del Yo queda protegida ante el tú.

En (4), el Yo hablante vela de nuevo por su imagen, pero no hay cortesía:

(4)

Juan no vendrá/ bueno/ *yo no es que lo sepa seguro*

Otra vez, en (5) y (6), el YO-emisor recurre al atenuante como elemento relativizador de juicios u opiniones:

(5)

Yo sí te parece bien/ a mí me parece que es mejor venir el jueves y el fin de semana pues no venir

(6)

No es que yo quiera meter mal tampoco es que me importe pero dicen que María se la está pegando a Jose !!! no sé ¿i qué quieres que te diga!? pero yo me imaginaba algo así

Y más aún si lo dicho implica al oyente, según puede notarse también en (7) y (8). Ahora se vela también por la imagen del tú, existe, por tanto, equilibrio estratégico, puede que haya cortesía, pero la meta es minimizar la fuerza ilocutiva para que la negociación continúe sin tensiones, es decir, en pro de la distensión:

(7)

Alguna *cosita* haréis que *no está bien*

(8)

Estáis un *poquito* distraídos ¿eh?

Insistimos, por tanto, en que la función más lingüística de los atenuantes se vincula a actividades estrictamente argumentativas de minoración estratégica: minoración del beneficio del que habla, minoración de su contribución y del posible desacuerdo. Ese otro fin social de los atenuantes se asocia a actividades de imagen, con o sin cortesía, y, por tanto, afecta estrictamente a las relaciones interpersonales de H y O: imagen de H, imagen de O o imagen de H y O.

Ciertamente, cuidar o velar por la imagen propia o ajena o por el equilibrio de las imágenes, el ideal de la cortesía, no quita lograr otro fin, a veces principal. Quiere ello decir que, pese a la disociación funcional establecida teóricamente, lo pragmático-social y lo pragmático-lingüístico se superponen con frecuencia en el uso estratégico de un atenuante. Esto es, velo por mi imagen o la del otro al tiempo que busco u obtengo un beneficio. Cuando un niño recurre al diminutivo en un enunciado dirigido a su madre, como el de (9), lo emplea como recurso de atenuación, como una especie de borrón de lo dicho o hecho con el fin de evitar la recriminación de la madre.

(9)
¡Mamá! me he hecho un rotito en el pantalón

En tal contribución, hay actividad de imagen de H (Bravo, 1998c y 1999), no hay aquí actividad cortés, y aquella no es sino el medio para lograr el “acuerdo” (interpretado aquí a partir de lo no dicho por H, “¿no pasa nada verdad?”, y de la respuesta preferida que se espera de O, “no”). El fin es, por tanto, de carácter argumentativo².

Como cualquier categoría pragmática, el atenuante se explica por relación a todos y a cada uno de los componentes de la comunicación. El realce de alguno de estos es, sin embargo, lo que le otorga entidad categorial. En el caso de la atenuación, más aún cuando el atenuante es cortés o estratégicamente cortés, el componente marcado de la relación Hablante-Mensaje-Oyente, es el Oyente, y más exactamente, su aceptación de los otros dos componentes. Esta es la actividad funcional de los atenuantes, como procedimientos tácticos que restan fuerza argumentativa para lograr el acuerdo o para minimizar el desacuerdo, la aceptación o el rechazo del otro.

² El estudio de los atenuantes, como también el de los intensificadores, se puede ubicar en lo que Leech (1983) ha denominado la *retórica interpersonal*. En tal actividad retórica se trata a veces de ser claro, de dar fuerza argumentativa a lo dicho o al acto de decir, de reforzar el estado de cosas que se presenta como real y verdadero y, si la argumentación lo requiere, vehemente. Pero en ocasiones, dada la intención del YO y por la presencia del TÚ, uno es amable, modesto, colaborativo; en suma cortés (vid. Payrató, 1990; y, Haverkate, 1994a) o, más exactamente, en la interacción cotidiana coloquial, estratégicamente cortés. Ya Beinhauer [1929], 1991: 132) señalaba que la cortesía, más que deferencia auténtica hacia el interlocutor, persigue con mayor frecuencia el propio interés del hablante.

4 El atenuante estratégicamente cortés

Afirmábamos más arriba que los atenuantes son a veces manifestaciones lingüísticas de la cortesía. En situaciones despreferidas o poco cooperativas (una crítica al interlocutor o a alguien cercano a este, un rechazo a un ofrecimiento cuando lo prioritario es la aceptación), la función cortés de los atenuantes es evidente y además se cumple el principio que parece soportar dicha actividad, la búsqueda de equilibrio de las imágenes (Hernández Flores, 1999 y 2002). Ahora bien, más frecuentemente, el uso del atenuante en la conversación coloquial española es, como afirmábamos antes, estratégicamente cortés. Es decir, la cortesía que expresan ciertos atenuantes es, sobre todo, un medio para lograr un fin, no tanto un fin en sí mismo, (lo que puede contrastar con lo que ocurre en otras culturas más o menos cercanas, por ejemplo, la chilena, la mexicana, lejanas, como la inglesa, o remotas, como la japonesa). De esta última afirmación pueden derivarse e incluso asumirse dos hechos:

- uno: la cortesía, aun siendo como función social un universal, la modalización de esa cortesía es un hecho vinculado a identidades socioculturales, a normas sociales regionales.

- otro, al menos asumido por mí: del mismo modo que, como ha señalado Diana Bravo, hay imágenes sin cortesía (las propias del hablante, por ejemplo), hay actividades que, aunque *codificadas* como corteses no se relacionan con la imagen social, o al menos su relación es subsidiaria, secundaria a otro propósito principal: por ejemplo, lograr un beneficio. Se entiende así que hablemos en estos casos de atenuantes estratégicamente corteses frente a otros nombres como el de estrategia cortés del atenuante o de atenuante cortés, donde el fin es precisamente dicha actividad de cortesía. Al expresar un enunciado como el de (10), el hablante intenta lograr el acuerdo (“sí, te los dejo”) a través del uso de atenuantes (la fórmula *por favor*, el empleo del verbo modal, el tiempo condicional del mismo, el uso del conector *es que*, introductor del movimiento de justificación), algunos de los cuales se codifican como fórmulas de cortesía, si bien aquí sólo son tácticas diferentes de una misma estrategia negociadora dirigida a obtener el visto bueno del oyente y, así pues, el beneficio personal:

(10)

Por favor/ podrías dejarme los apuntes de lengua/ es que no pude ir a clase.

La diferencia con otra petición como la de (11), si nos atenemos sólo a los hechos segmentales, es sólo de grado de atenuación, sin que por ello se deba hablar de grado de cortesía:

(11)

Déjame los apuntes de semántica

Tan cortés puede ser un acto como otro, si bien, según las posibilidades de aceptación que a juicio del hablante pueda tener su enunciado ante el oyente, aparecerá este más o menos atenuado. Esto es, el grado de atenuación en el español peninsular es proporcional a la interpretación de mayor o menor aceptación por parte del otro que realice el hablante, no tanto al grado de cortesía.

En este sentido, creo que los conceptos de cortesía codificada o normativa, la regulada y sometida al grupo sociocultural, y de cortesía estratégica, la que sin necesidad de alterar la regla social se explica como estrategia para lograr otros fines, son de gran utilidad.

En fin, no pongo en duda que la cortesía, como actividad social y cultural, sea motor de la intercomunicación, dado su carácter afiliativo, dado que con ésta se busca el equilibrio de las imágenes de H y O, pero no menos motor es la eficacia y eficiencia del mensaje. Lingüísticamente, son los atenuantes uno de los instrumentos de que dispone el hablante para hacer más eficaces y efectivos sus mensajes, para lograr con éxito llegar a la meta. No obstante, a veces la eficacia lingüística depende de la eficacia social. Y es aquí donde entra en juego la actividad atenuadora estratégicamente cortés.

No se niega con ello la existencia de un fin cortés, de la actividad de cortesía en sí misma. Que un huésped realice cumplidos al anfitrión en relación, por ejemplo, con la comida preparada es actividad estrictamente cortés, es esencialmente estrategia de cortesía, de imagen de H y O, de acercamiento, de equilibrio. Ahora bien, en la conversación coloquial española esta no es la función más frecuente de los atenuantes.

Hay cortesía en (13), que en concreto se interpreta o deriva aquí de la supracooperatividad, de la cooperación extrema (hay afiliación, en términos de Bravo):

(13)

E: estamos cómodos// mira que si me sale ahora un trabajo que me interesaa ¿no?

L: tía↓ pues no está mal ¿no?

G: mm si te interesa y encima te va bien/ te es compatible con los estudios↑§

E: § no creo↓ con el horario que TENGO↑// compatible a laah siETEE/ ya me dirás qué trabajo

G: ¡ay! a lo mejor es por la maÑANA

L: sí↓ pero/ [de ocho a una]

E: . [de ocho a una] (())

G: oye↓ hay gente que sóloo/ trabaja por la mañana/ un horarioo// pues yo qué sé/ de ocho a dos

Algo similar ocurre en (14), con esa búsqueda de mayor intersubjetividad, de afiliación, de realce de la imagen del tú, quizá relacionada con la que Fant y Granato (e.p.) denominan *imagen de excelencia*:

(14)

S.65.A.1

mujeres, más de 55 años, vecinas, nivel sociocultural medio

A: no/ yo no/ yo no era modista

M: no sa- no sabía que- °(pues ya es mérito-° es- más mérito es eso/ porque yo toda la vida he cosido/ pero ¿y cómo aprendiste a coser? / con patrones y todo eso? ¿o cómo?

A: noo y sin medidas y sin nada

M: ¡no me diga!

((...))

M: muy bien/ todo se lo cose/ pues ya [se lo digo yo esto/ mujer=]

A: [todo]

M: = y las man[gas y to(do)]

A: [sin ser] modista/ sin ser modista

En cambio, que alguien reste fuerza a una petición, reste fuerza a sus argumentos, eluda responsabilidades, etc, según otros ejemplos examinados, mediante recursos lingüísticos codificados como corteses no es tanto un hecho de cortesía como de búsqueda de aceptación, de favorecer respuestas preferidas. Insistimos, así pues, en que la actividad cortés es sólo una táctica al servicio de la eficacia lingüística, de otro plan.

5 Función pragmática y estructura de la conversación

Las categorías pragmáticas pueden adquirir funciones diferentes según el nivel interaccional de análisis, según el ámbito monológico (intervenciones y actos) o dialógico (intercambio y secuencia). De otro modo, una categoría adquiere su valor preciso en el seno o interior de un módulo o nivel y de una unidad dentro del mismo ³.

5.1 *Atenuación y cortesía en las unidades de la conversación*

En un acto o enunciado, como el mencionado más arriba, la repetición del adverbio *no* es un recurso intensificador de la negación.

³ En el nivel morfológico, en el ámbito de la palabra, un morfema facultativo, por ejemplo, el diminutivo, tiene carácter afectivo, positivo, a la vez que en ocasiones disminuye; sin embargo, no extraña que un diminutivo pueda utilizarse con un significado negativo dentro de la frase (por ejemplo, en un contexto irónico: *Tiene una mujercita...*). Del mismo modo, en el ámbito del discurso, un diminutivo, dentro del acto o enunciado tiene valor atenuante. No obstante, en el ámbito dialógico, como reacción o respuesta irónica, puede presentar un valor intensificador o de refuerzo (ver: Sanmartín, 1999). Téngase en cuenta que el recurso irónico es de por sí antitético; por un lado, visto desde la producción, desde la intención, añade fuerza ilocutiva, es un intensificador, al tiempo, que desde la recepción o interpretación aparece como un minimizador.

Ahora bien, la acción de rechazo reforzada puede dejar de ser el fin más relevante en una unidad diálogica, como sucede en el intercambio de (16):

(16)

A: Te ayudo

B: NO NO NO/ no te levantes / ya quito la mesa yo

Ante el ofrecimiento de A, la respuesta despreferida de rechazo, además reforzado, de B tiene función cortés (“No te molestes, por favor”). Un refuerzo intensificador, ahora en el intercambio, sirve a un fin cortés (ver ponencia de M. Albelda en estas mismas actas). Es un maximizador del acuerdo que en realidad existe.

En relación con los atenuantes, por un lado, puede afirmarse que éstos en el nivel de los actos tienen un valor modal, restan fuerza ilocutiva a lo dicho o hecho, suspenden lo *evidencial*; por otro lado, en el ámbito del intercambio, la atenuación se entiende como minimización del punto de vista cuando existe o puede existir *desacuerdo*; así, el hablante se distancia o distancia al tú de lo expresado, así como de la posible interpretación que éste pueda hacer. En estos casos, el atenuante forma parte o es en sí mismo un movimiento que expresa incertidumbre, que finge ignorancia o incompetencia ante lo dicho por otro interlocutor, reduce al mínimo la disconformidad, manifiesta, en movimientos concesivo-opositivos o restrictivos, la conformidad parcial, aunque como preludios del desacuerdo que sigue: *es posible, creo, yo a mí me parece, no sé, yo o sea a mí me parece...; no si tienes razón, bueno, vale,...pero....* En suma, se trata de un mecanismo metalingüístico que dirige o redirige⁴ la negociación para que, como señalábamos, el acuerdo se produzca (en este sentido, no extraña que con frecuencia ese valor minimizador tenga un fin meramente cooperativo). Según lo anterior, la mayor o menor presencia de atenuantes en una conversación es proporcional al grado de desacuerdo que exista en la misma, si bien, como notaremos más adelante, el estudio de esta actividad atenuadora, así como su frecuencia, ha de tener en cuenta las variedades situacionales (p.ej. saberes compartidos por los interlocutores) y socioculturales (edad, género, nivel sociocultural, etc.).

Al hilo de lo anterior y a vueltas otra vez con la cortesía: la cortesía como función comunicativa y de regulación social en la conversación sólo puede ser observable por relación a ciertas unidades del discurso. A la acertada distinción de los tipos de cortesía de Haverkate (1994:52-79), entre cortesía no comunicativa y comunicativa, y dentro de esta última entre cortesía más lingüística (más o menos metalingüística) o

⁴ No extraña que ciertas operaciones, como la de la reformulación, la justificación, la concesión, etc. actúen con función atenuadora y que los conectores pragmáticos hagan a veces a dos manos: conectar y atenuar (ver, por ejemplo, el caso de *o sea* (Briz, 2000). Sobre las relaciones entre conectores o marcadores y cortesía, ver Iglesias (2001: esp. 253-256).

menos lingüística (más o menos paralingüística), podría añadirse la que se propone con la explicación anterior, esto es: en el orden, módulo o nivel estructural interno, hay que diferenciar las acciones corteses de las interacciones corteses. Más concretamente, en el ámbito de las unidades monológicas podemos hablar de:

- cortesía de/en los actos de habla
- cortesía de/en la intervención

En tales unidades monológicas el análisis no puede ir más allá de lo que se denomina cortesía codificada o normativa, lo cual no quiere decir que así se interprete⁵. En dicho módulo se insistiría, por ejemplo, en la correlación frecuente de la actividad atenuadora con algunos tipos actos de habla (sea el caso de consejos, sugerencias, peticiones, órdenes, deseos, ciertas aseveraciones comprometedoras, etc.

En unidades dialógicas, podemos hablar de:

- cortesía en el intercambio
- cortesía en la secuencia

En este ámbito dialógico, se pasa de la cortesía codificada a la cortesía interpretada. Téngase en cuenta además que, si la cortesía es una estrategia dentro de las actividades de imagen de hablante y oyente, la cortesía de Imagen de hablante, esto es la imagen individual, puede estudiarse en el ámbito de los actos de habla; en cambio el análisis de la imagen también del otro, la imagen social, sólo es posible en unidades dialógicas.

En los fragmentos de conversación que siguen se muestra que la trasgresión de las reglas de cortesía o descortesía en el nivel de los actos, de las acciones de uno, no se interpreta en el nivel dialógico de ese modo. Dicho de otra manera, la interpretación de la actividad cortés es cosa, al menos, de dos. Y de ahí una distinción que consideramos útil: cortesía de hablante frente a cortesía de oyente, la cual sólo puede evaluarse a partir de la reacción y, por tanto, del intercambio, en unidades dialógicas⁶. Así pues,

⁵ Quizás, las escalas propuestas para explicar la cortesía (ver Leech, 1983), de coste y beneficio, la escala de lo indirecto y la de la opcionalidad (+indirecto +borrosa la fuerza ilocutiva -descortés +opciones para el oyente; - indirecto +descortés -opciones para el oyente) puedan tener un cierto valor en el ámbito de los actos, en concreto, en el estudio de la cortesía codificada o normativa. Claro que, como estamos notando, no siempre tiene que ver con la cortesía, más aún teniendo en cuenta que la cortesía es cosa de dos, es decir, no está limitada a los actos de habla. Más acertada parece la propuesta de Fraser (1990) y Haverkate (1994) basada en el contrato conversacional de derechos y obligaciones. Un repaso del estado de la cuestión sobre la cortesía en los actos de habla, en Iglesias (2001: 271-287) y Bravo (2001: 303-304); un análisis exhaustivo de la cortesía verbal, en Haverkate (1994a).

⁶ Es una idea que coincide en parte con la expresada en la perspectiva teórica que Fant y Granato (e.p.) etiquetan de co-constructivista o, más en concreto, en relación con la cortesía, con la de la co-constitución interaccional (*co-constituting model*) (ver Arundale, 1999, estudio en el que se defiende que el acuerdo conversacional no está garantizado por el hecho de que se comparta el código y unas reglas, sino que se va constituyendo dinámicamente a medida que los interlocutores conversan, es decir, a medida que se van produciendo e interpretando los enunciados).

en último extremo, la actividad cortés (o descortés) sólo puede ser medida teniendo en cuenta dicha reacción.

La situación de inmediatez comunicativa, de cotidianidad (los rasgos coloquializadores, en general, descritos en Briz, coord. 1995), permite en España y en la conversación entre jóvenes, como la que reproducimos en (17), ciertos modos de interacción lingüística y social, que en otra situación, en otras culturas y para otros hablantes ajenos al grupo serían asociales:

(17)

H.38.A.1

amigos, varones, menores de 25, nivel sociocultural: A, alto; B, C y D, medio; interacción en el campo mientras comen.

B: ¡yee pasa las papas!/ ¡hostia↑! medio paquete os habéis hecho ya↓
cabrones/ déjame coger§

D: § medio paqu- noo de eso no se llena//(8")

[dame cocacola]

A: [falta un poqui]llo más de sombra pero vamos↓ tampocoo§

C: § no↓ las

papas se pueden comer de pie// luego ↑ para el bocata↑ me sentaré/
déjame una↑

A: ¡ye cuidao con las hormigas! ¿eh?

D: ¿quién cocacola↑ no?

A: sí/ echa// este tronco lo mandamos a tomar por culo

D: [(RISAS)]

C: [(RISAS)]

B: pues tú lo has puesto↓ tío

D: EL [boyescaut⁷ este]

A: [ah ya ya ya]§

D: § TAPÓN§

A: § pues si no llega a ser por mí no
encontráis un [sitio como este=]

B: [(())]

A: = el mejor sitio de todaa/ la historia§

B: § [sí]

D: [t'has-] tú l'has tirao]§

B: § ¡me

cagüen la hostia!

A: yo no lo he tirao/ a mí que- míralo⁸ ahí

C: ¿dónde?§

D: § ahí§

A: § no está↓ no

C: có[geló↑]

A: [sí sí] CÓGELO

C: pásame una poca/ bueno↓ me pongo yo cocacol- y lo cojo

B: limpiarlo un poco ¿coño!

⁷ Adaptación fonética de *boy scout*.

⁸ Se refiere a un tapón de botella.

((...))
 A: yo soy un caballero
 D: un caballo
 ((...))
 B: ¡ye! acabaras la cocacola↓ tíos
 C: ¿eh?
 B: acabaras esta cocacola
 A: os la regalamos// mezcla a ver
 D: Yeti// yo no soy un criado tuyo ¿eh?
 C: no/ eres una sirvienta
 B: ¡coño! aquí le da el sol// ¡mecagüen la put-!§
 D: § ¿ahora te enteras?/
 ((estam-)) una mierda ahí
 C: mira↓ al Toni/ si le sobra un pedazo dee- dee- de hierba por
 ahí/ colgando
 D: [dos dos]
 A: [¿a quién?]
 C: en el bocadillo// parece que llevas unn§
 A: § ¡coño! es- son ajos tiernos

Poca atenuación, poca actividad cortés, antes bien, desde el código, las acciones de UNO son descorteses. En el nivel monológico, en la unidad acto de habla, así serían evaluadas. Sin embargo, la manifestación extrema del desacuerdo, las peticiones convertidas en órdenes intensificadas, los insultos, los desprecios, en el ámbito dialógico, no son interpretadas de ese modo por el oyente⁹. Ni las agendas personales, ni las obligaciones hacia el otro hacen acto de presencia. Todo parece ir en contra de las reglas codificadas como corteses, contra la gestión interaccional. Y si hablamos de la imagen, el desequilibrio es total, más aún, poco parece importar la imagen del otro, ni siquiera la del hablante, quizá no hay tantas necesidades de imagen, porque la meta es de carácter lúdico, y la táctica es la aparente trasgresión de todas las reglas, la intensificación de todas las acciones y reacciones. El fin interpersonal extremo, la máxima intersubjetividad que existe ya de partida, justifica los medios elegidos por el grupo. El grupo establece sus propias reglas de acuerdo con la situación, según la meta o el fin. Ni son descorteses, ni asociales (comp. Zimmermann, 2002). Y si hablamos de identidad, la colectiva no cabe negociar la porque ya ha sido aceptada previamente –todos forman parte del grupo– y la individual se vincula con el hecho de ser el centro del juego, el crupier (lo cual nada tiene que ver con la jerarquía social, que no es negociable de partida, sino en todo caso con la jerarquía funcional que se negocia paso a paso).

⁹ Poco o nada tiene que ver con las agresiones verbales (Blas Arroyo, 2001), ni, en concreto, con los insultos (Bolívar, 2001a) en el diálogo político, dado que los fines en este caso son de carácter transaccional.

Pero aun en esta conversación directísima en algunos momentos, como los que aparecen en (18), *se nada* y *se guarda la ropa*. Hay reparaciones ante ciertas disensiones, y el atenuante, con función mitigadora, sale a escena. Hay también preguntas, cuya respuesta se entiende puede ser comprometida, y de nuevo aparece el recurso de la atenuación. Y es que hay ciertos temas, roles, personas o situaciones especiales, como veremos, que son intocables. La madre es una de esas figuras:

(18)

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 (RISAS) a nuestras madres(...)

En los intercambios de (19), en la intervención de inicio, S intenta convertirse en el centro de la negociación, maximiza lo que dice y eleva su imagen ante su interlocutor:

(19)

S: me estoy haciendo una bodega en Cirat¹⁰ //macho// me estoy haciendo una bodegaa

V: ¡calla cabrito! que te vas y no me dices ni pío/ tú

S: pero si fue pensao y hecho/ mira era- era un sábado a las ocho de la noche/ y dig' *hostia/ yo tengo que* (())

S: ((me fui to'l día)) a pescar/ a jugar al dominóo/ al póquer [(())]

V: [no pero]

es que habíamos quedao en que cuando a éel le- le pareciese ¡ché! nos poníamos de acuerdo/ nos íbamos los dos

En apariencia, nada cooperativo parece V con respecto a la intervención de S, ya que no atiende a lo dicho. Más aún V, con una expresión que en otro contexto violaría también el principio de imagen cortés (*¡calla cabrito!*), recrimina a S un supuesto ofrecimiento anterior. La situación de inmediatez y de familiaridad no es que haga más relevante una respuesta como la dada por V, sino que la hace posible y en ningún caso S la entiende como descortés.

Se ponen en marcha así todo un conjunto de supuestos y presupuestos comunes que desembocan en una interpretación, que nada tiene que ver en apariencia con lo dicho (V, invitado anteriormente por S a ir a su pueblo, Cirat, muestra su sorpresa y desacuerdo de que la invitación no se haya producido). S, en su siguiente intervención, a partir de un movimiento concesivo implícito ("sí, tienes razón") justifica su acción,

¹⁰ Pueblo en el interior de la provincia de Valencia, perteneciente a la comarca del Alto Mijares.

minimiza su responsabilidad, otorga (*pero si fue pensao y hecho*). Dicho movimiento, *sí pero es que...* es una constante en la interacción lingüística, cuando se trata de salvaguardar la propia imagen. Ahora bien, la concesión es el recurso de atenuación del desacuerdo que sigue. El interlocutor V continúa más adelante sin cooperar e insiste en su recriminación (*no pero es que habíamos quedao...*)

En (20), nada condescendientes son los invitados con el anfitrión, que ha ofrecido su casa para jugar al póquer, a pesar de lo cual, en tono de chanza, recibe las críticas, siempre reforzadas, de algunos de sus amigos. La situación vuelve a explicar aquí la supuesta transgresión de la cortesía:

(20)

S: ya verás tú la que nos sacará éste/ toda PRINGÁA asquerosa y

aceitosa↓ ésa sí que valdrá

J: y se notarán las cartas

S: y se notarán las cartas ¡la mare que vaa!

La relación de solidaridad, de máxima cercanía al interlocutor, permiten esa negociación directa. La expresión lingüística está acorde o parece adecuada a una situación determinada de comunicación como la anterior.

En suma, un análisis de la conducta interaccional pondría de relieve algunas de estas aparentes transgresiones de las máximas de cooperación¹¹ y de cortesía¹², a pesar de lo cual la negociación transcurre, como hemos venido notando, sin tensiones. Y es que existe un principio de situación que explica esas aparentes violaciones de la conducta interaccional y social. Ello prueba la jerarquización de tales reglas, que existen normas más generales a las que se someten otras de rango inferior. Es decir, uno ha de ser claro, pero siempre y cuando no dañe al otro, en cuyo caso dicha regla de cooperación se somete a una superior, de imagen, con o sin cortesía (por ejemplo, los rodeos o atenuaciones para decirle a alguien que es un imbécil); del mismo modo, el incumplimiento de una máxima de imagen se explica u obedece a un principio superior, el de situación o de adecuación a ésta. Por ejemplo, no todo enunciado cortés es adecuado en un cierto contexto. ¿Acaso un enunciado como, *Por favor, sería(s) tan amable de ponerme un café*, dirigido al camarero de una

¹¹ Se trata de las llamadas por Grice (1975 y 1978) *reglas de cooperación*, plasmadas en una serie de *máximas conversacionales*: máxima de la *cantidad* (contribuya a la información sin pasarse por exceso o por defecto), máxima de la *calidad* (no diga algo que crea falso, ni de lo que no tenga pruebas), de la *relación* (diga cosas pertinentes, que tengan relación con lo que se dice antes), de la modalidad o *manera* (sea claro)

¹² El principio de cortesía (ver Lakoff, 1973; Brown y Levinson, [1978] 1987; Leech, 1983; Haverkate, 1994a) se concreta, según el penúltimo de estos autores, en seis máximas: la del *tacto*, la de *generosidad*, la de *aprobación*, la de *modestia*, la de *unanimidad* y la de *simpatía*. "no te impongas al receptor, dale opciones, refuerza los lazos con él, minimiza tu contribución, realiza la imagen del tú o la de sus allegados", etc., en resumen, *sé cortés* o estratégicamente cortés.

cafetería donde todos los días se toma café no sería menos adecuado que otros como *Un café* o *Por favor un café*?

Luego, si admitimos esta jerarquización de las reglas, no puede hablarse propiamente de transgresiones.

5 Cortesía en el nivel estructural externo (la alternancia de turnos)

En el nivel externo, el que afecta en concreto a la alternancia de turno, que en la conversación coloquial no está determinada previamente, cabe distinguir dos tipos de cortesía según afecte a la cesión o a la toma de turno:

- cortesía en la cesión de turnos
- cortesía en la toma de turnos

Es sabido que la alternancia, la cesión y toma de turnos, se rige también inicialmente por un conjunto de reglas y a menudo viene marcada por una serie de señales situadas en algún punto de la intervención del hablante (sobre todo, al final o hacia el final de ésta), que el oyente reconoce como *Lugar de Transición Pertinente* (LTP), esto es, como momento adecuado para que se produzca la sucesión de habla (*vid.* Sacks *et al.*, 1974; Levinson, 1989: 283 ss; Gallardo Paúls, 1996: 60 ss). Ahora bien, estas reglas y, sobre todo, las señales (silencios, gestos, miradas, inflexiones tonales finales, pausas, vacilaciones, suspensiones, recursos fático-apelativos...) presentan cierta singularidad en la conversación coloquial (Hidalgo, 1998). En ésta, el citado proceso sucesivo y sincronizado sufre ciertos altibajos. 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 no¹³. El solapamiento en (21) (marcado entre corchetes) es claramente colaborativo:

(21)

S: oye/ una bodega ((tú) qu'estoy montandoo→// que va a quedar de puta madre// ya l'he dao órdenes a Ramón para que lo haga// va a hacer escalones y una replaceta↑// [debajo ↑ (RISAS)]

A: [te va a costar] un ojo de la cara/ to(d)o eso

¹³ Véanse los estudios al respecto de Kerbrat-Orecchioni (1990: 171 y ss), Gallardo Paúls (1993) y Bañón (1997), así como los comentarios de Iglesias (2001: 252-3); una comparación del valor y frecuencia de las interrupciones en la cultura sueca y mexicana en relación con la española, en Fant (1989: esp. 258 y Fant, 1996).

6 Atenuación y disminución estratégica de la fuerza ilocutiva y del desacuerdo. Las escalas de atenuación

Una acción atenuada puede disminuir estratégicamente su potencial argumentativo en mayor o en menor medida¹⁴. Puede hablarse, por tanto, de escalas o grados de atenuación.

Esas escalas de atenuación vienen dadas lingüísticamente, es decir, el propio sistema lingüístico de cada lengua tiene una serie de marcas (a veces muy diferentes de una lengua a otra y de unas variedades de habla a otras) capaces de establecer tales gradaciones sintagmática y paradigmáticamente. Sintagmáticamente, la mayor presencia o acumulación de atenuantes en un enunciado situaría a éste en un escala mayor de disminución estratégica de la fuerza ilocutiva; la escala mayor o menor de atenuación de la petición, respectivamente, de los enunciados: *por favor, podrías dejarme los apuntes de semántica, es que...* frente a *Por favor, déjame los apuntes de semántica* o *Déjame los apuntes*. Asimismo, hay elementos dentro del mismo paradigma que tienen grados de atenuación diferentes; por ejemplo, nótese la escala mayor de atenuación que tiene el verbo *querer* según se emplee en tiempo imperfecto de indicativo o en condicional: *quería / querría un café*; o la escala diferente de las dos fórmulas codificadas como cortesés: *por favor / serías tan amable*.

Tales escalas pueden venir dadas también extralingüísticamente, esto es, pueden quedar ordenadas según nuestro conocimiento del mundo, según los conocimientos compartidos por la colectividad, de acuerdo con la situación (comp. los *topoi*). Así, por ejemplo, la excesiva presencia de atenuantes en la interacción coloquial española entre amigos podría provocar hilaridad, porque de entrada la negociación es mucho más directa (Fant, 1996), e incluso disgusto o rechazo. La inadecuación de un acto de habla de petición dirigido a un camarero, *señor, por favor me pone un café*, no deriva tanto del mal uso escalar, sino del empleo de una forma, *señor*, para dirigirse al camarero inusual en la cultura española, en esta relación interpersonal; inadecuada sería a su vez otra petición, *por favor, cariño, si eres tan amable, te agradecería que acabaras de hacer la maleta*, dirigida a la esposa, puesto que la acumulación de atenuantes, aunque lingüísticamente apropiada, es poco esperable en esta situación de cotidianidad extrema y en esta relación interpersonal (siempre me han sorprendido los doblajes al español de las películas de indios y vaqueros, o las interacciones de parejas de lengua inglesa, y las sorpresas vienen muchas veces explicadas por el uso inadecuado de algunas de estas escalas de atenuación). Un enunciado como “Dame el libro” es una acción con tan poca fuerza, esto es que obliga a tan poco en español, que no se entendería

¹⁴ Comp con los *modificadores desrealizantes* de Ducrot, 1995, aunque en nuestro caso más allá de la semántica, de lo dicho, y del carácter inmanentista de su explicación.

que se construyera con varios atenuantes. Es una acción tan cotidiana que nadie espera que se lo pidan por favor (aunque claro no está de más).

Cada cultura o, incluso cada individuo (en la teoría de topoi, se dice que los topoi son graduales), concede más importancia a determinadas acciones y temas (no es lo mismo pedir un libro o un café que pedirle a alguien su coche: en España nadie deja el coche al vecino; si quisiera lograr mi meta, el préstamo del coche, las tácticas atenuadoras serían precisas; temas polémicos o delicados en los que se produce un choque o conflicto individual y social, entre lo que es y lo que debería ser: el racismo, la homosexualidad...), o da mayor relevancia a ciertas imágenes ya sean propias o ajenas (p. ej. la de poner o ponerse en evidencia ante alguien, más aún si éste es ajeno al grupo, esto es, la imagen de excelencia del yo o la de la familia: como notábamos ya en el ejemplo 18)¹⁵, o tiene cuidado con el respeto de ciertos derechos como el de la intimidad, sin olvidar las situaciones comunicativas en que se enfrentan o no coinciden las metas de los interlocutores, así como la obligación que en la conversación coloquial española se siente por cooperar en todo momento. Estos serían de acuerdo con el análisis de nuestro corpus (Briz, coord.1995) los factores más determinantes para la presencia de mayor atenuación en la interacción coloquial en España.

Los fragmentos de conversación que siguen son una pequeña muestra de lo anterior:

- Poner o ponerse en evidencia, verse o ser visto como inferior (Bravo, 1999 y 2001). En estos casos es frecuente cierto papel protagonista en esa actividad muchas veces teatral de las imágenes, la figura del salvador de las mismas. Unas veces vela por esa imagen de excelencia el propio yo, otras veces es el tú el que vela por aquél, por ejemplo ante el menosprecio propio de otra persona:

(22)

G.68.A.1. y G.69.B.1

relación de parentesco, C y P, mujeres, primas hermanas; J, hijo de C.

C cuenta las dificultades que su hijo J tuvo para obtener el carnet de conducir. La imagen de este queda amenazada ante su interlocutor.

Nótese cómo la sorpresa y el tono de P en su primera intervención (¿quién tú?) alertan de ello tanto a la madre como a su hijo de que conviene salvar y lavar esa imagen de torpe que su madre estaba dando de él. La de P es a partir de ese momento una actitud meramente

¹⁵ Fant y Granato (e.p.) definen dicha imagen como la necesidad que el individuo siente “de proyectar sus buenas cualidades, entendidas como atribuciones, etiquetas o categorizaciones dotadas de valor positivo”. Poner(se) en evidencia, (Re)bajar de categoría son algunos de las causas que favorecen el uso de recursos correctores. Se incluiría en el concepto de autonomía de Bravo (1996 y 1999), esto es, percibir y ser percibido como alguien diferente de los otros. En concreto, según la autora, autonomía es sinónimo en España de autoafirmación, mostrarse original y consciente de las buenas cualidades propias.

colaborativa (sí, claro). La madre, en su rol, no amenazaba realmente la imagen de su hijo, todo lo contrario que P.

C: entonces/ no era cuestión d' eso/ ¿qué pasa?// que ha hecho →//(2'')

tu novia/¹⁶ por no dejarlo mal/ dice (RISAS) °(en)° LA FAMILIA
DICE QUE HA HECHO VEINTICUATRO PRÁCTICAS/ Y HA
HECHO CUARENTA Y TANTAS§

J1: § cuarenta y cinco§

C: § cuarenta y cinco/ pero →§

P: § ¿quién ↓ tú?

C: sí//¹⁷ pero bueno§

J: § pero → §

C: § bueno/ atiéndeme una [cosa]

J: [pero] ahora

estoy or- or- o sea →

P: orgulloso§

J: § [satisfecho=]

C: [satis-]

J: = de haberlas hecho/ [porque luego no he tenido/ ninguna dificultad/
y no he tenido=]

C: [porque ha salido sabiendo del todo//(2'') todas
las pifias]

J: = que recurrir a nadie/ [para- para// ponerme a tono]

C: [todas las pifias las ha hecho en las clases/ todas
las pifias]

P: claro§

C: § todas las ha hecho en las clases/ entonces →§

P: § pero ¿qué las- las

has hecho/ DESPUÉS de tener el [coche?]

C: [no no no no ↓ él- él=]

J: [no/ no/ todo antes de]

- Derecho a la intimidad, a tener un espacio, a decidir. Nótese, en (23), lo que ocurre cuando alguien intenta ocupar el espacio del Yo. A la sugerencia intensificada, en forma interrogativa, bien entendida como recriminación por parte del oyente, sigue la respuesta de no aceptación intensificada:

(23)

A: un Maquintos§

C: § ¿y por qué no te has compra un- un Pecé?

A: ¡coño! cállate ya ↓ hombre/ porque es el único que conozco

Así las cosas, C repara y atenúa su oposición o posición contraria en las intervenciones siguientes, en (24). Nótese el fenómeno de litote: *no es el mejor*, en lugar de “es el peor”, que hubiera sido lo esperable en relación con su posición anterior, la impersonalización o distanciamiento mediante

¹⁶ C se refiere a la novia de J.

¹⁷ C responde por J.

una forma generalizadora (la autoridad de otros): *es que todo el mundo...*, y la introducción de un argumento con litote también (*no es tan caro*), todo lo cual convierte la recriminación en un consejo u opinión atenuados. Y en el mismo sentido, observemos ahora la minimización de la respuesta de A (un *no sí* concesivo prelude de la oposición marcada a continuación con *pero*):

(24)

C: pero ese no es el mejor // vamos↓ [yo es que todo el mundo=]

A: [no sí/ pero da lo mismo]

C: = que conozco se compra Pecé/ no está tan caro

En (25), D no desea inmiscuirse en la conversación polémica que mantienen los interlocutores. Hay, así pues, una clara actividad de imagen de dicho hablante, al tiempo que parece preocuparse por la imagen de los otros, esto es, parece tener en cuenta el derecho a la intimidad y la obligación de respetarla. D inicia su participación con interrogaciones de solicitud de permiso para participar en la interacción polémica.

(25)

ML.84.A.1

amigos; D, C y B, mujeres; A, varón, novio de B; menos de 25; nivel sociocultural medio

D: ¡uy!

A: hola Mercedes§

D: § ¿se puede?

A: sí sí/ pasa pasa

D: ¿qué pasa?

A: no/ nada/ charrábamos/ y eso

D: ¿me voy o me quedo? ¿qué hago? (RISAS)

A: no/ no te preocupes

C: [bueno ¿qué?]

A: [y eso] no sé/// (TOSES)

C: lo puede saber ¿no?

A: sí/ claro// total↑

D: bueno↓ pues contarme porque estoy pez¹⁸

Y no sólo D, sino que todos los participantes nadan ahora guardando la ropa, van con tiento ante secuencias o conversaciones, como la anterior, marcadas además por la problematicidad.

- Las opiniones de uno se enfrentan a las de otro.

No estar el horno para bollos, ir con tiento, nadar y guardar la ropa son frases idiomáticas del español peninsular que reflejan la necesidad de introducir estrategias atenuadoras ante ciertas secuencias marcadas por la problematicidad. En (26), ante un grave problema de pareja, como es la

¹⁸ Entre risas.

duda de la relación por parte de uno, lleva al empleo continuo de atenuantes, mitigadores de opinión, del punto de vista contrario. Las estructuras concesivas abren muchas de las intervenciones como preludios minimizadores de los argumentos y conclusiones contrarias (introducidas, por ejemplo, por *pero*), en fin, del desacuerdo. Los movimientos de reformulación parecen querer explicar lo inexplicable, matizar la oposición, mitigar las dudas que uno de ellos manifiesta sobre el futuro de la relación.

(26)

ML.84.A.1

B: pero ¿te refieres a nosotros?

A: A NOSOTROS Y A TODO LO DEMÁS/// MIRA → no lo sé/ el centro →/ pre-/ mis amigos →/ tú →/ mi casa →/ los estudios →

B: vale/ entonces ¿qué quieres?/ ¿qué es lo que quieres?

A: °(no lo sé)° (4'')

B: pues yo/ es que/ no sé/ yo es que/ yo sí que estoy segura

A: pe- mm ¿ESTÁS SEGURA?/ ¿SEGURO?/ o sea ¿lo tienes claro?

B: sí

A: °(pues yo no)°§

B: § yo creo que te lo he demostrado/ que estoy bastante segura

A: mira↓ yo te quiero// y cre- y creo que lo SABES/// pero NO/ no puedo DEMOSTRÁRTELO↓ o sea no- no puedo dedicarte todo lo que tú necesitas

B: pero si yo no te pido que me lo demuestres

A: pero§

B: §por lo menos ahora↓ si-/ si ahora tienes algún problema pues vale↓ pues no me lo demuestres// sí- si- si tú ahora → si yo no quiero agobiarTE/ yo no quiero que estés ahí diciéndome *te quiero* todo el día → y que estés diciéndome cosas bonitas y todo ESO// pero- por lo menos si tienes un problema me gustaría que confiaras en mí↓ ya como amiga/ °(además que)° es que no sé qué decirte↓ °(Andrés)°§

A: § es que mira↓ no/ hay veces que estoy contigo↑/ y- y- y siento que- que tengo que dedicarle tiempo a otra gente/ que- que tengo que estar con mis amigos →/ que tengo que estar con mis padres →/ y hay veces que estoy con ellos y pienso§

B: § pero ¿QUÉ'S- que yo te acaparo demasiado?

A: no§

B: § ¿es que te quito mucho tiempo?§

A: § no yo SÉ que debería darte más tiempo↓ del que te doy

B: pero si yo no te pido más tiempo↓ yo lo que te pido es que estés SEGURO/ porque si no estás seguro pues/ oye↓ si quieres lo dejamos ¿me entiendes? yo no lo quiero dejar/ yo por mí ya sabes que/ yo te quiero mucho y yo ↑/ o sea- si ya sabes que por mí NO/ pero si tú/ ves que necesitas un tiempo/ o- yo qué sé o que no estás seguro de que me quieras →/ o/ es que no lo SÉ/ entonces ya eso es lo que tú pienses// yo por mí ya

((...))

La cautela preside las acciones de quien manifiesta la duda, así como del que no entiende tales dudas, todo ello en pro de lograr un acuerdo o mínimo de acuerdo, una mínima esperanza de que la relación continúe. Hay actividades de imagen, incluso una búsqueda de equilibrio de imágenes enfrentadas, pero no es cortesía realmente lo que guía las intervenciones o la cortesía es un instrumento al servicio de otra meta. La de B, la chica, continuar la relación. La de A, aunque no explícita, dejarlo por un tiempo. Los argumentos utilizados son distintos, las conclusiones a las que se dirigen, obviamente, también, pero los recursos o estrategias vienen a coincidir. La atenuación es el único modo de negociar el problema, de intentar salvar los obstáculos, de acercar posturas, de ofrecer diálogo, soluciones, siempre pidiendo el visto bueno del otro, incluso al final, B, intentando conciliar las dos posturas, las dos metas.

En (27), otra vez el tema polémico o lo delicado del mismo impone la minimización de las acciones, el circunloquio, más aún tras el desacuerdo manifestado en la primera intervención de G y la siguiente intervención irónica de este mismo interlocutor. En su tercera intervención, nótese el intento de conciliar lo irreconciliable (el salvador de imágenes), de obtener con los mismos argumentos una conclusión contraria (NO eres racista) a la que sostiene E (Soy racista). Es este un perfecto ejemplo del funcionamiento del atenuante en relación con la protección de la imagen propia y ajena:

(27)

L.15.A.2

amigos; E, mujer; G: varón; menos de 25, nivel sociocultural medio

G: ¿también eres racista? ¹⁹ no fastidies ¿qué te va a dar un negro? §

E: § no

lo sé/ hombre/ yo ahora mismo veo un negro ↑/ y estoy así// pero yo

no// no lo sé/ son cosas [(pero otras veces→)=]

G: [no↓ pero ah no sé]

E: = y nacen↓ es que son cosas es que no - no sé↓ es/ como que me he quedao- oye/ pues no me gus- y me gusta mucho el chocolate ↑// yy- y la leche por ejemplo/ y no me gusta ¿;pues qué te voy a decir yo!? pues [no sé↓ los pasteles]

G: [pero

e- el racismo-] tú a lo mejor lo que quieres decir no es- no es que no- que seas racista ↑/ sino que simplemente pues por el color pues- porque supongo yo que →/ lo que le hacen por ejemplo en Sudáfrica a los negros ↑ ¿no estarás de acuerdo?

E: no estoy DE ACUERDO/pero yo veo un negro ↑/ (())

G: eso no es racismo↓ eso es simplemente pues yo qué sé §

¹⁹ Entre risas.

E: § que te llama
 un poco [la atención]
 G: [que- que] el color pues no te atrae// [y ya está]

- Las metas y agendas personales no coinciden: el deseo de obtener un beneficio, sabiendo de las dificultades para lograrlo es otra de las situaciones que favorecen la actividad atenuadora.

Si se sabe o se intuye que los planes de uno se enfrentan o pueden no ser los del otro, que existen o surgen dificultades para llevarlos a cabo, el hablante recurre a mecanismos atenuadores como medio de lograr la aceptación del otro. Recordemos el ejemplo de (2). El “arte” de pedir de H, un hijo, no está reñido con el “arte” de no dar de su padre. La respuesta del padre, del que se sentía sableado por su hijo, queda reproducida en (28a):

(28a)
 P: te lo daría pero hijo es que va a venir el de la lavadora y no sé
 si tendré bastante para pagarle

La táctica atenuadora minimizó el rechazo. Y surtió efecto según la reacción siguiente del hijo, en (28b):

(28b)
 H: vale vale/ es igual/ ya me las arreglaré.

Los argumentos utilizados por el padre no sabemos si llegaron a convencer al hijo –en cualquier caso no era éste el propósito principal– pero sí evitaron el sablazo del día.

Intercambios como el anterior son muestras de que todo recurso atenuador es una especie de tarea estratégica unida siempre a una meta. Por eso hablamos del atenuante como categoría y función pragmática en el ámbito del discurso.

7 Las marcas verbales de la atenuación en español y su nivel de incidencia inmediato

Un atenuante, como categoría pragmática afecta al enunciado y a la enunciación, minimiza lo dicho y el decir, si bien según el nivel inmediato de incidencia, puede actuar directamente sobre el decir o sobre lo dicho. De ahí que en otro lugar (Briz, 1998) distinguiéramos entre

a) atenuación del decir, de la fuerza ilocutiva de un acto o de los participantes de la enunciación (Yo, Tú); en cuyo caso la atenuación se sitúa en el nivel extraproposicional, en el nivel de la enunciación;

b) atenuación de lo dicho, del contenido proposicional y conceptual; y, en consecuencia, la atenuación afecta de forma directa al

nivel proposicional, el enunciado, e indirectamente al nivel de la enunciación.

Entre los atenuantes *extraproposicionales* encontramos ciertos verbos performativos como *pensar, creer, suponer, imaginar, parecer...*, cuya fuerza ilocutiva y evidencial disminuye tácticamente a partir de modificaciones, por ejemplo, temporales: el uso del imperfecto, del condicional, etc.; se usan también con frecuencia ciertas expresiones modalizadoras, fórmulas, locuciones, partículas discursivas, etc., situadas también al margen de la proposición: *a lo mejor, no sé, yo qué sé, para mí, digo yo, que yo sepa, no sé cómo decirte, dentro de lo que cabe, como todo el mundo...*

(29)
yo sí/ liberaal- soy conservadora enn/ pues en lo que interesa como *to(do) (e)l mundo.*

(30)
Aquí pone días laborables// *supongo que será horario oficial/ digo yo*

En general, los actos de habla indirectos, así como los suspendidos, en cierto modo por ello también indirectos, son recursos frecuentes para atenuar:

(31)
¿Tú tendrás tabaco rubio/ por ahí por casualidad? (petición indirecta)

(32)
L: °(mi estómago)°
G: ¿qué has comido?/ una palmera²⁰ ¿no?//(2°) *sabes que te sientan mal* //(8°)
(exhortación indirecta)

(33)
Yo estudiar estudio / luego que apruebe o no (conclusión elidida)

En concreto, algunos atenuantes minimizan el papel de los participantes de la enunciación (despersonalizadores del yo y/o del tú): la forma *se*, el indefinido *uno*, el *tú* impersonal, los plurales personales *nosotros* y *vosotros*.

En los ejemplos que siguen el yo, sin duda latente, minimiza con una intención persuasiva su papel, distanciándose de lo que enuncia, de modo que la lectura es no soy yo, al menos no solo yo, eres tú también, somos nosotros, somos todos y ninguno. Tales recurso impersonalizadores o despersonalizadores salvaguardan su imagen respecto al interlocutor:

²⁰ Dulce de hojaldre.

(34)
Se dice que se casan de penalty

(35)
Uno no sabe qué hacer en estos casos

(36)
Hay cosas que *tú* vas aguantando y las vas aguantando un día y dos y tres y cuatro pero llega un día que ya no puedes más y dices

(37)
Nosotros pensamos que hay que hacerlo así

Otras veces la despersonalización u ocultación la sufre el tú, sobre todo, cuando éste queda afectado por la acción. El distanciamiento hacia la persona del tú es evidente en los ejemplos que siguen:

(38)
Hay que estudiar más. *Se debe* prestar más atención

(39)
Uno ha de prestar más atención

(40)
No te lo digo porque las mamás *sois* muy exageradas.

(41)
G: hombre liberal/ *lo que pasa es que no sé* pues/ tú a lo mejor entiendes por liberal pues/// (*hay*) gente que entiende pues un viva la virgen ¿no? o sea// que pasan de todo // que- que- que eso tampoco es/ una persona liberal.

Es interesante el reinicio de G tras aludir directamente al TÚ, como modo de atenuar el desacuerdo y el conflicto conversacional (*tú a lo mejor entiendes por liberal pues/// (hay) gente que entiende* pues un viva la virgen ¿no?).

(42)
Nosotros no vayamos que si no parecerá quee/bueno yo no voy a ir

Nosotros es, sobre todo, tú, puesto que el yo ya ha decidido con antelación que no va a ir y constituye el ejemplo que debe seguirse.

La lectura en todos estos casos es no eres tú, sino cualquiera, somos nosotros, vosotros, más exactamente, es el tú, velado, despersonalizado, pero, sin duda, el verdadero objeto de la enunciación. De este modo el yo salvaguarda la imagen del tú.

Los atenuantes *intraproposicionales* minimizan de forma directa el contenido proposicional, lo que se dice, ya sea en parte o totalmente, e

indirectamente el decir. Se trata de modificadores morfológicos (cuantificadores), partículas, etc.:

(43)
Es un *poco* latoso

(44)
Era *más o menos* aquí

(45)
Está *como* muy dulce. Es *como* muy sosa

(*como* es una partícula, de acuerdo con H. Haverkate (1994a: 210), a partir de la cual el hablante "no se responsabiliza de aplicar el predicado en toda su intención léxica al sujeto referido").

La atenuación de toda la proposición se manifiesta como restricción o matización del acto de habla a través de las modificaciones proposicionales que añaden cierto tipo de subordinadas en periodos concesivos, condicionales, causales, adversativos; destacaría especialmente aquí el movimiento concesivo *sí (bueno, vale, es verdad...)* *pero...*, donde el primer miembro prelude de forma estratégicamente cortés la oposición o restricción expresada en el segundo miembro y marcada inicialmente por *pero*.

En suma, a través de todos los recursos anteriores, el *Yo* mitiga sus aseveraciones, opiniones y actitudes, o se separa en cierto modo de estas para ganar en objetividad o para evitar posibles responsabilidades del hablante en relación con la verdad o la evidencia de lo dicho. Muchos de los ejemplos anteriores manifiestan equilibrio de las imágenes, cortesía. Pero aun en estos casos me pregunto si la actividad cortés, que sin duda existe, no es sino un medio efectivo y eficaz de lograr el acuerdo, el beneplácito de oyente.

8 La atenuación en la secuencia conversacional o en el conjunto de la conversación. Del análisis local al análisis global. Macroanálisis de la atenuación.

El texto de (46) es un claro ejemplo de cómo los atenuantes (marcados en letra negrita), aun con funciones varias en el interior de los actos, intervenciones e intercambios, son tácticas de una estrategia única en la unidad superior de discurso, la conversación. Nos referimos en tal caso a la función global de los atenuantes (Briz, 2002a).

(46)
L.15.A.2
amigos; L y E, mujeres, nivel sociocultural medio(alto); G, varón y
novio de L, nivel sociocultural medio(bajo), entre 26-55
(...)

L: **yo creo** que **no sé** que tienes actos muy - muy liberales [en relación a]

E: [no soy nada -] no **son** liberales

L: **parece** que sea lo que pienses en un momento pero→

E: **parezco muy liberal** pero// la verdad es que soy muy conservadora

L: **mujer/en todo no** (tía)°

E: yo sí/ liberal- soy conservadora en-/ pues en lo que interesa **como to' mundo** // pero vamos no soy nada liberal- lo contrario// lo que pasa es que yo respeto mucho lo que dice la gente- a mí cada uno que haga lo que quiera yy§

L: § yo por ejemplo no lo **haría**

E: bien **yo qué sé**- yo por ejemplo / **no sé// a mí me parece** muy bien lo que hace **cada uno** que yo no estoy de acuerdo / no quiere decir que yo le critique ni que no// (¿entiendes?)°

G: pues ya estás entonces eres liberal / porque el ser liberal empieza por **uno** mismo

E: vamos a ver/ ser liberal ¿por qué? YO- yo me rijo por unas normas / y yo conservo/ un- **yo qué sé** §

G: § pues ya estás §

E: § yo tengo unos principios y **para mí** hay valores fundamentales §

G: § eso/ y tú los sigues ¿no? §

E: § sí

G: ¿o intentas seguirlos? §

E: § sí/ pero que otra persona no los siga

G: a ti te da lo mismo ¿no? pues **más o menos**/ es eso lo- lo que quiere decir **más o menos** la palabra liberal

E: ¡**hombre! yo- o sea yo** por liberal / no **entiendo** esto §

G: § **hombre**

liberal/ **lo que pasa es que no sé** pues/ tú **a lo mejor** entiendes por liberal pues// (**hay**) **gente** que entiende— pues un viva la virgen ¿no? o sea// que pasan de todo que- que- que §

E: § tampoco es eso

G: eso tampoco es/ una persona liberal / **para mí** es una persona que tiene/ unos principios ¿no? y que/ oye/ intenta cumplirlos- a rajatabla ¿no? // simplemente/ [y bueno yyy]

E: [es que/ es que ee] **yo para mí** el hecho de ser conservadores y taal/ precisamente radica en sus principios/ y **para mí** hay unas- unos valores// muy fundamentales que **a lo mejor** para otra persona no lo son **¿no? (3°) no [sé]**

G: [bueno la cues-] la cuestión es que antes eras un **poquito BEATA** / y a(ho)ra/ lo eres **menos ¿no?** §

E: § no- la cuestión es que yo no soy beata/ la cuestión es que en mi casa tengo una tía monja y está ahí / (enton)ces yo paso totalmente de las monjas- de las monjas y digo más tacos que ¡bueno!/ que seguramente cual[quier otro que no→]

G: [no/ yo-

yo también conozco] mucha gente que ha ido

L: no me- no me digas que tú conoces a gente

G: CHICA/ no/ que han ido al colegio de monjas yy/ al principio sí/ pero después/ en cuanto te han dao un poquito de libertad

E: se escaquean§

G: § las monjas ni verlas§

E: § ya/ no yo a(de)más yo estabaa/ yo eraa bueno/ la re- la rebelde del cole↑// broncas.↓ cartas en casa.↓ expulsiones// yo qué sé- estaba↑/ y no estaba de acuerdo con esto.↓ no estaba de acuerdo↑// pues con mogollón de cosas ¿no?

G: igual que Juan²¹ ¿no?

E: ((...)) **no sé // yo qué sé/ yo respeto a todo el mundo ¿qué quieres que te diga!?** es que/ **para mí** ser un persona liberal→// **yo que se pa** tampoco se puede definir así a una persona a la cual- oye ¿qué es lo que no te gusta? habrá cosas que te gusten de ti y por eso ((se pueden remediar ser una persona honesta))// **yo qué sé/ no se trata** de ser/ extremista o a rajatabla y de aquí ya↑ mira.↓ yo el otro día estaba discutiendo con Ana porque Ana →// **yo qué sé. ↓ a mí me parece** muy bien que **la gente** sea muy liberal.↓ pero yo no tengo- yo necesito- o sea por ejemplo ella decía// **no sé cómo decirte** ↓ me estaba diciendo// que es muy normal que tú to(d)as las noches me vaya de fiesta↑// y *bueno pues conoces a un tío ¿ y te mola pues ¿por qué no te vas a enrollar con él? ¿y por qué no? rollo y marcha tal y cual?* y yo decía *bueno pues@/ pues no/ no porque yo no sea liberal ni acepte eso¿ sino que acepto que te enrolles con un tío¿ pero no así*

L: ¿pero tú no lo haces.↓?

E: ¿pero yo no lo hago!// o s(e)a—/ yo estoy pensando quién está delante.↓ porque **para mí** hay cosas más importantes que pasar una noche guay// y enrollarme con un tipo// o sea—/ **yoo- yo no. ↓ verás-** yo es que tengo muy claro con quién me voy a enrollar/ **para mí** eso es muy- muy importante§

G: § **een ese sentido** pues/ eres conservadora yy§

E: § claro.↓

por eso te digo [que →]

L: [conservadora] para ella↑ pero admite la postura de los demás§

E: § admito la postura de los demás§

L: § entonces [noo eres=]

G: [por eso]

L: = conservadora

G: **¡hombre! dentro de lo que cabe** para ella- para sí misma es conservadora↑/ y para los demás **oye** ↓ que cada cual haga lo que quiera [con su vida]

E: [sí pero]

El carácter polémico de este fragmento, los continuos movimientos concesivo-opositivos (*sí, pero...porque*), los *pares adyacentes* iniciativos y reactivos de opiniones y réplicas²², los desacuerdos manifiestos en los

²¹ Se trata del novio de E.

²² El *par adyacente* es el intercambio prototípico; consta de dos intervenciones de hablantes distintos ligadas por una relación de pertinencia condicional según la definición del Análisis Conversacional (por ejemplo: pregunta-respuesta).

diferentes intercambios muestran la actividad argumentativa y conversacional del mismo y explican a la vez la presencia y función de los atenuantes, todos ellos dirigidos a rebajar la tensión de la negociación.

Baste con observar los intercambios al inicio de la conversación:

L: yo creo que- no sé que tienes actos muy- muy liberales en relación a

E: no soy nada- no son liberales

L: parece que sea lo que pienses en un momento pero

-Acto declarativo de L que manifiesta una opinión sobre las que él considera acciones "liberales" (libertinas) de E, atenuada, *yo creo, no sé, en relación a*.

-Conclusión contraria de E, también atenuada (véase el cambio de persona verbal en el segmento reformulado: *no soy - no son*, un procedimiento impersonalizador)

-Opinión atenuada de L. (mediante el movimiento concesivo y el uso del verbo *parecer*: *parece que...pero*).

Los interlocutores no entienden del mismo modo el término "liberal", además E no parece aceptar las conclusiones que G y L extraen sobre su carácter liberal. Estos, en un momento dado, convertidos en salvadores de imágenes (ya que no entienden que alguien pueda declararse conservador, no liberal), intentan conciliar las conclusiones contrarias (L: *conservadora para ella, pero admite la postura de los demás*; G: *eres conservadora por tus ideas, pero no lo eres por el respeto que tienes de las ideas de los demás*), aunque sin pleno convencimiento de lograr acuerdo definitivo, tanto es así que G reformula su argumentación hasta ahí con un socorrido punto final, que alude a la libre actuación de cada individuo: *oye que cada cual haga lo que quiera con su vida*. Ese punto final no es compartido por E, que insiste en su movimiento concesivo-opositivo (sí, pero); así pues, el acuerdo queda aplazado y la polémica y la conversación continúan (por el mismo camino).

9 Final

En el funcionamiento y explicación de estos recursos atenuadores hay varias palabras-clave: *estrategia lingüística*, para dar a entender menos de lo que realmente se dice o hace, y *estrategia social*, para proteger la *imagen* del yo o del tú ante lo dicho/hecho o como manifestación de *cortesía*, aunque en la conversación coloquial española no sea esta última la más frecuente de sus funciones. Y es que el egocentrismo del discurso coloquial va en principio contra toda regla de cortesía o codificada como tal. Con frecuencia, además, el yo se enfrenta a un tú, al que se alude de forma directa, sin tapujos, sin fórmulas de distanciamiento; en estos casos nada se atenúa, al contrario, se maximiza, se aumenta. Todo pasa, sin

embargo, por ser normal, *adecuado*; a ninguno de los interlocutores sorprende en esa situación de comunicación la trasgresión de la cortesía codificada, más aún no la siente o interpreta como tal, tampoco ninguno de ellos teme en principio por su imagen, sólo llama o puede llamar la atención, quizá, del extranjero o del ajeno al grupo. Pero, en ciertos procesos argumentativos, en ciertas situaciones y ante ciertos hablantes, hay que velar por la imagen, lo valiente no quita lo cortés o más exactamente lo tácticamente cortés, y uno ve más eficaz y efectivo minimizar ciertas acciones, ir con tiento al tratar ciertos temas, cuidar ciertas imágenes propias y ajenas, atender al contrato de derechos y obligaciones. Y es que el fin ahora justifica esos medios. De otro modo, la mayor relación de familiaridad, de igualdad al menos funcional entre los interlocutores, la cotidianidad, el fin interpersonal, el tono informal, etc. que existe de partida en las conversaciones coloquiales entre españoles hace que se dé rienda suelta a la valoración directa, y que el uso de atenuantes se vincule o venga favorecido, como supongo ocurre en otras lenguas y culturas, a situaciones marcadas, por ejemplo, por la problematicidad, a ciertas temáticas, a ciertas imágenes, a ciertos derechos y obligaciones, a ciertas situaciones más o menos ritualizadas donde la regla social es menos interpretable (por ejemplo, en contextos de visita) y, por supuesto, a las características de los participantes (a la mayor distancia social entre estos, a la edad –los mayores de 55 años atenúan más–), incluso al género si se alude a algunos temas (por ejemplo, el del machismo) y en la interacción intervienen hombres y mujeres. Y, en fin, si la conversación es negociación por el acuerdo, y si hay intención de lograrlo, o simplemente se desea que todo discorra sin tensiones, aparecerá la estrategia atenuadora.

Dicho lo anterior se entenderá que los atenuantes estén cerca del concepto de estrategia y de táctica y no tanto del de regla, puesto que su uso depende del contexto. El uso de un atenuante es una decisión consciente y libre del productor, el cual ha de ser instruido en el uso del mismo para poder utilizarlo y entenderlo como herramienta fundamental para el progreso normal de la conversación. Desde el punto de vista didáctico se entenderá la importancia que tiene dicho aprendizaje estratégico. Y no menos para el análisis de un fenómeno como el de la cortesía.

Signos de transcripción

:	Cambio de interlocutor
A:	Intervención de un interlocutor identificado como A.
?:	Interlocutor no reconocido.
§	Sucesión inmediata, sin pausa apreciable, entre dos emisiones de distintos participantes.
=	Mantenimiento del turno de un participante en un solapamiento.
[Lugar donde se inicia un solapamiento o superposición.

J	Final del habla simultánea.
-	Reinicios y autointerrupciones sin pausa.
/	Pausa corta, inferior al medio segundo.
//	Pausa entre medio segundo y un segundo.
///	Pausa de un segundo o más.
(5")	Silencio (lapso o intervalo) de 5 segundos; se indica el nº de segundos en las pausas de más de un segundo, cuando sea especialmente significativo.
↑	Entonación ascendente.
↓	Entonación descendente.
→	Entonación mantenida o suspendida.
Cou:	Los nombres propios, apodos, siglas y marcas, excepto las convertidas en "palabras-marca" de uso general aparecen con la letra inicial en mayúscula.
PESADO	Pronunciación marcada o enfática (dos o más letras mayúsculas).
pe sa do	Pronunciación silabeada.
(())	Fragmento indescifable.
((siempre))	Transcripción dudosa.
((...))	Interrupciones de la grabación o de la transcripción.
(en)tonces	Reconstrucción de una unidad léxica que se ha pronunciado incompleta, cuando pueda perturbar la comprensión.
pa'l	Fenómenos de fonética sintáctica entre palabras, especialmente marcados o que puedan dificultar la lectura.
°()°	Fragmento pronunciado con una intensidad baja o próxima al susurro.
h	Aspiración de "s" implosiva.
(RISAS, TOSES GRITOS...)	Aparecen al margen de los enunciados. \bar{h} el caso de las risas, si acompañan a lo dicho, se transcribe el enunciado y en nota al pie se indica "entre risas".
aa	Alargamientos vocálicos.
aaa	Alargamientos prolongados.
nn	Alargamientos consonánticos.
¿i !?	Interrogaciones exclamativas.
¿ ?	Interrogaciones. También para los apéndices del tipo "¿no?, ¿eh?, ¿sabes?"
¡ !	Exclamaciones.
és que se pareix a mosatros:	Fragmento de conversación en valenciano.

Letra cursiva: Reproducción e imitación de emisiones. Estilo directo, característico de los denominados relatos conversacionales.

Notas a pie de página: Anotaciones pragmáticas que ofrecen información sobre las circunstancias de la enunciación. Rasgos complementarios del canal verbal. Añaden informaciones necesarias para la correcta interpretación de determinadas palabras (la correspondencia extranjera de la palabra transcrita en el texto de acuerdo con la pronunciación real, siglas, marcas, etc.), enunciados o secuencias del texto (por ejemplo, los irónicos), de algunas onomatopeyas, etc.

Sangrados a la derecha: Escisiones conversacionales.

* Las incorrecciones gramaticales (fónicas, morfosintácticas y léxicas) no aparecen marcadas por lo general. Así pues, según el usuario del corpus (por ejemplo, si este es utilizado por un estudiante de español como segunda lengua), puede ser recomendable el soporte explicativo del profesor.

* Los antropónimos y topónimos no se corresponden por lo general con los reales.

Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español

KLAUS ZIMMERMANN
Universidad de Bremen

Las investigaciones de los últimos veinticinco años en el marco de la pragmática revelan que una visión estructuralista del lenguaje como sistema y estructura no es suficiente para explicar su funcionamiento. El hecho de la función comunicativa e interactiva del lenguaje hace necesario estudiar las relaciones entre los medios lingüísticos y estas funciones, o mejor dicho: ¿cómo proceden los interactuantes para lograr sus metas interactivas? Los análisis de interacciones reales sacan a la luz de que a parte de las metas ilocutivas (lograr que el otro haga una cosa (actos exhortativos), lograr que el otro sepa o crea una cosa (actos asertivos o constatativos), lograr que el otro tenga un estatus o rango social determinado (actos representativos), etc., y de las metas concretas (por ejemplo: que un profesor universitario quiera lograr que un burócrata subalterno, pero con el poder de obstaculizar el funcionamiento de una actividad, de su aprobación para una solicitud de subsidio económico para la invitación de un profesor visitante). Los interactuantes persiguen también *metas de identidad/imagen*¹. Bajo este concepto podemos reunir una diversidad de funciones de actividades verbales, destinadas a constituir la identidad/imagen (*face*) del EGO o la de constituir y respetar la identidad/imagen (*face*) del OTRO/ALTER. Muchas veces están destinadas a las dos al mismo tiempo, ya que ciertas identidades/imágenes son complementarias, por ejemplo la identidad de padre de una persona implica la de hijo/hija de otra, sin olvidar que también es de alta importancia la constitución de la identidad colectiva, la de NOSOTROS y, por antinomia, la de LOS OTROS.

Una de las formas de la constitución de la identidad del otro es lo que venimos a llamar en las culturas occidentales la *cortesía*. Mientras que los estudios en el pasado, así como las múltiples guías prácticas que enseñan un tipo de comportamiento que vino formándose durante siglos, daban como razón para aplicar las “reglas” de cortesía, establecer la identidad del hablante: el hombre urbano, el *honnête homme*, se comporta

¹ Cf. Zimmermann (1992). De hecho podemos discernir más metas en las actividades verbales: estéticas, sentirse en comunidad, etc.

así (lo que implica que el que observa estas reglas pertenece a la clase social X, es decir adquiere una identidad social determinada), hoy en día, en el marco de las investigaciones de la lingüística pragmática, que descubrió la cortesía como una de sus campos predilectos, el concepto de identidad se introduce en relación al interlocutor. Tanto Brown y Levinson ([1978]1987) como Leech (1983) ven en la institución de la cortesía un sistema dirigido al OTRO: evitar la amenaza a la identidad/imagen del interlocutor/ del otro de actos de habla (u otros actos) susceptibles de amenazarla (*face threatening acts*) o un sistema de actos de habla que directamente sirven de estrategias para denominar de formas diferentes la identidad del otro o aspectos de su persona que están vinculadas con su percepción positiva (tratamiento pronominal y nominal con títulos, por ejemplo). Otra de las maneras de lograrlo puede ser la estrategia indirecta de auto-humillación (fingida) para que el interlocutor se sienta elevado en su rango social; también esta estrategia está dirigida al otro.

En estas teorías de la cortesía la aplicación de las estrategias, que podemos llamar estrategias de identidad, se ven *subordinadas* a la ejecución de otras metas comunicativas. Para lograr que el otro haga lo que quiere un hablante es conveniente respetar los deseos de identidad/ imagen del otro. Es un análisis correcto pero insuficiente. La insuficiencia se debe al hecho de que estas teorías partieron de un problema de lingüística menor, o sea de explicar la forma de actos de habla concretos, en base al teorema de que los actos de habla tienen metas prácticas, como las descritas, por ejemplo, en las clasificaciones de actos de habla de Searle (1979) o Habermas (1981: I, 435-440).

Sin negar la utilidad de este tipo de acercamiento, pienso que la relación entre lengua e identidad es más fundamental y más amplia. La observación de conversaciones cotidianas y menos cotidianas nos enseña que los seres humanos tienen el deseo de una identidad positiva, reconocida por los otros y que este deseo se traduce en una pretensión de identidad continúa en todas las interacciones, muchas de ellas destinadas primordialmente a la constitución o ratificación de la identidad, no sólo del OTRO sino también del EGO.

Sabemos que lo que Goffman ha llamado *face-work* (gestión de identidad/ imagen), es un concepto más amplio. En diferentes análisis se ha podido demostrar (y lo podemos observar en cada conversación cotidiana) que una parte de lo que los interactuantes hacen cuando hablan se puede entender como la gestión de las identidades de las personas involucradas en el evento comunicativo e interactivo. Lo que llamamos *cortesía* es apenas una parte de la gestión de identidad que es una tarea² necesaria, implícita y continua de los interactuantes.

² Me baso para el concepto de "tarea" en Kallmayer (1988).

A partir de los planteamientos de Grice, de las máximas de conversación también se ha presentado la necesidad de considerar que muchos rasgos esenciales de la producción lingüística no se pueden entender sin la consideración del efecto de reglas de cortesía, es decir la observación del deseo del otro de tener y guardar una imagen aceptada por la comunidad y la que el mismo pretende tener. Sin embargo, sabemos que estas reglas no se observan siempre. La cortesía, tal cual la entendemos actualmente, no puede explicar la totalidad de los eventos comunicativos.

Primero, existen actos comunicativos que explícitamente no quieren considerar los deseos de imagen del otro, al contrario, quieren denigrarla o deteriorarla. Los más obvios de estos son los actos intencionalmente amenazadores o deteriorantes de identidad, los *insultos*. Estos actos los llamo *descortesés*. Este tipo de actos son teóricamente importantes porque nos demuestran que la cortesía no es una constante social sino una opción entre otras.

Segundo, hay actos comunicativos que comparten rasgos con los insultos, es decir 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. Un caso ya clásico lo ha descrito William Labov en su estudio *Rules of ritual insult*. El prototipo de insultos consiste en la forma “T es tan q que P”. T es una persona relacionada con el alocutor, q una cualidad peyorativa y P una proposición exagerada: Por ejemplo: *Tu madre está tan vieja que está tirando pedos de polvo*. En un análisis muy detallado Labov describe las reglas de este tipo de insultos, los tipos de contra-insultos, la evaluación de los oyentes, los campos semánticos de las cualidades peyorativas, las personas objeto de la calificación negativa etc. En todo caso, él sostiene que es un tipo de juego y un ritual en el que los participantes saben que lo que se dice no es verdad y se trata de contrarrestar a este tipo de insulto igualándolo o superándolo de manera original o innovativa y demostrando así la alta creatividad y capacidad verbal de los jóvenes de grupos sociales bajos o marginados (en este caso del *Black English*).

Labov, no obstante, permanece en su análisis en un nivel bastante descriptivo. Habrá, sin embargo, para un entendimiento más profundo, que enfatizar más algunos aspectos que me parecen significativos y que permiten no sólo una visión más fundamental sino un avance teórico. Son los siguientes factores:

- 1° Son jóvenes (adolescentes) los que practican este tipo de ritual.
- 2° Parece que es necesario que se establezca antes un marco casi institucional como condición del desarrollo de este tipo de actividades obviamente descortesés.
- 3° Labov utiliza el concepto de *insulto*, pero no lo relaciona con la teoría de la cortesía y de la identidad.

4° Son, parece, únicamente jóvenes masculinos, no femeninos los que lo practican.

5° No considera el carácter del insulto en estos eventos como acto *antinormal* (la cortesía está vista por los jóvenes como un aspecto más de las normas que el mundo adulto y establecido, los protagonistas de la educación oficial, quieren imponer a la generación joven).

6° Aparte de la mención del concepto de ritual no dice nada acerca de la *función* de estos eventos comunicativos. Trataré de demostrar que aparte de la lúdica, tienen una función de constitución de identidad.

7° No relaciona su análisis con una teoría de la cultura e identidad generacional.

Creo que estos factores juntos pueden aportar algo más para la comprensión del fenómeno de anticortesía entre jóvenes. Antes de intentar una respuesta me permito recordar que entretanto sabemos que hay fenómenos semejantes (no iguales) en otras comunidades de habla. Hay juegos/ rituales de réplicas agudas como el *albur* en México, la actividad de contar chistes entre amigos (Sacks, 1974, 1978; Zimmermann, 1991); algunos vinculan el género musical del rap con los insultos rituales (Foytlin *et al.*, 1999; Streeck, 2002³). Todos analizan eventos que comparten el factor 2, un marco institucional, actos en parte no espontáneos, sino preparados y hasta repetidos de un repertorio compartido (lo que señala una tradición de cultura oral).

Mi punto de partida son entonces las siguientes observaciones: ¿porqué insultos, es decir un comportamiento descortés, un fenómeno que toca a la identidad/ imagen? ¿Porqué *jóvenes*? ¿Porqué jóvenes *masculinos*?

Quiero acercarme al análisis por medio del análisis de tres conversaciones entre jóvenes masculinos, una de España, otras dos de México y la tercera del Uruguay. No se trata de grabaciones específicas o especialmente escogidas para analizar las estrategias de identidad y de cortesía entre jóvenes. Al contrario: la de España fue grabada en el contexto de un proyecto del español hablado Val.Es.Co, dirigido por Antonio Briz. La conversación mexicana fue grabada en el marco de una tesis de maestría sobre el tema de la competencia/ habilidad narrativa de jóvenes marginados. Y la del Uruguay fue grabada sin marco y propósito analítico especial, por una estudiante que estaba interesada en el léxico de los jóvenes.

Podemos distinguir tres orientaciones de estrategias de identidad/ imagen y agrupar el análisis en función de ellas:

1. Estrategias orientadas al yo (hablante), identidad personal del yo.
2. Estrategias orientadas al tú (alocutor), identidad personal del otro.

³ Como veremos, este tipo de insultos no es privativo de los jóvenes afroamericanos en EE.UU. Lo que vemos en España tampoco me parece un préstamo de prácticas de estos jóvenes.

3. Estrategias orientadas al nosotros (hablante y alocutores), identidad colectiva.

Además, habrá que distinguir entre estrategias directas e indirectas: Las últimas son por ejemplo los actos de hablar sobre terceros con la meta retroactiva de diferenciarse (de manera positiva) de ellos (el yo o el nosotros). De estos no voy a hablar en esta ponencia.

1 Estrategias orientadas al yo (hablante)

Aunque esta estrategia no está relacionada con la cortesía, estrategia dirigida al otro, tengo que hablar primero de esta estrategia ya que es ella la que nos permite conocer la identidad/ imagen deseada por los jóvenes masculinos. Esto nos servirá después como dato importante para el análisis de la descortesía. Además, revela la interdependencia de la identidad/ imagen del yo y la del otro.

En las tres conversaciones se ve como una constante la constitución de una identidad masculina. Esta identidad no se define de manera biológica sino se basa en construcciones de masculinidad social, de cómo debe ser un hombre, qué características tiene que tener, cómo tiene que comportarse. Los jóvenes, grupo social que tiene una identidad transitoria entre su estatus anterior de niños y su estatus posterior de adultos, están en una situación de *crearse* su nueva identidad púbera o postpúbera. Podemos ver a través del análisis de conversaciones entre jóvenes masculinos los modelos de identidad masculina determinantes para ellos. Podemos observar varios instantes.

1.1 La relación con el otro sexo; las mujeres

Un punto esencial para la identidad masculina juvenil parece ser primero haber tenido relaciones sexuales con mujeres y segundo la potencia sexual.

Texto 1

C: hombre ¿pero tú qué le dices?

D: ven a follar (entre RISAS) ¿qué quieres [que le diga↓ hostia↑?]

B: [es una puta ¿no?§

A: § ¿tú le

has echao los techos↑ alguna vez?

D: y la POLLA también le he echao↓ ¿¿qué le voy a ((echar))!?!// es otra que no Lee-que no está trabajando↓ con nosotros

A: ¿y de qué la conoces↑ a la otra↑?

D: cosas de la vida/ que te enseña

A: (RISAS)/ ¿que te recogió de la [calle↑ o algo↑ =]

D: [que (())]

A: alguna vez?§

D: § FFF⁴ mee me la chupó⁵ /// cosas /// pues ya me ha dicho la del pab a ver si vamos un día↓ que nos invitará/// me lo ha dicho ya dos veces// [digo pues pa-]
(Valencia 91-105)

D se vanagloria de sus relaciones sexuales, utilizando un vocabulario considerado como vulgar con cierta tendencia de violencia, reducido al acto sexual, sin implicaciones de los conceptos de amor o de cariño (*follar, echar la polla, chupársela*). Se trata más bien de una gestión de identidad/ imagen que de un relato sobre aventuras sexuales. Las relaciones sexuales (verdaderas o no) son apenas pretexto para mostrarse como alguien que tiene experiencias con mujeres, atributo muy importante de hombres de esa edad para su estatus en el grupo de jóvenes.

Un aspecto importante dentro de la misma línea es la cuantificación y la ausencia de individualidad.

Texto 2

A: bueno↓ entonces Antonio↑ ¿qué?// [¿cómo te va=]

D: [()]

A: = la vida?

D: bien

B: ¿has ligao mucho↑ en tu trabajo↑ Antonio?§

A: §¿Y esa chica que conocías?§

D: §pues hay dos o tres↑ quee

C: [¿con cuanta gente- ?]

A: [solamente dos] o tres macho? (Valencia 64-72)

No se trata aquí de criticar este tipo de actitud, además, estamos lejos de pensar que corresponda a sus sentimientos verdaderos, sin embargo, analizando estos rasgos de cuantificación y de ausencia de individualidad como expresión de una gestión de su identidad/ imagen se manifiestan claramente destinados a la creación de una imagen de macho según el modelo aparentemente vigente entre miembros de este grupo de edad.

Una actitud semejante de definirse como macho según rasgos similares, aunque no tan fuerte, se percibe en el texto uruguayo:

Texto 3

I: Ba! Vo' sabé' que/ que (de) goze ando quieto como una foro, eh?

Sa: ((RISAS))

I: Pero voy (a?) invehtigar, voy invehtigar

Ay va, así

Se: ¡Invehtigue! ¡Invehtigue! ¿Oka? ()

I: (saco hasta cuir) alguna(*) gata(*) Ay va

Se: () Po'que seguro ma' bien Animal sabe' que! 'stoy ma'

⁴ Soplido que indica rechazo.

⁵ Exageración grosera como manifestación del desacuerdo con lo dicho anteriormente por A.

Se: duro/ duro como una tabla ((RISAS) ()
 I: No y yo andoo . solo como un hincha
 Se: ((RISAS)) ¿Eh? ¿Alguna gatita eh? . ahh
 I: Necesito/ necesito . mimos especialmente femeninos Claaro, una gatita
 I: Una que la tengo ahí/ en la mira . La tengo en la mira (un par de letra'
 Se:¿sí? ((RISAS))
 I: y ya eh mía
 (Montevideo 455-461)

1.2 La relación con la sociedad establecida de los adultos, sus normas, sus comportamientos

Otro fenómeno, verbal y no verbal, abiertamente manifiesto en la conversación valenciana son comportamientos que podemos clasificar como antinormativos.

Se puede percibir el empleo continuo de palabras disfemísticas como las ya citadas *follar, echar una polla, cagarse la puta, follársela, hacerse una paja* (291). Según la teoría de cortesía de Brown y Levinson el trato cortés evita disfemismos porque estos podrían causar un sentimiento de agresión al otro. Lo mismo pasa con el empleo de una variedad lingüística que pueda chocar al interlocutor.

Esta conversación se inscribe, sin embargo, con su uso continuo de una variedad lingüística muy popular y hasta vulgar, tocando temas delicados, dentro del estilo juvenil detectado en el análisis del lenguaje de jóvenes, un lenguaje antinormativo, haciendo uso precisamente de los recursos lingüísticos proscritos por la sociedad dominante. Este uso continuo de lo proscrito no tiene siempre una función local determinada sino es parte de una estrategia global de manifestarse como *diferente*, con *una identidad rebelde* y en *desacuerdo con las normas establecidas*.

2 Estrategias orientadas al otro (alocutor)

La teoría de la cortesía reveló que las exhortaciones son actos virtualmente amenazadores de la identidad. Por ello, para evitar este efecto, los hablantes tienen a su disposición diferentes estrategias: actos de habla indirectos en vez de imperativos, excusas para pedir algo, explicar la necesidad de hacer el pedido, atenuación en forma de uso del imperfecto o condicional en el verbo exhortativo etc.

Tenemos testimonios de estos eventos comunicativos que demuestran que entre jóvenes vemos la *ausencia* de todo eso:

Texto 4

B: Yeee pasa las papas/ ¡hostia↑! Medio paquete os habéis hecho ya! cabrones/ déjame coger§ [Valencia línea 9,10]

En el marco de encuentro de jóvenes en una playa haciendo un “piquenique”, el hablante pide que le pasen las papas fritas. Lo hace utilizando un imperativo sin atenuación (*pasa las papas*) introducido por una interjección exhortativa (*yeee*), agregando una interjección de etimología blasfémica para indicar su sorpresa negativa y repudio (*hostia*), reprochando a los otros un comportamiento egoísta (*medio paquete os habéis hecho ya*), intensificando su reprimenda con una denominación de insulto (*cabrones*), terminando con otro imperativo (*déjame coger*) sin ningún tipo de atenuación o reparación. Aun cuando tomamos en cuenta que la sociedad española peninsular se caracteriza por una predominación de la cortesía positiva y trabaja menos con la cortesía negativa, es decir que encontramos menos atenuaciones (Haverkate, en este volumen), este turno es un ejemplo de una falta de cortesía, un acto agresivo que debería provocar una reacción correspondiente por parte de los afectados ya que amenaza su identidad/ imagen. Sin embargo, en los turnos siguientes de los otros no se percibe ningún reclamo de reparación de tal comportamiento. Parece que es un trato normal, no se le toma como deterioro de la imagen. Esto se ve en el turno siguiente que reza así:

Texto 5

D: ¿medio paqu- noo de eso no se llena/// (8'') [dame cocacola]

Se trata más bien de un tipo de contra-ataque pequeño: D presume que B quiere comer el resto del medio paquete y niega este deseo eventual. Continúa su turno con otra exhortación (“dame cocacola”), también en forma imperativa, sin estrategias de atenuación o similares para evitar su efecto fuerte. Actos evidentemente y formalmente descorteses no se toman como tales por los interactuantes. Esto requiere una explicación.

En este intercambio de turnos podemos, sin embargo, observar otro acto relacionado a la identidad/ imagen. Aparentemente a B se le entregan las papas [no está anotado en la transcripción]. Según la regla del trato cortés B debería agradecer el cumplimiento de su pedido. Aquí esto ni ocurre, constatamos una falta de dar las gracias, acto que es negativo y puede clasificarse como forma de anticortesía, y según las reglas “normales” como negación de la rutina de respetar la imagen del otro. Otro ejemplo es el siguiente en las líneas 38-43:

Texto 6

C: có[geló↑]

A: [sí sí] CÓGELO

C: Pásame una poca/ bueno↓ me pongo yo cocacol- y lo cojo

B: limpiarlo un poco ;coño!

D: [(RISAS)]

No voy a analizarlo en detalle por falta de espacio, pero contiene más o menos los mismos rasgos en lo de identidad y cortesía que el texto anterior.

Otra estrategia orientada hacia al alocutor son apodosos denigrantes o desfavorables:

Texto 7

- C: [nos tenían que haber] puesto ↑
 algunas mesas por aquí§
 D: § aquí↑ pa nosotros /// (())
 A: yo soy un caballero
 D: un caballo (Valencia 58-62)

Aparentemente se trata de una secuencia de turnos irónicos. A reclama el estatus de caballero de manera jocosa y lúdica. Pero la reacción de D podría ser de otra manera, siguiendo este tono afirmándolo para todos los participantes, diciendo por ejemplo: *sí, somos todos caballeros*, indicando con eso solidaridad e identidad del grupo. No obstante, al contrario, toma este reclamo jocoso de identidad social alta (*caballero*) que lleva connotación de honor y respeto social como pretexto para convertirlo al contrario, basado en un juego de palabras, quitándole, también jocosamente, hasta la calidad de ser humano (*caballero* > *caballo*). Cualquiera sea el resultado de un análisis más profundo hasta psicoanalítico de este juego de palabras, lo que es evidente es un rechazo de la pretensión identitaria y la atribución de otra, mucho menos favorable.

A lo largo de la conversación, además, se encuentran apodosos negativos fijos como *Conejo*, *Nano* (< *enano*), el *Sordo*, etc., pero también momentáneos como *cabrón*.

Texto 8

- B: [¿dónde están las papas↓ nano?] (entre RISAS)
 C: [(RISAS)] ((estoy mirando arriba))
 D: (RISAS)§
 B: § ¡qué cabrón! (entre RISAS)
 A: tú no hables→ tú no hables (Valencia 218-222)

O la denominación: *guarra asquerosa* (turno 291).

También en el texto uruguayo observamos el uso de apodosos como *Animal* (366 *passim*), *Patata* (378), *Sapo* (397), *Indio* (452).

3 Estrategias orientadas al nosotros (hablante y alocutores)

En el texto mexicano (texto 9) que es una entrevista entre la investigadora y –parece– un líder de una banda de jóvenes marginados de la Ciudad Netzahualcóyotl (vecina de la Ciudad de México), encontramos una forma de presentación de la identidad completamente diferente. Aparentemente y formalmente se trata de una narración oral, provocada por

una pregunta de la entrevistadora. En la narración, el protagonista y narrador cuenta con muchos recursos dramatizadores y teatrales, capaces de crear varios momentos de suspensión, utilizando, además, un lenguaje oral, juvenil y popular (que no voy a analizar aquí⁶) —encuentros del grupo juvenil con la policía (*judas < judiciales*, un cuerpo específico de la policía). Toda la narración parece orientada a la comunicación de los eventos. Pero si nos acercamos al texto desde una perspectiva de presentación de la identidad, vemos que el texto entero sirve para la construcción de una identidad/ imagen. La narración puede concebirse como una prueba explícita de la situación social, del trato de los jóvenes marginados por la sociedad oficial por medio de sus agentes de policía: Se crea una escenificación narrativa con dos polos, los buenos y los malos. Los buenos (nosotros) somos pacíficos, llevando una vida tranquila, preparándose un desayuno al aire libre (*hicimos el vaquero*), comiendo, cuando de repente sufren un asalto de los malos (la policía), un asalto descrito como sin justificación, describiendo además las crueldades de la policía. Con todo ello se constituye una imagen de los jóvenes para la entrevistadora (que es una mujer perteneciente a la sociedad establecida) y para los otros miembros de la banda presentes en la entrevista, un universo urbano y callejero de constantes peligros (como los caballeros y vaqueros de los cuentos y películas mitológicas) y ellos en lucha contra las fuerzas enemigas.

La manera de presentar a los protagonistas del evento, además, manifiesta un predominio claro de la identidad del grupo, una identidad colectiva. Prevalecen los pronombres *nosotros* y *nos* (como víctimas de acciones de los malos), y el *yo* del narrador no se vincula con acciones sobresalientes para presentarse como el más listo sino como responsable, tratando de proteger el más débil de la banda, un minusválido (*Aron, un valedor que está malo*).

A pesar de ser marginados se presentan como los *moralmente mejores*, *víctimas* de ataques, viven en un mundo peligroso (mundo en que sobreviven solamente los *héroes*), demuestran *hombría* a través de las peleas y son *defensores* de sus compañeros (para los que se tienen conceptos de denominación identitaria específicos: *valedores* o de los hermanos que les llaman *carnales*).

Todas estas son las categorías de identidad relevantes para los jóvenes.

Conclusión

De este análisis se pueden sacar varias conclusiones de índole diferente.

⁶ Para un análisis de los rasgos del lenguaje oral y juvenil en este texto, cf. Zimmermann (1996).

1° Lo que Labov a descrito no es una curiosidad etnográfica sino algo más general en la cultura de los jóvenes.

2° La segunda conclusión tiene que ver con el aspecto universal vs. relativo de la cortesía. Si partimos de las teorías de la cortesía, de pretensión universal, -recordamos que la teoría de Brown y Levinson se basa en datos de grupos étnicos con culturas muy diferentes de la sociedad occidental- podemos ver que el deseo de que la identidad sea respetada es universal. Aun cuando podría parecer que este tipo de gestión de la identidad no se hace entre jóvenes, se puede ver en otros dominios que necesitan de ello, tal vez más que los adultos. Pero nos dimos cuenta que los valores y por ello los procedimientos para valorarlos son diferentes. Cabe asumir entonces no sólo una perspectiva no etnocentrista sino también una perspectiva no sociocentrista ya que ni siquiera en nuestra propia cultura todos los grupos la expresan de la misma manera. Desde una perspectiva formal, hemos visto que las estrategias establecidas por Brown y Levinson no se observan entre jóvenes de España. ¿Tenemos por ello el derecho de decir que sus actos de habla están destinados a amenazar la identidad del otro? Obviamente no. Los textos analizados, también el de Valencia, se destacan por un ambiente cooperativo, no agresivo. En ningún momento de los actos que a veces parecen por su forma muy agresivos e insultantes se percibe una queja o algo similar por parte del agredido. Según Labov este se debe al hecho de que se trata de un ritual, de un juego.

Sin negar un cierto carácter lúdico, esto no es todo. Pienso que se trata más bien de otro universo de valores, en el que los interactuantes están dispensados de las reglas de la sociedad dominante de los adultos.

De hecho podemos constatar que la aceptación de este tipo de trato se limita al grupo de amigos y compañeros. No es que cualquiera tenga el derecho de hablar así a cualquier joven. El mismo trato se tomaría como insultante y agresivo, atacando la pretensión de ser una persona de respeto entre jóvenes que no se conocen. Entonces, si estos actos no están considerados por los afectados como deterioro o amenaza a la imagen, no podemos clasificarlos como descorteses. Más bien habrá que considerarlos como una clase *sui generis*. Forman parte de una actitud más general que los estudios del lenguaje juvenil han destacado en el comportamiento lingüístico y paralingüístico (semiótica del cuerpo etc.), una actitud *antinormativa*. Lo vemos en los mecanismos de constitución del léxico juvenil, y lo vemos todavía con más claridad en sus hábitos de interacción entre ellos y sobre todo en lo que respecta a la identidad. Por ello pienso que los actos descritos como descorteses de hecho no son descorteses sino que son parte de esa actividad antinormativa. Por ello los llamo *anticortesés*.

Esta categoría significa que los jóvenes tienen igualmente la pretensión de ser miembros respetados de su grupo. Sin embargo, este estatus no se adquiere por los procedimientos del mundo adulto, sino al

contrario por la violación de estas normas y reglas. Se trata entonces de un evento de *colaboración* mutua para crear este universo antinormativo. La anticortesía es una de las estrategias.

3° Con eso llego a una tercera conclusión, de tipo metodológico. El hecho de que las identidades se construyen por medio de actos verbales tiene como consecuencia de que las pretensiones de identidad en general se manifiestan de manera directa o indirecta (subsidiaria) en la interacción, y sobre todo en la interacción verbal. Se pueden detectar en conversaciones entre jóvenes y adultos y sobre todo entre jóvenes mismos. La grabación de éstas y su análisis discursivo en la primera parte, las estrategias orientadas al yo y al nosotros han podido mostrarnos:

a) Qué tipo de identidad es el esencial para los jóvenes. Es desde ahí, de esta identidad específica relevante para los jóvenes que se debe analizar su comportamiento lingüístico.

b) Los actos lingüísticos identitarios adquieren su función interactiva sólo respecto al tipo de identidad específico relevante para los usuarios. No existe un vínculo determinado de la identidad/face con determinado tipo de estrategias sino de varios tipos de identidad/face con sus estrategias correspondientes.

4° Una cuarta conclusión, que no tiene que ver ni con la cortesía ni con la metodología, sino con el conocimiento sociocultural. Creo haber podido demostrar que las máximas de cortesía y las estrategias de cortesía que se han descrito como vigentes en las conversaciones en general tienen de hecho una vigencia limitada al ámbito social e interpersonal de los adultos. En relaciones interpersonales entre jóvenes masculinos que mantienen relaciones amistosas o de identidad grupal, la constitución de la *identidad generacional* se gestiona al contrario mediante estrategias de anticortesía. Este tipo de constitución de identidad particular de los jóvenes masculinos, recientemente a veces copiado por mujeres jóvenes, se explica por un tipo de identidad parcialmente diferente de la de los adultos y la de los niños. Por nuestro tipo de análisis etnometodológico hemos podido deducir las identidades/imágenes relevantes para los mismos interactuantes. Sin pretender que sean los únicos y que se puedan generalizar vemos los siguientes rasgos:

1. Somos diferentes de los adultos (y de sus deseos de identidad, derivados de los valores del mundo adulto); por ello actuamos en contra de estos valores. Nuestra identidad se define como contraria a la de los adultos. Por ello actuamos – por lo menos parcialmente – en contra de los valores del mundo adulto (legítimo).

2. Como jóvenes masculinos tenemos una identidad prospectiva de “verdaderos hombres”. Queremos ser machos. Este aspecto de la identidad juvenil masculina se compone de tres rasgos:

a) Somos diferentes de las mujeres (y de sus deseos de identidad, derivados de los valores del mundo femenino); por ello actuamos exagerando los rasgos susceptibles del mundo masculino y en contra de los valores femeninos y de todo lo que parece afeminado.

b) Somos diferentes de los niños, sobre todo en el aspecto de la sexualidad. Ser un joven aceptado en su grupo tiene como condición el conocimiento de prácticas sexuales, de haber tenido o de tener relaciones sexuales (*experiencia sexual*).

c) Somos héroes, sin temor a los peligros. Vivimos en un mundo que no nos comprende y que nos amenaza (profesores, policía, otros grupos de jóvenes). No tenemos miedo a las peleas, somos más listos que nuestros adversarios.

La identidad juvenil no es coherente. Al mismo tiempo los jóvenes quieren tener algunos de los atributos de los adultos (autonomía, independencia, dinero, relaciones sexuales, etc.) y ser diferentes de los adultos. Por ello se explican algunos valores contradictorios y se percibe una identidad contradictoria (querer ser dos cosas opuestas a la vez).

Nuestro enfoque para analizar esta gestión de la identidad generacional (juvenil) se basa en el teorema de que la identidad es un fenómeno psico-social resultado de una construcción mental en un proceso de interacción entre un EGO y un ALTER (de hecho muchos otros, hasta un tipo *Otro generalizado*, como ya dijo George H. Mead). Las identidades que tenemos no son emanaciones directas de la realidad. La identidad no es algo que deriva directamente del estatus social, de la edad, de la región de nacimiento o del sexo de una persona. Cada identidad es algo cultural e históricamente creado o construido, por ello dependiente de la cultura y colado en conceptos de la lengua. Para cada identidad relevante en la sociedad o en un subgrupo de la sociedad se crean términos de identidad.

La construcción de la identidad depende en parte de la atribución de identidad por parte del otro, pero está también en parte a disposición del YO. Todos los seres humanos tienen el deseo de gozar –cualquier sea su identidad social– de una identidad vista por los otros de manera positiva. El YO tiene a su disposición estrategias para influir en la visión que el otro tiene del YO. Al mismo tiempo el YO contribuye con sus actos de atribución de identidad a la del otro. Se pueden llamar *actos identitarios* (muy semejantes y en parte idénticos a los actos de cortesía que han descrito Brown y Levinson). En estos actos de identidad son entonces perceptibles las estrategias y los “ingredientes” específicos de la identidad, que son relevantes para los interactuantes concretos.

El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmlingüística de la cultura española

HENK HAVERKATE
Universidad de Amsterdam

1 Introducción

En el capítulo titulado “Sociological implications”, de su libro sobre los universales de cortesía, Brown y Levinson (1987) hacen una distinción entre *positive politeness cultures* y *negative politeness cultures*. Se trata de una distinción que se manifiesta en dos niveles de análisis diferentes, según el investigador centre la atención en la dimensión intracultural o la dimensión intercultural del proceso comunicativo. En lo que respecta a la dimensión intracultural, se ha comprobado que, por regla general, las clases socioeconómicas menos privilegiadas muestran una predilección por la cortesía positiva inclinándose a establecer lazos de solidaridad grupal. Las capas más elevadas de la sociedad, en cambio, tienden a orientarse hacia el distanciamiento interpersonal, concediendo valor especial a la cortesía negativa. Puede argumentarse que estas tendencias apoyan en el plano pragmático, la hipótesis del déficit lingüístico desarrollado por el sociólogo británico Bernstein (1971).

En la presente exposición, nuestro foco de interés será el estudio de la dimensión intercultural del proceso comunicativo, o sea, en términos más específicos, el análisis comparativo de la cortesía. Un buen punto de arranque para este tipo de análisis lo constituye el libro de Sifianou (1992), titulado *Politeness phenomena in England and Greece*. A través de una elaborada investigación de categorías pragmlingüísticas, la autora llega a la conclusión de que la cultura griega es una cultura orientada hacia la cortesía positiva, mientras que en la cultura inglesa predominan las normas de la cortesía negativa. Los resultados del estudio de Sifianou sugieren una división general o incluso universal entre culturas de cortesía positiva y culturas de cortesía negativa.

Ahora bien, este tipo de universalidad ha sido combatido sobre todo por lingüistas chinos y japoneses. A propósito de esto, es relevante, por ejemplo, el estudio de Matsumoto (1989), investigadora japonesa, que enfatiza el carácter colectivo de las culturas asiáticas en las que se atribuye poco valor a la identidad del individuo, cuya autonomía no juega un papel

primordial en la interacción verbal; todo gira en torno a la identidad colectiva del grupo social al que pertenece el individuo. Teniendo en cuenta esta caracterización podemos sacar la conclusión de que la distinción entre culturas de cortesía positiva y culturas de cortesía negativa no se aplica sino a una subclase de la clase de las culturas del mundo. A esta subclase parecen pertenecer en general las culturas europeas.

2 Objeto de investigación

Tal como lo indica el título de la exposición, centraré la atención en la tipificación de la cultura española. Mi objetivo específico es intentar contestar a la pregunta: ¿puede calificarse la cultura española de cultura de cortesía positiva?

En la literatura dedicada al tema se han dado varias respuestas afirmativas a esta pregunta. Dentro de un marco de referencia global, María Sifianou desenvuelve la hipótesis de que no sólo en la cultura griega, sino en las culturas mediterráneas en general prepondera la etiqueta de la cortesía positiva. Limitándose a un ámbito geográfico menos amplio, diversos estudios del lingüista británico Leo Hickey corroboran el punto de vista de Sifianou con respecto a la cultura española. Compárese la cita siguiente:

"If we accept Brown and Levinson's distinction between positive and negative politeness, it would seem justifiable to accept also that Britain tends to be a negative politeness society whereas Spain tends towards positive politeness." (Sifianou, 2000: 229)¹

Finalmente, en mi libro sobre *La cortesía verbal* (1994) he efectuado varias comparaciones de estrategias de cortesía en las culturas española y holandesa, que apuntan en la misma dirección: los españoles tienden a enfatizar la solidaridad entre los interlocutores, en tanto que los holandeses conceden más valor al distanciamiento social.

En lo que sigue, examinaré la potencia analítica de tres parámetros pragmalingüísticos para valorar el carácter positivo de la cortesía española. Se trata de la siguiente tipología de actos: *actos de discurso*, *actos paralingüísticos* y *actos metapragmáticos*. Haciendo uso de estos parámetros, elaboraré la comparación entre las culturas española y holandesa abordada en mi libro sobre la cortesía verbal, puesto que la tipificación que aquí nos ocupa requiere un análisis que se centre en magnitudes relativas que se dan con mayor o menor frecuencia o con mayor o menor intensidad en las culturas a estudiar.

¹ Si aceptamos la distinción de Brown y Levinson entre imagen positiva y negativa, estaría justificado aceptar también que la sociedad británica tiende a la cortesía negativa mientras que España se inclina hacia la cortesía positiva. (T. de la Ed.)

3 Actos de discurso

Los actos de discurso son actos de habla incrustados en una situación comunicativa concreta.

Esto equivale a decir que son actos de extensión variable. Piénsese, por ejemplo, en actos exhortativos cuyo núcleo directivo va acompañado de una amplia justificación de la petición. Otro ejemplo lo constituyen las llamadas *parejas adyacentes* como pregunta y contestación, cumplido y respuesta, argumento y contraargumento. El acto de discurso, por lo tanto, representa una ampliación del concepto del acto de habla tal como fue ideado por Searle en su libro *Speech acts* (1969). Para Searle el acto de habla es una entidad monológica no asociada con el uso del lenguaje en situaciones comunicativas concretas.

Para el objeto del presente estudio quiero examinar tres clases de actos de discurso: *actos asertivos*, *actos directivos* y *actos expresivos*.

3.1 Actos asertivos

El objeto ilocutivo del acto asertivo se define en términos de la intención del locutor de asumir la responsabilidad por la verdad de lo que asevera. Desde la óptica del análisis comparativo de cortesía, ocupan un papel distintivo los dos fenómenos siguientes: *la repetición léxica* y *la ironía verbal*.

3.1.1 La repetición léxica

Cabe distinguir dos clases de repetición léxica: *la autorrepetición* y *la alorrepetición*.

Tal como lo especifica el término, la autorrepetición se produce en aquellos casos en los que el hablante repite sus propias palabras. Nos encontramos aquí ante una estrategia discursiva enfática que tiene como fin insistir en la importancia de una información o punto de vista emitido en una fase anterior de la conversación.

De interés para nuestra investigación es el segundo tipo de repetición léxica arriba mencionado: la alorrepetición. Entre las distintas funciones conversacionales que puede desempeñar esta estrategia, se destaca la de expresar conformidad total con un punto de vista formulado por el interlocutor. El efecto perlocutivo que se pretende suministrar consiste en transmitir una marcada señal de cortesía positiva. Específicamente, la repetición léxica refuerza la imagen positiva del oyente generando la implicatura de que la opinión emitida no podría ser expresada de forma más apropiada. Veamos dos ejemplos concretos tomados de entrevistas de Nichols (1989) con autores femeninos españoles:

(1)

AMM -Bueno no lo sé. Yo, como siempre he sido así, es decir, este libro... Es una parte de mi infancia.

GN -*Eso se nota claramente*; hay tantísimo sentimiento y dolor en el libro.
 AMM -*Eso se nota claramente*; hay parte de mi infancia...
 (1989: 44)

(2)
 AM -Que ya no puedes ser patinadora o exploradora, ¿no?
 GN -*O así parece* entonces.
 AM -*O así parece*, claro.
 (1989: 113)

Desde la perspectiva comparativa puede asegurarse que la alorepetición léxica representa una estrategia de discurso bastante convencional en el diálogo español; la podemos caracterizar como estrategia representativa de una cultura en la que se atribuye un valor primordial a la cortesía de solidaridad.

En la interacción verbal holandesa, en cambio, la repetición léxica íntegra de lo que dice el otro es muy poco frecuente. Si los participantes en una conversación holandesa dan a entender que están de acuerdo con el punto de vista del interlocutor, suelen hacer uso de una paráfrasis o expresión sinónima. Así, por ejemplo, en (1), en lugar de *Eso se nota claramente*, se optaría por una respuesta como *Eso es evidente* o *Eso se ve muy bien*. De esto se colige que el locutor holandés prefiere abstenerse de identificarse con la persona del interlocutor. En otras palabras, adopta una actitud que refleja una cultura donde predomina el distanciamiento interpersonal.

3.1.2 *La ironía*

La ironía es un recurso retórico complejo, difícil de definir de manera unívoca. Limitándonos a la ironía asertiva podemos sostener que es una estrategia conversacional cuya esencia radica en que el hablante manipula el valor veritativo de lo que asevera. En términos más precisos, el hablante comunica lo contrario de lo que cree. A propósito de esto, tiene sentido comparar la ironía y la mentira, ya que las dos estrategias se caracterizan por una intención comunicativa común, esto es, son generadas por la insinceridad del locutor. La diferencia está en que la insinceridad del mentiroso sirve para engañar, por lo que debe pasar inadvertida; la insinceridad del locutor irónico, por el contrario, es patente, puesto que sirve para ser comunicada. Fijémonos en los siguientes ejemplos, que están tomados de Beinhauer (1985):

(3)
 Bautista: - Me dijeron que la tos había desaparecido y que de fiebre sólo tiene cuarenta y cinco grados.
 Dalmacio - ¡Pues sí que está mejor!

- (4)
 - ¿Pero usted sabe lo que se dice?
 - ¡No he de saber!

(5)
 ¡Pues era lo que nos faltaba!

(6)
 ¡Bonito susto me has dado!

Estos ejemplos son prototípicos de enunciados irónicos españoles debido a la aparición de marcadores lingüísticos que facilitan la correcta interpretación de la intención comunicativa del hablante. Vamos por partes. En los ejemplos (3) y (5) se emplean las partículas de discurso *pues* y *pues sí*. En (4) estamos ante el uso negativo de la perífrasis *haber de + infinitivo*. El ejemplo (6), finalmente, contiene la frase nominal *bonito susto*, en la que *bonito* se manifiesta como miembro de una clase de adjetivos que, en posición antepuesta, transmiten de manera estereotipada información irónica. Otros adjetivos que pertenecen a la misma clase son *valiente*, *menudo* y *dichoso*. Como ya hemos observado, estos marcadores ocupan la función de orientar al oyente hacia el sentido irónico del enunciado.

Lo que llama la atención en el plano comparativo es que dichas señales pragmlingüísticas, que sirven de soporte interpretativo, faltan casi por completo en el discurso holandés, lo cual quiere decir que cualquier enunciado holandés encierra una carga irónica potencial. De esto cabe deducir que el uso de la ironía representa una estrategia convencional en la interacción verbal holandesa. La convencionalidad que aquí se trata puede considerarse como reflejo del carácter distanciador de la cultura holandesa. Para ver esto mejor, conviene tomar en consideración que la ironía requiere una labor interpretativa compleja, dado que el locutor irónico defrauda el patrón de expectativa del interlocutor violando intencionadamente la primera máxima de calidad de Grice (1975, 1978), que reza: *No digas cosas que crees que son falsas*. Por este motivo, la ironía no cuadra con una cultura como la española, en la que prepondera la solidaridad conversacional, cristalizada en la orientación hacia el intercambio verbal directo. A este respecto, es relevante llamar la atención sobre el dicho español *Llamar al pan pan, y al vino vino*, que no tiene equivalente en holandés.

Un argumento de índole distinta, que viene a corroborar nuestra tesis, es que incluso en el *Don Quijote*, que se suele calificar de obra irónica por antonomasia, ocurren muy pocas locuciones irónicas. La ironía del *Quijote* representa un caso de ironía literaria o dramática; la ironía verbal ni siquiera juega un papel secundario.

Finalmente, vale la pena señalar que la distinción cultural respecto al uso de la ironía enfocada en el presente apartado es la causa de que se

produzcan fácilmente malos entendidos en intercambios verbales interétnicos. Obviamente, las consecuencias pueden ser graves en el caso de que se perjudique la relación social entre los interlocutores por interpretar uno de ellos una contribución irónica del otro en términos de una mentira.

3.2 *Actos directivos*

Conforme a la definición tradicional, el hablante que realiza un acto directivo tiene como fin influir en el comportamiento intencional del interlocutor de forma que éste lleve a cabo la acción descrita por el contenido proposicional del enunciado. Como es bien sabido, se distinguen dos variantes fundamentales del acto directivo: *el ruego y la orden*. La cortesía expresada por el ruego, que es la variante que nos interesa aquí, es de tipo negativo: le sirve al hablante para compensar su penetración en el dominio intencional del oyente. La finalidad perlocutiva del ruego, por tanto, es reducir la amenaza de la libertad de acción del oyente.

Con respecto al análisis comparativo, profundizaremos en la categoría del enunciado imperativo. Haciendo uso del imperativo, el locutor español puede expresar tanto un ruego como una orden. La situación del holandés es más complicada porque el empleo del imperativo se asocia ante todo con la expresión de una orden. Para expresar un ruego se necesita atenuar la fuerza del imperativo mediante el uso de una partícula modal. Nótese que la categoría de estas partículas imperativas, cuya función consiste en transmitir cortesía negativa, falta por completo en español. Examinemos un ejemplo contrastivo:

(7)
Levante usted este peso

Si nos imaginamos un contexto concreto en el que un fisioterapeuta dirige la exhortación *Levante usted este peso* a su paciente, éste la interpretará como un ruego convencional. El equivalente literal en holandés, en cambio:

(8)
Tilt u dit gewicht op

se interpreta como una orden. Para generar la interpretación de un ruego hay que modificar la locución insertando una partícula modal. Esto es lo que ocurre en:

(9)
Tilt u dit gewicht *even* op

Con el uso de *even* no se agotan las posibilidades. Variantes

perlocutivas más o menos libres son: *eens*, *maar* y las combinaciones *maar even*, *maar eens* y *maar eens even*. El efecto mitigador de las partículas imperativas se deriva directamente de su contenido léxico; es decir, *even* significa literalmente "un rato", *eens* corresponde a "una vez" y *maar* es una partícula de valor permisivo que atenúa la autoridad del locutor. Es obvio, pues, que, por su significado léxico, *even*, *eens* y *maar* son signos pragmáticos especialmente adecuados para minimizar el grado de imposición de la exhortación. Su uso puede describirse metafóricamente en términos de un balance de coste y beneficio, puesto que sirven para compensar verbalmente la energía que el interlocutor tiene que invertir en la realización de la acción pedida.

Los resultados del análisis anterior nos permiten concluir que la preferencia del holandés por el uso del imperativo atenuado concuerda con la índole distanciadora de la cultura; la preferencia del español por el uso del imperativo escueto, por otra parte, es representativa de una cultura orientada hacia la solidaridad. Puede sostenerse, para terminar este apartado, que a la diferencia señalada subyace un principio pragmático general: en las sociedades donde predomina una etiqueta de solidaridad se sobreentiende el derecho de reducir la libertad de acción del interlocutor.

3.3 *Actos expresivos*

El objeto ilocutivo de los actos expresivos puede definirse como la expresión de un estado psicológico del hablante, causado por un cambio en el mundo que atañe al interlocutor o al hablante mismo. Para la investigación comparativa de los actos expresivos he seleccionado dos categorías: *el agradecimiento* y *el cumplido*.

El acto de agradecer no cumple las mismas funciones en las dos culturas que nos interesan en el presente contexto. Específicamente, la cultura española difiere de la holandesa en que, por regla general, no concede valor particular a fórmulas de agradecimiento como respuestas verbales a actos rutinarios efectuados dentro de un patrón interaccional preestablecido. Ejemplos ilustrativos son la interacción entre camarero y cliente, entre revisor y pasajero y entre vendedor y comprador. En estos tipos de contacto social, el español se inclina a adoptar una actitud esencialmente racional ante el acto rutinario dejando de agradecer. El holandés, en cambio, tiende a acentuar verbalmente la distancia social que le separa de su interlocutor agradeciendo también actos rutinarios. Dicho de otro modo, en estas situaciones comunicativas prefiere mostrar cortesía negativa.

Una consecuencia de todo esto es que la diferencia descrita pueda provocar malos entendidos o incluso conflictos interculturales. Así, pues, no es raro que, dentro del contexto de los actos rutinarios, la ausencia de respuestas de agradecimiento, que caracteriza la interacción española, les

parezca descortés al interlocutor holandés, mientras que a los españoles la reacción verbal preferida por la cultura holandesa les dé la impresión de ser exagerada o hipócrita.

3.3.1 *El cumplido*

El cumplido es un acto expresivo que tiene por objeto transmitir solidaridad y aprecio por la persona del interlocutor. Surte, pues, el efecto perlocutivo de reforzar la imagen positiva del otro. Conforme a nuestro patrón de expectativa, en la conversación holandesa el cumplido no desempeña sino un papel secundario. Como al locutor holandés le importa guardar distancia social, suele abstenerse de ensalzar las cualidades o los méritos de su interlocutor. Encuestas y entrevistas de diversa índole han puesto de manifiesto dos cosas: (1) el holandés medio no está acostumbrado a hacer ni a recibir cumplidos; (2) el holandés encuentra difícil responder adecuadamente a un cumplido. Lo normal es que no lo acepte o que reduzca el elogio.

Pasando a la cultura española, merece la pena remitir a un estudio empírico de Lorenzo-Dus, titulado “Compliment responses among British and Spanish university students” (2001). Entre los participantes españoles en su investigación la autora notó una marcada tendencia a pedir que se repitiera el cumplido, probablemente con el objeto de que se expandiera o reforzara la alabanza. Huelga decir que esta actitud contrasta radicalmente con la que se considera normal en una interacción holandesa. Una diferencia cultural parecida es la que describe Hickey (1991) al comparar el comportamiento interaccional de hablantes británicos y españoles:

“Compliments and expressions of praise or appreciation are a normal part of Spanish social behaviour to an extent and in ways that would be intuitively regarded as exaggerated, hypocritical or simply embarrassing between (near) equals in Britain.” (Hickey, 1991: 5)²

No cabe duda que la aportación española más auténtica al inventario de los cumplidos es el *piropo*. En un reciente estudio, Achugar (2001) pone de relieve que el piropo sólo produce efecto si los dos interactantes comparten los conocimientos culturales necesarios para poder evaluar el contenido del elogio. Esto equivale a decir que, desde la perspectiva comparativa, la valoración intrínseca del piropo está fuera del alcance de una interactante holandesa.

Para concluir el capítulo de los actos de discurso quiero citar de

² *Los cumplidos y las expresiones de aprobación o aprecio son parte normal de los comportamientos sociales españoles hasta un punto y de maneras que podrían ser vistas como exageradas, hipócritas o sencillamente embarazosas entre iguales (cercaños) en Inglaterra.* (T. de la Ed.)

nuevo una calificación de Hickey (op. cit.), en la que se destaca el papel preponderante de la cortesía positiva en la cultura española:

"We postulate that Spaniards are more tolerant of, or less sensitive to, intrusions on their privacy, their notional territories, their physical rights and their ability to do what they like, including the prerogative not to cooperate with others in a given situation, than members of a corresponding British group would be. This is manifested in an obvious way in their different, though not less "polite" use of formulas like *Por favor* and *Gracias*, which tend to be used in their literal sense, that is, in asking or giving thanks for a personal favour, as distinct from a service that is part of one's duty, such as a shop assistant's duty to serve, and a customer's duty to pay for an article purchased." (Hickey, 1991: 4)³

En lo que respecta a las dos categorías que quedan por investigar, *los actos paralingüísticos* y *los actos metapragmáticos*, faltan estudios comparativos que enfoquen la idiosincrasia de la cultura española. Por este motivo, me ceñiré a valorar en términos generales los parámetros más pertinentes para caracterizar la cortesía española.

3.4 *Actos paralingüísticos*

La clase de los actos paralingüísticos se bifurca en dos subclases fundamentales: *actos cinésicos* y *actos proxémicos*. No me ocuparé aquí de los actos cinésicos. Para su estudio remito al valioso e imprescindible "Diccionario de gestos" de Meo-Zilio y Silvia Mejía (1980, 1983).

3.5 *Actos proxémicos*

Tal y como sugiere el término, los actos proxémicos tienen por objeto repartir el espacio físico entre los interlocutores en el lugar donde se desarrolla el intercambio verbal. La literatura dedicada al tema deja claro que el comportamiento proxémico de las personas que participan en una conversación muestra notables diferencias culturales. Se ha comprobado, por ejemplo, que los locutores árabes e hispanoamericanos prefieren una distancia interaccional relativamente corta. Los locutores suecos, británicos y norteamericanos, en cambio, prefieren ocupar un espacio físico más amplio. Debemos algunos datos más precisos a un estudio empírico de Schefflen y Ashcraft (1976). Estos autores han observado que los británicos

³ Nosotros postulamos que los españoles son más tolerantes, o menos sensibles, a las intrusiones en su privacidad, a su noción de territorio, a sus derechos físicos y a su habilidad para hacer lo que les guste, incluyendo la prerrogativa de no cooperar con los demás en una situación dada, que lo que serían los miembros de un grupo afín en Inglaterra. Esto se manifiesta de manera obvia en el uso diferente, aunque no menos "cortés", de fórmulas como *Por favor* y *Gracias*, las cuales tienden a ser usadas literalmente; o sea, para pedir y dar las gracias por un favor personal, en contraposición con un servicio que es parte de la propia tarea, como el deber de un/a vendededor/a de un negocio de atender, y el deber de los clientes de pagar por la mercadería comprada. (T. de la Ed.)

y norteamericanos suelen mantener una distancia de unos 90 centímetros.; los cubanos se contentan con la mitad: 45 centímetros.

De lo anterior podemos extraer dos conclusiones. La primera es que las diferencias proxémicas señaladas generan el supuesto de que la distancia física entre los interlocutores refleja de manera icónica la diferencia entre culturas de solidaridad y culturas de distanciamiento. Desde esta óptica, puede establecerse la tesis de que a mayor distancia espacial corresponde mayor necesidad de guardar privacidad y autonomía y viceversa. La segunda conclusión concierne a malas interpretaciones de tipo interétnico. Así, por ejemplo, se ha constatado que a los árabes el comportamiento proxémico británico les parece frío y desinteresado, en tanto que para los británicos los actos proxémicos de los árabes son actos que amenazan su autonomía.

3.6 *Actos metapragmáticos*

Los actos metapragmáticos son actos realizados dentro del marco de la etiqueta conversacional. En el contexto de este estudio quiero centrar la atención en la norma: *No interrumpas al que está hablando*. Comparando las culturas del mundo se perciben considerables diferencias respecto a la tolerancia a las interrupciones conversacionales. Un caso extremo lo constituye la etiqueta de los *kunas*, pueblo indígena de Panamá. En su estudio "Kuna ways of speaking" (1983), el antropólogo americano Joel Sherzer hace ver que los kunas observan un patrón de cambios de turno muy riguroso, que prohíbe la interrupción del interlocutor que está hablando.

No es arriesgado afirmar que la etiqueta conversacional española representa otro caso extremo en el sentido de que los participantes en una conversación aceptan tanto la interrupción como el monólogo simultáneo como contribuciones naturales al intercambio verbal. Ahora bien, ¿cómo hemos de explicar esta forma de tolerancia metapragmática? La razón más plausible parece ser que la duplicidad de turnos y las interrupciones se interpretan como señales de solidaridad, o sea, señales que reflejan empatía e interés por la persona del interlocutor a través de la intensidad del contacto verbal. Este punto de vista es compartido por Deborah Tannen, quien lo expresa del modo siguiente:

"...whereas some people feel certain that it is impolite to talk at the same time as someone else, there are many other people - many New Yorkers among them -for whom it is "polite" (that is, socially appropriate) to talk along with others as a way of showing enthusiasm, understanding and rapport. For them, an overlap is not an interruption." (Tannen, 1987: 157)⁴

⁴ "...whereas some people feel certain that it is impolite to talk at the same time as someone else, there are many other people - many New Yorkers among them -for whom it is "polite" (that is,

En el plano comparativo, basta con escuchar un breve rato una conversación holandesa para cerciorarnos de que las interrupciones y la duplicidad de turnos de habla no son fenómenos desconocidos; sin embargo, son fenómenos que se dan con menos intensidad y con menos frecuencia.

Por esta razón, no sería aplicable a la etiqueta conversacional holandesa la crítica que hace José María Gironella a la española: "Echamos de menos, en la vida española, el diálogo. Nuestras conversaciones, orales o escritas, constituyen, según certera frase de Ortega, "un bombardeo de monólogos" (1969: 260). Otro autor español, Fernando Díaz Plaja, subraya esta opinión:

"La frase 'el diálogo es un monólogo intercalado' ha nacido, probablemente, en España. Cuando dos individuos empiezan aquí una conversación no intentan intercambiar ideas, sino afirmar las propias todo el tiempo que le permita el otro." (Díaz Plaja, 1976: 88-89)

4 Conclusión

La conclusión puede ser breve. La aplicación de tres parámetros pragmalingüísticos postulados como necesarios y suficientes para determinar las dimensiones interculturales de la cortesía positiva y negativa, ha puesto de manifiesto que la cultura española forma parte de la clase de las culturas en las que la cortesía positiva constituye el centro de gravedad.

Obviamente, una investigación de este tipo requiere un análisis comparativo con culturas en las que predomine la etiqueta de la cortesía negativa. Mi piedra de toque ha sido la cultura holandesa, con referencias incidentales a la británica. Ni que decir tiene que, para corroborar la hipótesis desarrollada, se necesitan estudios empíricos complementarios de índole cuantitativa.

socially appropriate) to talk along with others as a way of showing enthusiasm, understanding and rapport. For them, an overlap is not an interruption." (T. de la Ed.: *...mientras que algunas personas se sienten seguras de que es descortés hablar al mismo tiempo que otro, hay mucha otra gente -muchos neoyorquinos entre ellos- para quienes es "cortés" (es decir, socialmente apropiado) hablar al mismo tiempo que otros, como una manera de mostrar entusiasmo, comprensión y acuerdo. Para ellos un solapamiento no es una interrupción.*)

¿Qué significa saludar?

RAFAEL AREIZA LONDOÑO

ALEJANDRO DAVID GARCÍA VALENCIA

Universidad Tecnológica de Pereira en Colombia

1 Introducción

Dentro de los grupos sociales existen comportamientos cuya autoría y razón de ser se desconocen pero a la que todos, se acogen. ¿Por qué vestimos como lo hacemos? ¿Por qué la mujer embera viste sin cubrir sus senos? ¿Por qué se felicita a las personas en el momento de un logro, si no nos interesa su éxito? ¿Por qué damos el sentido pésame, aunque no se sienta? ¿Por qué saludamos a las personas que encontramos, así no queramos hacerlo? ¿Quién impone estos comportamientos, quién prohíbe otros, y quién supervisa la aplicabilidad de la norma de las actuaciones socioculturales?

Hasta donde es posible pensar, nadie puede dar una respuesta satisfactoria a estos interrogantes. Se podría comentar que esos comportamientos no surgen de un querer individual, de una elección, sino que responden a una serie de regulaciones colectivas que obligan a actuar así, dándole sentido a la forma de vida de una cultura, donde el sujeto es actor intencional, conservando su identidad personal expresada en sus juegos de lenguaje. Esta explicación no satisface al hablante común que quiere conocer la razón de ser de su comportamiento, al tiempo que deja un gran interrogante como la relación entre significación y forma de vida.

Por nuestra parte, trataremos de hacer algunos comentarios que pueden poner un punto de partida para explicaciones posteriores:

Cuando el sujeto nace, encuentra una estructura de usos, a la cual se ve acogido a través de los procesos de socialización primaria, ejercidos por su núcleo familiar. Esta estructura, no es cuestionada por el sujeto, quien comienza a actuar como se le indica, intuyendo que esos usos han sido convencionalizados en la colectividad, donde han creado hábitos a la manera como ocurre con el sistema de la lengua.

Esto invita a reflexionar con respecto a la validez de que existe una gramática social que se interioriza paralelamente a la gramática formal de la lengua constituyéndose ambas en mojonos que configuran y consolidan el

ser racional, afectivo, ético, estético y socio-cultural como una unidad, con capacidad para entrar en relaciones intersubjetivas en contextos específicos.

El nuevo ser, así integrado -y forzando un poco el análisis-, podría asegurarse, está programado no sólo desde la lengua sino desde la acción. En otras palabras, piensa de tal manera, porque así *se* piensa, y dice, porque la gente lo dice; no proviene, en muchos casos, del sujeto la iniciativa; él es un resorte que ante la costumbre, actúa como la colectividad lo impone, y en la medida en que así lo haga, se considera y puede considerarse un ser socializado, reconocido en relaciones lingüísticas en busca de convivencia o de la satisfacción de un fin determinado. Lo anterior, sin embargo, no ignora la existencia de un yo que se construye y se expresa de forma autónoma, configurando él su individualidad colectiva, a partir de la cual acoge y trasforma la gramática social.

El sujeto no es consciente de la existencia de esa gramática social, internalizada y reconocida en las prácticas cotidianas, que se constituyen en la experiencia de cada individuo que entra en relaciones coadyuvando en la construcción y sedimentación de un denominador común cultural que se transmite como vivencias estereotipadas que se consolidan, como lo dicen Berger y Luckmann (1983: 91), “*en el recuerdo como entidades reconocibles y memorables*”, en el habla dándole sentido a la vida, construyendo biografías e identificando una comunidad de habla. Esto lleva a pensar que sólo en la medida en que sea posible transformar la práctica social en práctica lingüística, ella se institucionaliza y regula los comportamientos en la construcción de formas de vida y nuevos mundos de sentido. En palabras de Berger y Luckmann:

“El lenguaje objetiva las experiencias compartidas y las hace accesibles a todos los que pertenecen a la misma comunidad lingüística, con lo que se convierte en base e instrumento del acopio colectivo de conocimiento”. (Berger y Luckmann, 1983: 91)

En este sentido, los sujetos construyen gramáticas de mundos en la medida que dichas prácticas del habla permiten transmitir las sedimentaciones objetivas a través de convencionalismos y tradiciones que significan y dan sentido al mundo donde los sujetos se desenvuelven.

Esta práctica social se puede explicar en la medida en que es posible mirar la mentalidad de los pueblos que crean los satisfactores frente a eventos o conductas que afectan las condiciones, relaciones y los consensos culturales. Examinemos esta posición en relación con el acto de habla saludar.

2 Historia

En sus inicios, el saludo era un acto de significación funcional, por medio del cual los hombres disipaban sus temores mutuos tomando las manos del otro con el fin de asegurarse de que no portaban armas con las cuales pudieran causarse daño. El saludo se da en la historia como consecuencia de la necesidad de sobrevivir, del temor a ser afectado en la integridad, y para disiparlo se tomaban las manos, lo que implicaba un acercamiento físico. Hoy, posiblemente, no preocupan esos temores y mucho menos dentro de un círculo de amigos, en un contexto laboral, de celebración familiar o colectiva; sin embargo los asistentes se toman las manos.

Los usos y costumbres necesariamente, sufren modificaciones paralelas al cambio lingüístico, la mayor parte de las veces simplificaciones, determinadas por las características de la forma de vida, adoptando una nueva materialización en la que permanece latente el sentido que inicialmente tuvo - su etimología -, así su origen sea desconocido por los usuarios en la nueva instancia histórica. Cuando le damos la mano a alguien o, mejor, se la tomamos para saludarlo, ignoramos el sustrato de esta acción, su sentido, constituyéndose en muchos casos en una práctica mecánica. No percibimos que lo que hacemos es un recuerdo, el residuo de una actividad que fue trascendental para la especie humana y que hoy continúa siéndolo bajo otros parámetros, relativamente estrictos.

Spencer, traído por Ortega y Gasset (1961), considera el saludo, en su génesis, como un acto de sumisión, de entrega del inferior al superior. Cuenta que el hombre primitivo en su afán de supervivencia, mataba los habitantes del territorio conquistado cuyos cadáveres quedaban tendidos en el piso hasta ser consumidos por las fieras. Con el tiempo los conquistados no fueron asesinados, sino esclavizados. El vencido reconoce su situación y la demuestra tendiéndose en el piso, humillándose ante su vencedor, simulando ser un cadáver. Luego se incorpora quedando en cuatro patas como un animal que ofrece su genitalidad a quien lo ha derrotado; se arrodilla, junta las palmas entregándose a su señor, en señal de ponerse en sus manos; le da sus manos, le entrega sus manos, se pone en sus manos en señal de rendición, de sumisión y se transforma en su mancebo.

En el Japón cuando un mercader se presentaba ante un samurai, aquél tenía que saludarlo prosternándose varias veces y si entraba a la casa de un noble tenía que prosternarse con la frente pegada al suelo hasta que se le permitiera levantarse, luego debía hablar con la cabeza inclinada; los basutos saludan diciéndole a su jefe “Salud, bestia salvaje” como índice de reconocimiento, de su superioridad ante el grupo; los hablantes de la lengua tzeltal de Méjico se saludan mencionando el parentesco, aceptando la relación de consanguinidad y el estatus social que ella conlleva al interior de la familia y de la comunidad.

En otros contextos culturales, el saludo deja de expresar mansedumbre para transformarse en una expresión de coagentividad. Los polinesios se saludan frotándose las narices, olfateándose; los esquimales y los tibetanos lo hacen sacándose la lengua; los árabes se desean la paz con la expresión “*salaam aleikun*” (la paz sea contigo); los hebreos utilizan *shealom* (“te doy salud”); en el ritual cristiano se acostumbra acompañar con un ósculo el “*pax vobiscum*” (“la paz sea contigo”); los romanos acostumbraban decirse *¡Salve!*; los griegos se desean alegría con *khaíre*; en alguna región de la India se acostumbra a preguntar “¿Ha tenido usted muchos mosquitos esta noche?”; el Corán dice: “Si os saludan, contestad con una fórmula más bella... Dios lo tiene todo en cuenta”; el indio americano al encontrar a un miembro de otra tribu lo invita a fumar la pipa de la paz; el tuareg en el desierto ofrece su casa, su comida, su hospitalidad en un gesto de igualdad de rangos dentro de su contexto hogareño.

En su constitución el saludo, como se ve, evoluciona de una posición de mansedumbre y dominio a unas relaciones interpersonales horizontalizadas, como cuando el superior, disimula su status de poder y quiere mostrar, protocolaria y/o sinceramente posiciones sociales o económicas de igualdad, situación ésta inicialmente no entendida por el inferior quien acepta su status inicial y continúa manifestando su inferioridad. El inferior para entonces, toma la mano del superior, la eleva hacia sus labios para besarla pero el superior rechaza el gesto, retira la mano, se insiste en la acción de parte de ambos actores, resultado de lo cual surge el apretón y la sacudida de manos. Nuestro apretón de manos es un recuerdo, un rudimento de un acto funcional que evolucionó a otro simbólico, adquiriendo nuevos sentidos que han cambiado en las prácticas cotidianas.

El saludo, entonces, aparece inicialmente como un acto de sumisión que transforma su ritualidad y su sentido, a un evento en el que se establece algún tipo de consenso en las relaciones intersubjetivas.

Hoy, las relaciones interpersonales tienden a ser cada vez más igualitarias; no sería desacertado asegurar que antes que relaciones son correlaciones o tal vez interrelaciones que implican coconstrucciones de espacios de participación comunicativa donde se da el reconocimiento y/o se convalidan los roles sociales en actitud de respeto y/o de aproximación incoactiva; es decir, de una acción que construye el contexto al interior del cual se desarrolla el macroacto lingüístico; en otras palabras, el saludo es una acción que deriva otra u otras acciones correlativas. Es en este contexto de incoactividad y coconstrucción, donde teóricamente nos movemos y de donde pretendemos dar explicación del saludo y la despedida como actos de comunicación. De ahí que no hablemos aquí de los actos de habla saludar y despedir sino saludarse y despedirse (con el otro o del otro).

3 La cortesía: su génesis en el saludo

Existe una evolución en la construcción del saludo. El vencido utilizaba actitudes de sumisión como tirarse al suelo, hacer venias, dar la mano, desarrollando con gestos y palabras el acto de suplicar al otro de no disponer de su vida; construía así una estrategia lingüístico-gestual que evoluciona en lo que hoy es la cortesía. El vencedor manejaba la situación y decidía o no acceder a la súplica desde su posición de dominio. El vencido era manejado físicamente quedando a merced del otro; no le quedaba alternativa distinta a la de utilizar la lengua y el gesto como armas para sobrevivir, construyendo instintivamente un poder capaz de traspasar la barrera de la fuerza y empezar a ser agente decisorio de su destino, a través del poder que le confiriera el uso de la palabra.

Ese es el escenario de encuentro de dos sujetos con sus diferencias y micropoderes que confrontan a través de sus desigualdades y se integran en el mundo de la vida, micropoderes fundamentados en el poder físico –del vencedor– y en el ejercicio de la lengua –del vencido–, acto lingüístico capaz de disolver la agresión del otro para modificarla en una transacción de micropoderes que se consolidan en el reconocimiento mutuo. La palabra del vencido, convence –obliga– al vencedor a ejercer la palabra, a expresar con ella su dominio adquirido a través de la historia y en últimas a transformar su rol jerárquico de dominio físico en un dominio simbólico materializado en la interacción. De esta manera en la lengua se gestan los primeros acuerdos sin perder de vista las diferencias con el otro.

El saludo oculta, a través de la sumisión, unas relaciones de poder fundadas en el contexto histórico y en unas relaciones comunicativas expresadas mediante gestos y emisiones lingüísticas. La sumisión aparece así como génesis de la cortesía y ella como producto de la necesidad de sobrevivir ante la agresión. Es en la relación vencedor-vencido donde se dinamiza el sentido de la cortesía, que logra su efecto cuando el otro responde y hace concesiones, lugar desde donde se construye el reconocimiento y la aceptación de diferencias.

Lo anterior lleva a plantear, a manera de hipótesis, que el saludo, a pesar de la cortesía y del reconocimiento del otro, como determinaciones necesarias, se gestó y conserva en su expresión, la aceptación implícita de unas relaciones de poder inscritas en el rol social que juegan los actores, quienes comparten una simbología, conservando cada uno su individualidad, a partir de lo cual se establecen relaciones de dominio. El encuentro, por su parte, hace que a través del saludo, se difuminen esas relaciones de poder en el reconocimiento mutuo.

4 Concepto

Desde el punto de vista etimológico, saludar como *salutare*, significa “dar salud”, “desear salud” al otro, que no padezca enfermedad,

que se encuentre en estado de gracia, es para los actores *un deseo sincero* de que cada uno se encuentre bien, o se sienta bien en el momento del encuentro. “*Desearle salud al otro*” implica que me interesa, que es de mis afectos y que lo *reconozco* en su estado de bienestar; el interlocutor al responder el saludo expresa el mismo sentimiento.

En este sentido, y sólo en éste, saludar es un acto de habla comunicativo y a su vez regulativo, ya que como lo comenta Habermas (1998) los actores se refieren a algo en un mundo social con el fin de establecer una relación interpersonal aceptada como legítima y donde el comportamiento pretende el alcance de un consenso.

Teniendo en cuenta esto, entendemos el acto de habla saludar, como un evento convencionalizado, mediante el cual dos o más actores en una coparticipación cara a cara, en forma cortés, hacen parte de un ritual que los introduce en una construcción de juegos de lenguaje que se validan en una transacción de sentidos a partir de un (re)conocimiento. Como ritual de aproximación, fomenta una relación entre participantes, contextualiza, define las actitudes, establece el comienzo de una conversación, y/o refrenda la relación de los sujetos, o lo que es lo mismo, materializa vínculos sociales y afectivos entre los actores. Ortega y Gasset (1961: 223) lo define como “...*El acto inaugural de nuestra relación con la gente en el que mutuamente nos declaramos dispuestos a aceptar todos los demás usos vigentes en ese grupo social*”. Se da, entonces, a partir de la capacidad que tienen los sujetos de interiorizar convenciones y de actuar de acuerdo con ellas y sus propios criterios, adoptando una actitud responsable frente al otro, sustentada en las expectativas de los actores en el microcontexto.

De acuerdo con lo anterior, en el acto de habla saludar, se pueden identificar tres aspectos necesarios que son: la cortesía, la sinceridad y el reconocimiento; y cuatro relaciones que median estas determinaciones, a saber: convención social, intencionalidad, compromiso e identificación. Tanto las unas como las otras se reproducen en el mundo de la vida y son construidas a partir del y con el lenguaje como instrumento necesario para la internalización del hecho cultural y la socialización del individuo.

5 Estructura del acto de habla saludar

5.1 La intencionalidad

Se configura en el mundo subjetivo del actor, desde sus propósitos y expectativas en relación con el otro, a fin de lograr las mismas condiciones para el acuerdo que se concreta en el reconocimiento mutuo; determina la razón de ser de la actividad discursiva, organiza la estrategia del acto ilocutivo y las características proposicionales para direccionar un determinado efecto en el interlocutor. En su relación con la sinceridad, es la parte más privada de la comunicación y debe ser expresada con claridad de acuerdo con unas convenciones tácitas para que se reconozca en la

intersubjetividad haciendo explícito, compartido y público lo que se quiere decir.

5.2 *Las convenciones sociales*

Se elaboran y reproducen en el mundo de la vida; garantizan cultural y socialmente la continuidad de los saberes cotidianos legitimados en la comunicación; es decir, todas aquellas construcciones sémicas elaboradas por las comunidades en el transcurso de su historia, que enmarcan los comportamientos de los usuarios en sus acciones, constituyendo un cuerpo regulativo y constitutivo fundamental en la construcción de la identidad y de la cohesión grupal. Se actualizan en las ritualidades, entendidas como el conjunto de prácticas socio-culturales que constituyen el saber colectivo, implícito en el decir y en el actuar, necesarios, mas no suficientes, para la construcción de los consensos. Construyen normas encaminadas a favorecer los contactos entre los actores, enmarcados éstos en el compromiso implícito de observancia de las regulaciones establecidas en las prácticas cotidianas.

5.3 *La cortesía*

Sistema regulatorio que norma los comportamientos, acogido y observado por los usuarios de una lengua para construir y/o realizar su imagen positiva. Se puede entender como la capacidad que tienen los interlocutores de actuar conforme a un rol dado y de responder de acuerdo con las expectativas que de ellos se esperan. Puede usarse para construir condiciones que favorezcan, o por lo menos faciliten, el logro de los objetivos que se propongan los actores de la comunicación. Está ubicada en el mundo social, donde se evalúan los comportamientos y las relaciones interpersonales dentro de un contexto de normatividad establecido por la historia y adoptado por el grupo.

5.4 *La sinceridad*

Escandell (1993: 80) la define como “*Aquellas condiciones que se centran en el estado psicológico del hablante, y expresan lo que el hablante siente, o debe sentir, al realizar el acto ilocutivo*”, es decir, el hablante es capaz de lenguaje y acción para evidenciar su real posición frente a su interlocutor ante las circunstancias de un evento. Searle (1986: 68) la entiende como: “*La intención que tiene el hablante de llevar a cabo el acto*”.

Se ubica en el mundo subjetivo, al que sólo el emisor tiene acceso privilegiado, y es el único que puede asegurar la completitud del acto de habla realizado y del reconocimiento del interlocutor. Frápolli y Romero (1998: 228) consideran que estas condiciones: “... *afectan las creencias o sentimientos que el hablante debe tener en su ejecución. La violación de las*

condiciones de sinceridad no implica sin más la no ejecución del acto de habla". Austin (1982), plantea que la violación de las reglas relacionadas con las condiciones de sinceridad da como resultado abusos en el uso del lenguaje: actos de habla huecos.

En el acto de habla, la sinceridad, puede ser modalizada mediante expresiones como "me nace", "de todo corazón", "desde el fondo de mi alma", "Te lo digo sinceramente", mediante las cuales el emisor sienta su posición frente al evento y frente al interlocutor; comprometiéndose a no producir infortunio por falta de sinceridad –abuso, acto hueco–. Traduciendo estas expresiones a un metalenguaje jurídico sería equivalente a la expresión juramentada "decir la verdad y solamente la verdad", esta vez no surgida de una imposición o de una amenaza sino de la relación que se da en el momento de la comunicación y/o posiblemente de una historia que se ha construido en el transcurrir de las vidas individuales de los actores que transan sentidos en la interacción.

5.5 *Compromiso*

Es el cuerpo de obligaciones que adquieren los actores como consecuencia del ejercicio sincero de la cortesía y las convenciones sociales con el fin de establecer un reconocimiento del rol social; es decir el otro aparece a través de sus roles que el sujeto acepta incuestionadamente en dicha relación. El compromiso aparece a través de una relación vertical que trae consigo una posición social del actor que actualiza una relación de poder en la interacción, entendiéndose que el reconocimiento de roles genera implícitamente un desconocimiento del otro en su humanidad, es decir, no aparece la reciprocidad como parte del reconocimiento, ya que lo reconocido es la posición social del otro.

5.6 *Identificación*

Los actores a través de sus intenciones y condiciones de sinceridad se reconocen como sujetos, con sus propias individualidades, evento necesariamente recíproco. A partir de esta instancia los actores horizontalizan sus relaciones, aceptando al otro en sus diferencias. Identificar al otro en su individualidad implica que los actores se despojan de sus roles y se reconocen en sus acciones por las condiciones de veracidad que cada uno despierta en el otro y acepta responsablemente.

5.7 *El reconocimiento*

O lo que es lo mismo, la aceptación del otro con sus diferencias, el tenerlo en cuenta. Se entiende como el punto de llegada de toda relación lingüística, donde se ratifica el encuentro y confluyen el mundo social y el mundo subjetivo. También se puede entender como el lugar donde se identifica al interlocutor, se reconoce la distancia social y se construyen los

enunciados en relación con la evaluación que hacen los actores de su situación personal y del contexto. En el saludo, se da el reconocimiento cuando se identifica al interlocutor con sus compromisos como sujeto con el cual se logran condiciones de fortuna.

Los actores, a partir de sus expectativas, buscan un acuerdo sobre la base de una definición compartida de la situación; es decir, implica una reciprocidad de los actores en la cual cada uno es visto y aceptado con sus condiciones sociales e individuales. En esta instancia los sujetos construyen el consenso discursivo, expresando una emotividad, constituyéndose el sujeto en un fin en sí mismo, independientemente de los tópicos conversacionales. Es aquí donde los sujetos actualizan sus roles y se identifican como actores válidos,.

El saludo se concreta en un acuerdo, no racional, que no se alcanza argumentativamente; es un acuerdo afectivo, donde se aceptan los roles sociales y las microrelaciones de poder, despojando al otro de su rol e identificándolo como ser humano. Acuerdo significa aquí aceptación de las diferencias, convenir con las intencionalidades aceptando las convenciones sociales. En términos del acto de habla saludar se podría entender como desearle cortes y sinceramente al otro que se encuentre bien.

Visto todo lo anterior, ya es posible plantear una tipología del saludo: el sincero y el no-sincero. Este último tiene la forma del primero pero asume la intencionalidad como *telos*, además de no reconocer el mundo subjetivo del interlocutor y la identificación del otro como sujeto válido de su discurso, configurando un acto de habla sin fortuna, a pesar de cumplir con lo establecido por el mundo social.

6 Saludo sincero

Podríamos formalizarlo en el modelo representado en el diagrama 1.

En él se cumplen las condiciones del mundo social y del mundo subjetivo y tiene como núcleo de la relación intersubjetiva, al sujeto social e individual en sí, es decir en su rol y en su persona real. Los factores relacionales – convención social, compromiso, de un lado; e intencionalidad, identificación, por el otro-, se vinculan directamente significando con ello la necesidad de la construcción de estas instancias que confluyen en el reconocimiento y legitiman el uso del lenguaje que circula cortes y sinceramente en el mundo de la vida.

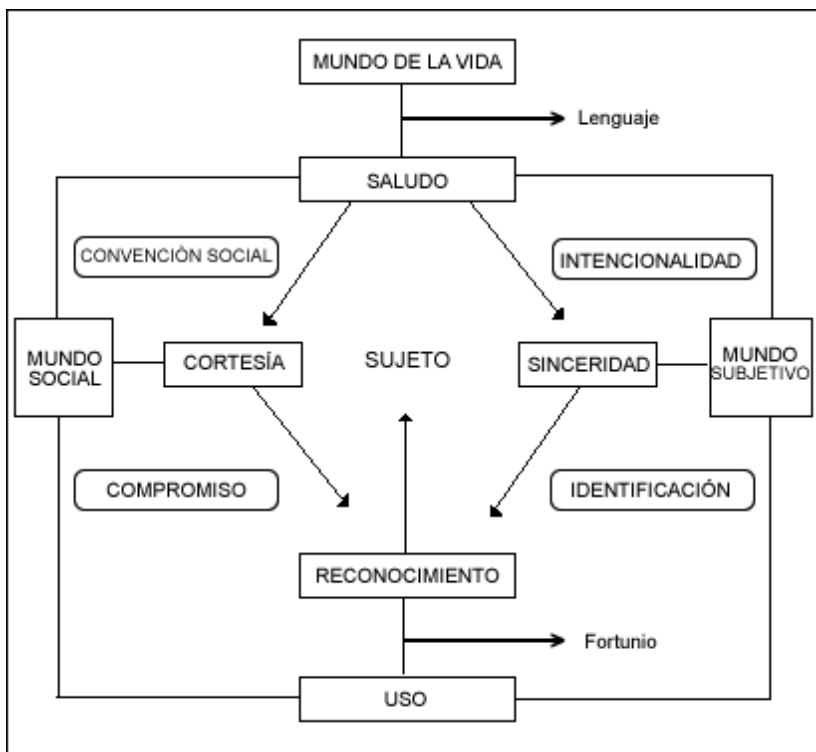


Diagrama 1
Saludo sincero

El saludo sincero, en oposición al no-sincero, no persigue ningún fin distinto al de producir un encuentro con el otro y/o evaluar, refrendar una relación existente, como se ve en el ejemplo que se transcribe:

Contexto: Dos amigos, que no se ven desde hace mucho tiempo, se encuentran en la calle:

- A1. Quiubo, Juancho. Tiempo sin verte. ¿Dónde te habías metido?
 B1. Quihay, hermano. Por ahí. ¿Y qué más?
 A2. No, mano, pasándola. ¿Y quihay de usted?
 B2. Buscando camello, pero ahí vamos. ¿Qué hay de tu vida?.
 ¿Ya terminaste en la U?.
 A3. Me faltan tres materias. ¿Cuándo charlamos para ponernos al día?. Hacía tiempo que no te veía. Yo le preguntaba mucho a tu mamá por vos.
 B3. Si, ella me contó. Yo paso por tu casa para que charlemos.
 A4. Bueno, te espero esta noche.

Esto no se opone al hecho de que una vez dado el saludo, se pueda desarrollar un macroacto de habla. El ejemplo tipifica el acto en su mayor especificidad, donde los actores retoman una relación que se pudo haber afectado por el tiempo durante la cual no hubo contacto. Se evidencia un reconocimiento del otro y se infiere que se pretende retomar la relación en los buenos términos en que había dado la última vez de la despedida. Todo evidencia que el saludo es sincero y tiene la carga de sentido suficiente y necesaria para que se le caracterice no como un acto de habla funcional y premeditado, en aras de alcanzar un objetivo distinto al de la comunicación, sino fático en el que se comunica implícita o explícitamente “yo deseo que tú... tengas un buen día... que estés bien...que tú seas mi amigo... etc”. En síntesis, los actores se *reconocen* en la comunicación.

7 Saludos no-sinceros

Caracterizados por la coexistencia de la cortesía con las formas lingüísticas y/o quinésicas en el acto de saludar. Se interpreta como el “obedecimiento” a la convención social y a los compromisos generados en la interacción, quedándose el saludo sólo en el aspecto superficial del acto, ignorando intencional o inconscientemente las condiciones de sinceridad, reconociendo al otro en su rol o en su instrumentalidad, al tiempo que se le desconoce en su identificación y humanidad, configurándose un abuso en la comunicación. En oposición al saludo sincero, el lenguaje circula protocolaria, estratégica y cortésmente por el mundo social.

Estos saludos se pueden clasificar en estratégico y protocolario. Analicemos en detalle cada uno.

7.1 *Estratégico.*

Ocurre cuando uno de los actores desconoce las condiciones de sinceridad y las reemplaza intencionalmente por estrategias lingüísticas e ilocutivas, neutralizando el mundo subjetivo del interlocutor y su identificación como ser humano, haciendo uso del mundo social a través de los compromisos generados al otro con su “decir”, para lograr la perlocución o finalidad perseguida. Podríamos formalizarlo en el siguiente esquema (véase diagrama 2).

Tomamos como ejemplo de ese tipo de saludo, el siguiente diálogo:

Contexto: Dos personas, un ejecutivo jefe y un obrero, se encuentran en la fábrica después de un fin de semana.

A1. ¡Muy buenos días, Don Gerardo!

B1. Buenos días, joven

A2. ¿Cómo pasó el fin de semana?

B2. Bien, gracias. ¿Y usted?

A3. También muy bien, señor.

B3. Bueno. Que tenga un buen día.

A4. Gracias, Don Gerardo. Lo mismo.

El acto ilocucionario lo inicia A con una de las fórmulas de saludo más estereotipadas, marcando la apertura de un intercambio comunicativo. Desde la primera participación de B se nota que éste no tiene la disposición de desplegar ningún acto de habla con A, pero que a pesar de todo tiene que hacerlo lo cual se evidencia en B2 – “¿Y usted?”- , que marca la distancia social, a partir de lo cual se infiere el deseo de (B) de no tener una relación conversacional con ese interlocutor (A), con quien desarrolla el acto de habla en forma forzada, casi obligada de la que quiere deshacerse lo más pronto posible. Esto último lo evidencia con un corte brusco en B3 – “Bueno. Que tenga un buen día”-, en el que de tajo y en forma poco cortés despide a su interlocutor, fase ésta del diálogo que no le corresponde, dado que quien inicia el cierre del diálogo, es quien lo ha abierto. El actor A ilocutivamente muestra sumisión, reconoce la distancia, de ahí el uso del vocativo “Don Gerardo”; entiende que la frialdad de su interlocutor merecería de su parte la misma actitud, no lo hace por razones de estabilidad laboral, pero continúa el saludo con A2 – “¿Cómo pasó el fin de semana?”- para construirse como interlocutor válido que elabora una acción estratégica cuya finalidad es ser reconocido en su contexto laboral, efecto perlocucionario éste no localizable en la locutividad, pero sí inferido por B. De todas maneras A cumple con la ritualidad. Obedece a una regla intuitivamente aprendida y manejada del catálogo de lo que los franceses denominan el Saber Vivir.

Esta es una muestra del saludo sin fortuna, calificado como un abuso y por su característica de insincero se califica como hueco, donde el lenguaje circula por el mundo y las convenciones sociales que imponen la cortesía como sistema regulador de la relación, en la que el mundo subjetivo y el individuo, quedan relegados a ser instrumentos de la perlocución en el acto de habla, lugar éste donde se evalúa la estrategia.

A pesar de todo, A cumple con el *deber* de saludar; verifica la eficacia de su estrategia, se da cuenta de que la relación no se ha disuelto, lo que garantiza su estabilidad laboral. Estas son implicaturas que A construye del acto de habla en su integridad locutiva, locutiva y contextual.

Al analizar la emisión lingüística de A, lo mismo que su actitud, nos damos cuenta de que él no desarrolló sinceramente el acto de habla, fue un acto hueco utilizado por A como estrategia para mostrarse frente a su superior. Un observador del evento obtiene esta implicatura sin mucho esfuerzo al relacionar enunciados y contexto de este acto indirecto, en el que no hay una correspondencia entre lo que se dice y lo que se quiere comunicar.

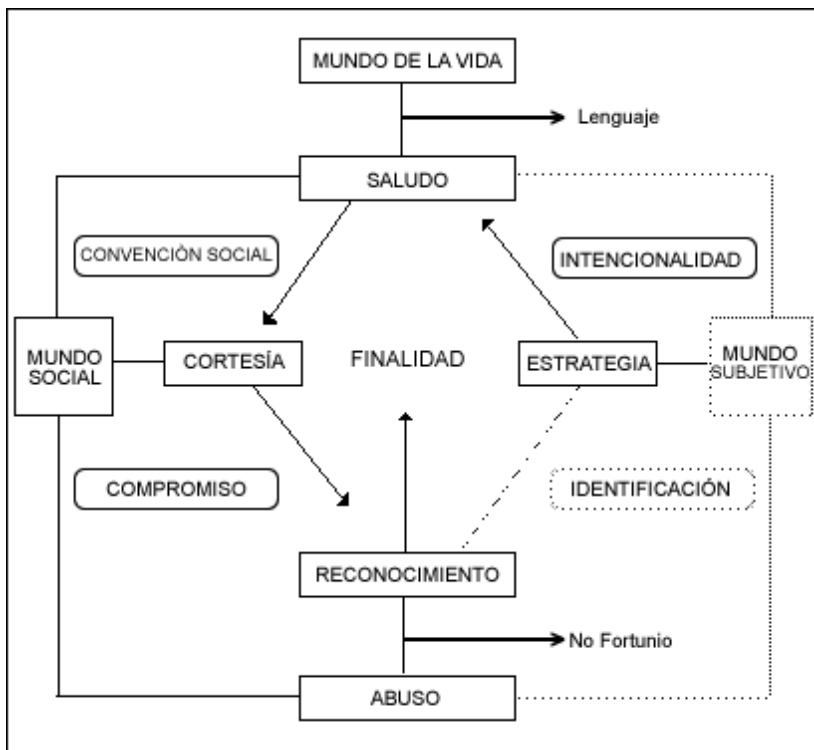


Diagrama 2
Saludo estratégico

7.2 Protocolario

Se caracteriza por el hecho de que los actores desconocen en su integridad el mundo subjetivo y la identificación del interlocutor, reconociéndolo en su rol. Las condiciones de sinceridad son sustituidas por condiciones protocolarias legitimadas por el mundo social a través de las convenciones sociales y los compromisos adquiridos o impuestos institucionalmente. Se esquematiza de la siguiente manera (véase diagrama.3):

Veamos un ejemplo de este tipo de saludo. Forma parte de la historia universal el saludo entre el presidente William Clinton y el primer ministro cubano Fidel Castro. Clinton atribuyó su acción a “un simple gesto de dignidad y cortesía”, mientras que Fidel afirmó “Me siento satisfecho por mi comportamiento respetuoso y civilizado con el presidente del país que ha sido anfitrión de la cumbre de las Naciones Unidas”. Quien observe este evento cortés, ritualizado por demás, infiere que las estructuras políticas, las desavenencias, incluso entre jefes de estado, se disfrazan

frente a la obligación de reconocer al otro en su estatus social y político. ¿Fue este saludo un acto sincero? Da la impresión de que en efecto no lo fue, que se trató de un acto protocolario y se tiene que interpretar así, si no se ignoran los conflictos históricos entre los dos países y se analiza la actitud de los dos jefes de estado reflejada en sus rostros. Dicha actitud se deriva no sólo de la historia sino, además, de las implicaciones políticas al interior de los Estados Unidos. Se patentizó aquí la imposibilidad social, cultural, política, protocolaria de eludir el saludo.

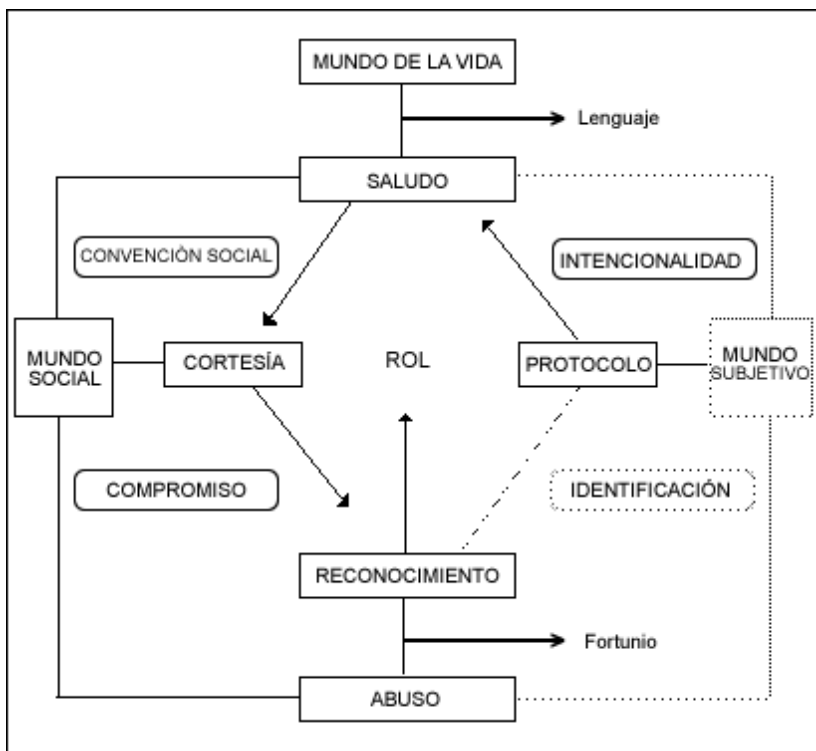


Diagrama 3
Saludo protocolario

Este saludo protocolario no es de uso exclusivo en la política, también se presenta en la cotidianidad cuando se trata de ser simplemente cortés porque se tiene que ser cortés. En este contexto se dan fórmulas como:

Buenos días, profesor.
Buenos días a todos.

Como se dijo arriba la tipología que se presenta es una tipología gruesa del saludo, dentro de la cual pueden darse tipos menores como los privados, formales, públicos, directos, indirectos, vacíos, entre otros. Hay que hacer una anotación final consistente en que como todo modelo, la subcategorización es ideal, abstracción del mundo concreto, sin embargo en la práctica es perfectamente ubicable un saludo en el cual se combine la tipología en eventos lingüísticos muy corriente en la interacción discursiva. Por otra parte, no todas los saludos responden a las mismas formas lingüísticas, habilitando el lenguaje otros decires que cumplen la función dentro de contextos específicos. Ello puede ser objeto de otras miradas.

Developing a Framework for Non-Ethnocentric “Politeness” Research

HELEN SPENCER-OATEY
UK eUniversities Worldwide

1 Introduction

It is now more than 20 years since Brown and Levinson first published their classic work on politeness. Since that time, the field of politeness has grown rapidly, both theoretically and empirically. There have been numerous critiques of Brown and Levinson's work, and different approaches have been proposed, such as the conversational maxim approach, e.g. Leech (1983), Gu (1990), and the conversational contract approach, e.g. Fraser (1990). There have also been numerous modifications of these 'classic' approaches, which either try to fine-tune the concepts (e.g. Mao, 1994), and/or try to provide a more integrated framework (e.g. Spencer-Oatey 2000, 2002). From an empirical point of view, there have been vast numbers of studies of many different kinds – comparative studies, studies of the use of particular words or particles in a given language, and interlanguage studies.

In fact, it is such a burgeoning field that some people are considering starting a specialist journal in Politeness Theory.

Today, though, I'd like us to reflect a little on an issue that is particularly relevant both to the theoretical work in the area, and to comparative empirical studies: in what ways may our work in the area be ethnocentric, and how can we try to avoid, or at least minimize, ethnocentricity? I'd like to deal with this from both a sociopragmatic perspective and a pragmalinguistic perspective. Firstly, though, I'd like to re-visit what we mean by 'politeness'.

2 Definitions of “Politeness”

Linguists have agonized over the precise definition of politeness, but nearly all of them state that the goal or function of politeness is harmonious interpersonal relations. Some refer to the prevention and/or minimization of confrontation, and thus emphasise the negative side:

“Politeness, like formal diplomatic protocol... presupposes that potential for aggression as it seeks to disarm it, and makes possible communication between potentially aggressive parties.”
(Brown & Levinson, 1987:1)

"Politeness can be defined as a means of minimizing the risk of confrontation in discourse." (Lakoff, 1989:102)

Others refer to the maintenance of the social equilibrium and/or the promotion of friendly relations, and thus emphasise the positive side:

"I define linguistic politeness as the language usage associated with smooth communication..." (Ide, 1989:225)

"[The role of the politeness principle is] to maintain the social equilibrium and the friendly relations which enable us to assume that our interlocutors are being cooperative in the first place." (Leech, 1983:82)

It seems to me that even though people agree, in broad terms, on the goal of politeness –the management of social/interpersonal relations–their approach to conceptualising or investigating it tends to fall into two main types. Some people start with language use and compare the use of linguistic features in different languages and different contexts. This I refer to as a pragmalinguistic orientation. Other people start with the social motives and goals, and/or the principles, maxims or conventions that underlie language use, and move from that to a consideration of language use, both productive and interpretive. This I refer to as a sociopragmatic orientation.

2.1 *Pragmalinguistic Orientation*

Despite their brilliant work on face, I regard Brown & Levinson's model of politeness as being basically pragmalinguistic in orientation. This is because their starting point is language: they try to explain why people use language in a particular way. This can be seen clearly from the way they describe the aim of their work:

"The foremost aim is simply to describe and account for... the extraordinary parallelism in the linguistic minutiae of the utterances with which persons choose to express themselves in quite unrelated languages and cultures." (Brown & Levinson 1987: 55)

Their work is strongly universalist in approach, and they identify a hierarchy of politeness strategies that they claim to be more or less polite, irrespective of the context.

This linguistic approach has been very popular. Many people have tried to link politeness to particular linguistic forms, or communicative styles, such as directness–indirectness. Personally, however, I believe that this approach is particularly susceptible to ethnocentrism, as I will try to explain later on.

2.2 Sociopragmatic Orientation

An alternative approach is to take a more sociopragmatic orientation, and to start with the management of social/interpersonal relations rather than language. With this orientation, our first questions are:

- How do people want to manage their relations in this context? What is their rapport orientation? Are they more task focused than relationally oriented? Do they want to enhance relations or to maintain them as they are? Or do they even want to challenge relations?
- What interactional sensitivities do people have? i.e. what may be embarrassing or annoying to them?
- What interactional principles (SIPs) (see section 5.2) may influence how they may choose to implement their rapport orientation or manage other people's interactional sensitivities?

Answers to these questions then guide how we analyse and interpret our discourse data. This approach can also be ethnocentric, if we are not careful.

3 Two Case Studies: Some Risks of Ethnocentrism

3.1 *Comparing Linguistic Usage: A Comparative Study of Apologising Behaviour in Japanese, British English and Canadian English (Tanaka, Spencer-Oatey and Craig, 2000)*

A few years ago I worked with Noriko Tanaka and Ellen Craig on a study of apologising behaviour. We were particularly interested in exploring how people handle situations where another person treats them as having committed an offence, but where they themselves believe they are not at fault. We thought that Japanese people might be more willing to apologise than British and Canadian people, since it is often said that Japanese apologise to maintain harmony more than Westerners do, while for Westerners, apologies are more linked to a sense of personal responsibility for the fault.

We were interested to explore whether this stereotype was 'true' or not, and so we devised a classic discourse completion task (DCT) to investigate this. We had six scenarios, and the respondent was not directly at fault in any of them: for three of them, external circumstances beyond the respondents' control were responsible, and for the other three, the complaining person was in fact mainly responsible for the problem. 131 Japanese students completed the DCT in Japan, 165 British students completed it in UK, and 96 Canadian students completed it in Canada.

To analyse the responses, we looked at their semantic components, and coded the responses for the components that were included. We used the CCSARP coding scheme (Blum-Kulka *et al.* 1989) as a starting point, but made a few modifications because of our particular data. For example,

two categories in that scheme are *Taking on Responsibility* and *Explanation or Account*. However, we found that people's responses could not be easily classified as 'Taking on Responsibility' or not; rather, they formed a continuum from clear acceptance of responsibility at one end, to clear rejection of responsibility at the other end. Often an explanation or account was neutral in terms of responsibility, but sometimes it seemed to be a strategy for minimizing responsibility. So we decided not to use *Explanation or Account* as a separate category. Instead, we used *Responsibility* as a main category, with three principal sub-categories: admission of responsibility, indeterminate responsibility, and rejection of responsibility.

When we had analysed all the results, we found that in fact there were very few differences between the responses of the three groups of respondents (Japanese, Canadian and British). In other words, we found no support for the stereotype that Japanese apologise much more frequently than Westerners do, especially in situations where they are not at fault.

Does this mean, therefore, that the stereotype is definitely inaccurate. My reaction is 'certainly not'. There are various possible factors that could have influenced the results, including the representativeness of the student samples and the validity of using DCT as a research method. Nevertheless, I also wonder whether we were ethnocentric in our whole approach to the study.

In our analysis, we focused on the semantic components of the responses: aspects that could be compared across the three datasets. We were assuming, therefore, that the presence or absence of given semantic components is the primary way in which an apology is conveyed in all three countries. But how can we be sure that this assumption is valid? It is possible, for example, that in Japanese, non-verbal behaviour is an important way of conveying an apologetic attitude; or maybe too much talk undermines the sincerity of an apology, and that it is better to use fewer semantic components; or maybe the use of honorifics takes the place of intensification or even certain components.

In other words, when our comparative studies involve different languages, our natural tendency is to compare the linguistic features that exist in the different languages. But in doing so, we run the risk of ethnocentrism, because different languages may use different linguistic or paralinguistic features, or even non-verbal behaviour, to achieve the same interpersonal effect.

3.2 *Interpreting Interpersonal Effect: A Study of Relational Management in Chinese–British Business Meetings (Spencer-Oatey & Xing 2000)*

In another study that I was involved with, we explored relational management issues in Chinese–British business meetings. We found a

British company that had been successfully doing business with China for a number of years, and who regularly received post-sales Chinese delegation visits. We studied three such visits (each of about 10 days in duration).

- we video-recorded all of the official meetings;
- we collected field notes of supplementary aspects;
- we obtained comments made by the British and Chinese participants during follow-up interviews and playback sessions.

Two of the introductory meetings were particularly interesting from a 'politeness' perspective.

During Introductory Meeting One, the visitors had flown in from China that morning, and had come directly to the company after about only an hour at their hotel. However, they were kept waiting by the British for about 15 minutes, first while they waited for other British staff to arrive, and then by the Chairman who left to take an international phone call. During the meeting itself, the chairman spoke extremely slowly and carefully, deliberately simplifying his English. He introduced the British staff, but did not ask the Chinese to introduce themselves.

In contrast, during Introductory Meeting Two, at face value (from a British perspective) everything went very smoothly. The meeting started on time, the chairman spoke clearly but not too slowly, and both the British and the Chinese introduced themselves.

When I have shown the video recordings of both these meetings to different people (e.g. my students and at conferences), most British and Americans have been appalled by Meeting One. They felt it was extremely rude of the British to keep the Chinese visitors waiting, and they found the chairman's way of handling the meeting to be extremely patronising. Re Meeting Two, they felt it seemed fairly normal, and had nothing particular to say about it.

However, we know from our post-event interviews and playback sessions, that the Chinese visitors' reactions to the meetings were the exact opposite of this. The first delegation members were perfectly satisfied with Meeting One. Far from being annoyed that the meeting started 15 minutes late, they seemed to appreciate the opportunity for small talk and relationship building that this delay provided them with. They had a particularly good impression of the chairman, and certainly did not find his slower speech in any way patronising. In contrast, the second delegation members were extremely annoyed about Meeting Two. They were highly offended by the seating arrangements, which they felt showed condescension by the British, and they were also extremely offended that the delegation leader was not invited to give a return speech.

It is clear from this that the Chinese were paying attention to, and were thus sensitive to, different issues from the British. The British were working with the assumption that it is best to be informal and relaxed; the

Chinese were working with the assumption that implicit messages about hierarchical relations were being conveyed through issues such as seating arrangements and the giving of speeches.

So we can clearly see the dangers of ethnocentrism in our interpretations of the interpersonal effect of verbal and non-verbal behaviour. We must not assume that 'our' interpretation is necessarily the same as that of other people. We need to be particularly careful about this not only when the participants have different mother tongues, but also when they speak the same language, as there can still be major differences in communication style and conventions.

How then can we proceed? How can we avoid or minimise ethnocentrism?

4 Understanding Emic and Etic Approaches to Research

First, we need to think through what emic and etic approaches to research mean within politeness theory.

If we want to do comparative research, we need to have equivalent categories. We cannot compare apples meaningfully with bananas, unless we have an umbrella concept, such as nutritional value, that makes the comparison meaningful.

How then do we get valid umbrella concepts? One way is through emic research.

Berry (1980; cited by Gudykunst, 2000, p. 294) identifies the following characteristics of emic research:

- studies behaviour from within the system
- examines only one culture
- discovers relevant structures

In other words, emic research is 'bottom up' research, where the analyst does not start with a 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.

So we need large amounts of emic research. But at the same time, we also need to use this emic research to develop etic concepts; i.e. concepts that exist in different cultures, and that therefore can be used in comparative studies. It is important to remember, though, that etic concepts are very often operationalised in different ways in different cultures; i.e. that there are emic manifestations of etic concepts.

This may all sound rather abstract and vague, so let me bring it back to politeness theory.

Face: Brown & Levinson (1987) identified face as a universal (i.e. etic) concept, and I believe they were right in this. However, they seemed to

deny any emic manifestations of face, apart from relatively superficial issues like preference for one negative face strategy over another. They argue that any differences across societies in interactional ethos are due to differing assessments of P, D and R. While I agree that P, D and R assessments can certainly be subject to cultural variation, I believe that there can also be differences in people’s rapport sensitivities (as I’ll explain below), and that denying or ignoring this is ethnocentric.

Politeness Maxims: Leech (1983) and Gu (1990) have identified a number of politeness maxims. Their approach is less ethnocentric, in so far as they maintain that different maxims can be given different importance weightings by different cultures. Nevertheless, we are less sure of the universality of their maxims. They are more intuitive than empirical constructs, and as various authors (e.g. Thomas 1995, Fraser 1990) have pointed out, how do we know that no more or no less exist?

What then do I propose in terms of etic concepts with the potential for emic manifestations?

5 A Proposed Universal (Etic) Framework with the Potential for Culture-specific (Emic) Manifestations and Importance Weightings

I want to discuss three issues, some in more detail than others:

- a framework for considering people’s rapport sensitivities
- the beliefs/principles that underlie people’s management of rapport sensitivities
- language domains that can be used for the management of rapport sensitivities

5.1 Types of Rapport-Sensitivity

Firstly, I believe we need a universally valid framework for considering people's rapport sensitivities: the issues that can annoy, offend or embarrass them, and that are the motivational forces for 'politeness', or as I prefer to call it, 'rapport management behaviour'.

I suggest the following “two by two” framework:

RAPPORT SENSITIVITIES		
	Face (Personal/Social Value)	Sociality Rights (Personal/Social Entitlements)
Personal/Independent Perspective	Qualities Face (cf. Brown and Levinson’s positive face)	Equity Rights (cf. Brown and Levinson’s negative face)
Social/Interdependent Perspective	Role Face	Association Rights

Table 1. Types of Rapport Sensitivity

In other words, I propose that people have two fundamental, universal, rapport-sensitive concerns:

- face
- sociality rights

I define these as follows:

Face

Following Goffman (1972: 5), I take face to be 'the positive social value that a person effectively claims for himself [sic] by the line others assume he has taken during a particular contact'. (My emphasis)

Sociality Rights

I define sociality rights as 'the fundamental personal/social entitlements that a person effectively claims for him/herself in his/her interactions with others'. They are derived primarily from personal/social expectancies, and in any given role relationship, one person's sociality rights are the other person's sociality obligations.

In other words, face is associated with personal/social value, and is concerned with people's sense of worth, credibility, dignity, honour, reputation, competence and so on. Sociality rights, on the other hand, are concerned with personal/social entitlements, and reflect people's concerns over fairness, consideration, social inclusion/exclusion and so on.

Moreover, I believe that people's sensitivities to face and sociality rights do not only reflect their concerns as independent individuals or independent social groups. On the contrary, following authors such as Markus & Kitayama (1991), I propose that people also have interdependent sensitivities that derive from our role relationships with others.

For example, suppose a good friend of mine is facing some personal difficulties, but instead of telling me about it and asking me for help, she tells a mutual acquaintance whom neither of us know very well. I hear from this third person about my friend's problems and the help that this third person has given. That could be very face-threatening to me in two ways; firstly, it could threaten my qualities face – I might feel that it had threatened my sense of competence, my belief that I'm a person who can give practical help; secondly (either in addition to, or as an alternative to this), it could threaten my role face – my sense of worth as a friend might be undermined.

Within this framework, there could be personal and cultural differences in the relative importance attached to the different components. The following examples illustrate this:

Example 1: A Chinese professor visited a British university for one month in order to collect some data for his research. At the end of his visit, the Head of Department said to him 'We've enjoyed having you here, and hope you found your stay useful. I do hope

we can keep in touch.’ The professor gave a courteous reply, but inwardly he was disappointed that he had not been invited to give a guest lecture on his research. He wondered whether the staff in the department looked down on what he was doing, and decided it was not worth maintaining the contact. In fact, the Head of Department had been trying to be considerate – he wanted to give the professor the maximum opportunity to fulfil his research objectives, and simply wanted to avoid giving him any ‘duties’ that might distract him from that (i.e. he was focusing on the professor’s personal cost–benefit equity rights). The professor, on the other hand, interpreted the lack of invitation as a threat to his (qualities and/or role) face.

Example 2 A delegation of Chinese business people visited a British company from whom they had bought some engineering products. During the first few days, a number of problems arose which they very much wanted to talk over with the British sales manager whom they had met in China. Unfortunately, however, he was away on a six week overseas trip, and was not returning until the Thursday evening prior to their departure the following Tuesday. They expected him to come and meet them immediately after his return, and when he did not do so on the Friday, they started asking to see him. This continued all over the weekend (when other British staff were accompanying them on excursions), and the British became irritated. They did not contact the sales manager, and it was Monday before he turned up. The Chinese visitors complained bitterly about this to their local interpreter. They thought the sales manager was their friend since they had hosted him in China, and thus felt that they had the right to see him immediately after his return (i.e. they were focusing on their association rights). The British, on the other hand, were concerned about the manager’s personal equity rights – his need for some rest and refreshment after a long trip.

In addition to possible personal and linguistic/cultural differences in the relative importance of each of the ‘boxes’, there could also be differences within the ‘boxes’. For example, in terms of qualities face, some people could be particularly sensitive to appearance/attractiveness evaluations while others might be more sensitive to performance/competence evaluations. Similarly, to convey gratitude, the conventions of one language (e.g. English) may be to focus on the ‘benefit to self’ aspect of equity rights, whilst in another (e.g. Chinese or Japanese) they may be to focus on the ‘cost to other’ aspect (e.g. *‘I’ve caused you a lot of bother’*). So research is now needed into the sub-components of each of the boxes; for instance, into the different types of concerns that affect qualities face and that people may give different emphases to, and into the varying rights and obligations that people may associate with given roles in given contexts.

However, this fourfold perspective on rapport sensitivities should not be interpreted as suggesting that the different ‘boxes’ are always clearly

differentiated. Sometimes they may be, but often they may be interconnected, with fuzzy distinctions, as indicated by the wiggly lines in the table. In addition, more than one component may be involved simultaneously.

5.2 *Principles/Beliefs for Managing Rapport Sensitivity: Sociopragmatic Interactional Principles (SIPs)*

Secondly, I believe a non-ethnocentric framework needs to incorporate the notion of SIPs – sociopragmatic interactional principles. These are socioculturally-based principles, scalar in nature, that guide or influence people's productive and interpretive use of language. They are similar, but not identical, to the notion of 'politeness maxims'; this is something that I'm currently investigating empirically

I do not have time to report on them in detail. But suffice it to say, we need to identify a universal set of scales or dimensions, and then explore the relative importance that people attach to them in different languages/cultures and in different contexts. (Spencer-Oatey & Jiang, 2002)

5.3 *Rapport Management Domains*

Thirdly, moving back to pragmalinguistic issues, I believe that we need to move beyond speech act studies to explore the very many different ways in which relationships are managed. Ethnocentrism here is reflected in assumptions that the ways in which they are managed in a given context in our own language are likely to be the same as the ways in which they are managed in that context in another language or culture.

So I suggest that we consider examining the following domains:

1. *Illocutionary Domain*. This is the domain that Brown and Levinson (1987) deal primarily with. It concerns the rapport-threatening/rapport-enhancing implications of performing speech acts, such as apologies, requests, compliments, and so on. Speech acts such as these need to be handled appropriately if harmonious relations are to be created and/or maintained.

2. *Discourse Domain*. This domain concerns the discourse content and discourse structure of an interchange. It includes issues such as topic choice and topic management (for example, the inclusion/exclusion of personal topics), and the organization and sequencing of information. These issues need to be handled appropriately if harmonious relations are to be created and/or maintained, because the raising of sensitive topics, for example, can be rapport-threatening, as can frequent, sudden changes of topic.

3. *Participation Domain*. This domain concerns the procedural aspects of an interchange, such as turn-taking (overlaps and inter-turn pauses, turn-taking rights and obligations), the inclusion/exclusion of

people present, and the use/non-use of listener responses (verbal and non-verbal). These procedural aspects need to be handled appropriately if harmonious relations are to be created and/or maintained.

4. *Stylistic Domain*. This domain concerns the stylistic aspects of an interchange, such as choice of tone (for example, serious or joking), choice of genre-appropriate lexis and syntax, and choice of genre-appropriate terms of address or use of honorifics. These stylistic aspects need to be handled appropriately if harmonious relations are to be created and/or maintained.

5. *Non-verbal Domain*. This domain concerns the non-verbal aspects of an interchange, such as gestures and other body movements, eye contact, and proxemics. These non-verbal aspects also need to be handled appropriately if harmonious relations are to be created and/or maintained.

6 Concluding Comments

There are no easy solutions to ethnocentrism. In certain respects, we can never avoid it because we are inevitably the product of our own experiences and interactional habits. Nevertheless, if we work together, especially with people from different backgrounds, and consciously try to come to each new study with reflective openness, rather than simply assuming we can (or should) adopt a framework that was developed for a very different context, then there is some hope that we can move forward and extend the boundaries of our current understandings.

SEGUNDA PARTE

Cortesía y contextos socioculturales

Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción

DIANA BRAVO
Universidad de Estocolmo

1 Introducción

El modelo para la cortesía presentado por Brown y Levinson ([1978]1987) constituye una de las teorías más completas y populares dentro de esta área de estudio. Sin embargo, su utilización, encaminada a describir la cortesía en lenguas no anglófonas, no ha estado siempre libre de problemas. En esta teoría se establece una estrecha relación entre el concepto de imagen social y las estrategias de cortesía. La noción de imagen social y la idea de que la conversación es una fuente inagotable de conflictos es tomada de los trabajos de Erving Goffman, sobre todo de los de 1961 y 1967. De allí se pasa a considerar que el objetivo comunicativo que caracteriza al comportamiento de cortesía es el de atenuar supuestas amenazas a la imagen, especialmente a la imagen negativa. Al margen de lo que podamos opinar acerca de la dimensión del ámbito en el cual la cortesía aparece acotada como “estratégica”, “no normativa” y limitada a la función de “atenuar amenazas”, es a partir de la división en los aspectos negativo y positivo de la imagen social que se empieza a visualizar, a mi entender, la necesidad de diferenciar entre *lo particular* y *lo universal*.

Como muy bien dice O’Driscoll (1996) no es nada difícil descubrir que desde la “cultura occidental” (tomada la expresión en un trazo muy grueso) podemos reconocer en nuestras experiencias sociales necesidades individuales al mismo tiempo que necesidades gregarias. Sin embargo, el modo en que Brown y Levinson describen estos aspectos no me resulta familiar, al menos desde mi enfoque *sociocultural*, que no es sólo una suerte de programa con una serie de comandos que permiten acudir a diferentes alternativas de interpretación, sino que es un resultado “complejo” de un proceso dinámico y evaluativo que ha recorrido el camino de numerosas intersecciones socioculturales, en las cuales he participado realizando esta “práctica social” a la que llamamos comunicación hablada (Fairclough, 1992).

En resumen, no me parece que sea necesario que todos estemos preocupados por tener libertad de acción y por preservar nuestro territorio personal (“imagen negativa”) ni tampoco que lo que estos autores entienden por “imagen positiva” pueda describirse como un deseo muy general de

obtener aprobación y de que se compartan los propios deseos, opiniones y características personales.

En conversaciones entre académicos argentinos ni siquiera aparece considerado el territorio personal, sino que se trata de hacer compartir las propias experiencias y de compartir las de los interlocutores (ver, por ejemplo, Bravo, 2002). Entre españoles, en situaciones de negociación, tampoco se manifiesta el territorio personal, mientras que en el nivel “gregario” se procura tratar al otro en forma familiar y lograr niveles de confianza en lo interpersonal (ver, por ejemplo, Bravo, 1996). La confianza interpersonal no requiere que se compartan los deseos del interlocutor, ni que se aprueben sus características de personalidad sino que se lo acepte así tal cual es aunque se lo critique “abiertamente” o se disienta con lo que piensa (también “abiertamente”); es más importante conocer a una persona que aprobarla¹.

En Matsumoto (1988) es donde, a mi entender, se expresa de forma más clara que estos aspectos de la imagen social no pueden ser aplicados al estudio de la cortesía prescindiendo del conocimiento del contexto del usuario de la lengua. Según el modelo de Brown y Levinson, y lo que ellos mismos dicen, al ser la deferencia una estrategia de cortesía preferida entre los japoneses y un comportamiento de “cortesía negativa”, su propósito social sería expresar que el hablante respeta los derechos “individuales” de no imposición (Brown y Levinson [1978] 1987: 178-179, Bravo, 1999: 161). Mientras tanto, Matsumoto (1988:405-407) atribuye el uso de comportamientos de deferencia al esfuerzo por ocupar el lugar apropiado, manifestando respeto por la posición social relativa y dando cuenta de la dependencia del individuo de los otros, o sea, del grupo. Esta evidente contradicción pone en duda el razonamiento que el modelo de Brown y Levinson propone para establecer diferencias en cuanto a percepción de actos que amenazan a la imagen en distintos contextos socioculturales; es decir la consideración de las variables de “poder relativo”, “distancia social” y “grado de la imposición”.

Así, pareciera que Brown y Levinson caracterizan la sociedad japonesa como de “cortesía negativa” basándose en que creen que: *en las sociedades donde la distancia social es grande y además existe una relación asimétrica de poder entre los hablantes, el grado de imposición de las amenazas a la imagen negativa, entendida como los deseos del individuo de libertad de acción y de tener un territorio privado, también será elevado*. Como vemos se cumplen las premisas pero la conclusión es falsa. (Brown y Levinson [1978] 1987: 15-17 y 74-84).

Hay una larga lista de autores que al estudiar lenguas no anglófonas encuentran algún punto de discordancia entre sus propios

¹ Para la manifestación de la confianza interpersonal en conversaciones entre familiares y amigos en España, veáse Hernández Flores (1999, 2002) y, para Argentina, a Boretti (2001).

resultados y estas categorías universales, psicológicas y centradas en el individuo de Brown y Levinson y deben introducir cambios y comentarios luego de una larga disertación acerca de las bondades y defectos de este modelo (veáse, por ejemplo, Gu, 1990 y Duranti, 1992).

A mi parecer el problema reside en que los aspectos negativo y positivo de la imagen social, están acotados *socioculturalmente* y son adecuados para ser aplicados a algunas comunidades de habla inglesa. En un número muy interesante de estos trabajos que, como digo, no encajan “del todo” en las expectativas creadas por las categorías universales, se justifican las diferencias en contenidos socioculturalmente específicos de la imagen social.

Así, en Japón el individuo no es un miembro del grupo sino “una parte” del mismo, es educado desde la infancia en una estrecha dependencia de los otros y no quiere ser libre ni individualizarse (Matsumoto 1988); en Suecia, hay que ser independiente, bastarse a sí mismo y no ser una carga para el grupo (Bravo, 1996, 1999); en China, la reputación de una persona es central en la concepción de su imagen social (Mao, 1994); en Ecuador, se siguen principios de reciprocidad en la relación social (Placencia, 1996); en España hay que ser conciente de las propias cualidades y hacerlas explícitas en la interacción hablada (Bravo, 1996 y 1999 y Hernández Flores, 2002); en Argentina se destacan contenidos de desinterés, sinceridad y autoestima (Boretti, 2001).

2 Imagen social, cortesía y contexto sociocultural

Vamos a tratar de explicar por qué consideramos la noción de imagen social central para una teoría de la cortesía.

Esta noción, muy bien descrita por Goffman (1967) como psicociológica, tiene la virtud de conectar los conceptos de identidad personal y social. La identidad personal del “yo” (*self*) es un conjunto de cualidades sin las cuales el individuo no puede imaginarse a sí mismo (noción psicológica); en la social, el “yo” es un conjunto *relativamente estable* de *percepciones* acerca de quienes somos en relación con nosotros mismos, los otros y *los sistemas sociales*. El “yo” está organizado alrededor de un *concepto de sí mismo*, es decir, de las ideas y sentimientos que tenemos acerca de nosotros mismos (*pero siempre con respecto a la relación que tenemos/hemos tenido con los demás*). Estas *percepciones* provienen de distintas fuentes, de lo que pensamos que los demás piensan de nosotros, de cómo esa cultura (por ejemplo la cultura de una empresa) valoriza los roles, los describe, o distribuye determinadas responsabilidades de acuerdo con lo que corresponde a un cierto rol, cómo nosotros mismos como personas hemos evaluado y procesado nuestras experiencias personales y públicas, etc.

En conversación, la imagen social se manifiesta en la actuación del “ego” frente al “alter” y en esta medida está unida a cómo se concibe una relación interpersonal en una circunstancia determinada. Los rasgos más permanentes de la imagen social forman parte de la identidad social pero no son la misma cosa. El concepto de imagen social abarca un sentimiento de pertenencia pero reduce su alcance a la actuación social de los interlocutores. Por eso no consideramos adecuado hablar de “reclamos” de imagen sino de compromiso de imagen en el sentido en que el hablante *está presentado una imagen de sí mismo a su interlocutor o auditorio* en un escenario de habla. Esta presentación es única, temporal, interaccional y está circunstancialmente acotada.

Si pensamos en estos términos vemos que no toda presentación de una imagen de sí mismo o del grupo al cual se pertenece se realiza dentro de la dimensión de la cortesía. Si, por ejemplo, digo que soy una persona sincera, no realizo una actividad de cortesía pero sí una de imagen. En consecuencia, tengamos en cuenta, que si bien las actividades de cortesía son actividades de imagen no necesariamente todas las actividades de imagen son de cortesía (Bravo, 2002 y Hernández Flores, 2002).

Para ahora delimitar este espacio de la cortesía en el discurso, podemos decir que su propósito *distintivo* (ya sabemos que en un nivel superior se procura obtener grados aceptables de armonía interpersonal)² es el de “quedar bien *con* los demás”. Es en este punto que no debemos confundir los beneficios que recibe el destinatario de la acción de cortesía con el propósito del discurso cortés, porque este “quedar bien *con* el otro” implica, en primer término, un compromiso con la propia imagen social; mediante comportamientos “aceptados social y/o interlocutivamente” se busca involucrar en forma positiva e interpersonal la imagen del destinatario. Quiero decir con esto que el *discurso de cortesía* constituye en sí mismo una *presentación del “yo”* (Goffman 1967). Es en esta presentación que el hablante se muestra rudo, amable, cordial, solidario etc.: *el hablante manifiesta una imagen de cortesía*.

Por otro lado, también tenemos que decir que ya que el concepto de imagen excede la dimensión de la cortesía y que las actividades de cortesía no son las únicas actividades de imagen que se pueden considerar, es necesario distinguir en cada situación qué comportamientos pueden ser interpretados como corteses y cuáles no³. La cortesía es siempre *una estrategia para quedar bien con el otro* ya sea manifestada como un objetivo primordial (por ejemplo un saludo, un agradecimiento, un halago) ya sea que se trate de una atenuación de algo que puede hacer quedar al hablante como rudo y descortés frente a sus interlocutores (una crítica

² Ver Bravo (1996).

³ Para un análisis del efecto de cortesía en conversaciones en ámbito académico argentino, véase: Bravo (2002)

inapropiada) o de ser particularmente amable con el objetivo de obtener beneficios extrainterlocutivos⁴.

Hemos dicho que esta imagen estaría acotada socioculturalmente (y claro está que, de alguna manera, todos también pertenecemos a la misma cultura) y si asociamos esto a la cortesía vista como un objeto de estudio de la disciplina lingüística que se ocupa de cómo los hablantes consiguen interactuar en situaciones de habla de una forma “socialmente aceptable”, de alguna manera está implícita la idea del “conocimiento” de ciertas reglas de comportamiento social adecuadas para “quedar bien con el interlocutor”; la referencia a un determinado contexto sociocultural es necesario para explicar de qué reglas se trata.

Para los que trabajamos con eventos de habla situados, y sobre todo con conversación, es casi una redundancia decir que nuestro interés de análisis natural no es el elemento extralingüístico, sino que el efecto de cortesía de un determinado comportamiento comunicativo es visto como un “emergente” de la interpretación que hacemos de la interlocución⁵ “supuestamente real”⁶.

Entonces esto que escuchamos repetir desde Gumperz (1982), o sea, que los propios hablantes generan el contexto social dando las señales adecuadas para que se hagan las “inferencias” correctas y que, en definitiva, son ellos quienes “crean” coparticipativamente el “significado” de los mensajes y un ámbito apropiado para la comunicación dentro del cual se producen e interpretan los recursos comunicativos, no soluciona del todo el problema que se plantea al proponernos dar cuenta del modo particular en el cual distintas comunidades de habla construyen y experimentan el discurso de cortesía. Y es aquí que se “actualiza” la necesidad de saber cómo incorporamos el elemento extralingüístico a nuestros estudios.

Ya que la misma palabra “comunicación” incluye el concepto de la posibilidad de entender un mensaje gracias a algo que se comparte, comencemos por discutir lo que entendemos por “comunidad de habla”. La acepción “comunidad de lengua” nombra según Hymes (1972: 54) a un grupo de personas que *comparten* reglas acerca del uso del lenguaje y de su interpretación y, además, reglas para la interpretación de, por lo menos, una variedad lingüística. Por su parte Fan (1994), al hacer referencia a

⁴ Pedir dinero usando una retórica cortés puede influenciar la respuesta preferida o sea la afirmativa.

⁵ Aquí hablamos de ‘interlocución en interacción’. Según Voloshinov (1992) la interlocución comienza aún antes de que la expresión sea emitida y tiene presente a un interlocutor social virtual. Esta expresión va posteriormente a formar parte de un enunciado (acción + expresión) que se resignificará en el proceso interactivo real y situado.

⁶ Decimos ‘supuestamente real’ porque no deja de ser una representación de la realidad ideológicamente mediada por el observador, en este caso nosotros mismos, que se está desarrollando en el hoy y el ahora de esa interacción y que no coincide con nuestro propio ‘hoy’ y ‘ahora’.

encuentros interculturales, dice que ante la heterogeneidad que presenta un grupo de personas que hablan la misma lengua (esto también lo puntualiza Duranti, 1994), tenemos que centrarnos en aquello que *parcial o totalmente no compartan* los que no pertenecen a la misma comunidad. Puede tratarse del código o lenguaje (lo que tiene que ver con la gramática, la fonología o el léxico, por ejemplo); del conocimiento de las normas comunicativas (estrategias para la selección de temas, de escenarios y de participantes apropiados); o del conocimiento de las pautas socioculturales (la interpretación de valores sociales o de actitudes, por ejemplo).

Si hablamos de *lo que se comparte* y de *lo que no se comparte*, entonces los hablantes de español asumimos ser miembros de la misma comunidad de lengua pero, al mismo tiempo, somos una buena muestra de que es posible pertenecer a la misma comunidad de lengua y al mismo tiempo no hacerlo. La lengua es un fenómeno social y parte de una cultura de la cual se nutre y a la cual contribuye a realimentar. Por esto sería más apropiado hablar de “comunidad sociocultural”, ya que aquí se incluyen las nociones de comunidad de lengua, identidad de grupo y pertenencia cultural. Scollon y Scollon (1995: 126-127), desde un punto de vista antropológico consideran que la acepción “cultura” abarca *cualquier aspecto* de los ideales⁷, la comunicación o de la conducta de un conjunto de personas que les otorgue una identidad colectiva y que les permita organizar su sentido de la cohesión y de la afiliación. También es posible considerar que existe una relación *intersociocultural* entre generaciones o entre géneros o entre regiones de un mismo país. Hablantes de español de diferentes zonas geográficas pertenecerán al mismo tiempo a un mismo sistema sociocultural y a diferentes subsistemas socioculturales ordenados en relación al primero. Por otra parte, no se puede dejar de considerar que en un corpus de habla natural los objetivos temáticos de la reunión, la experiencia social anterior de los participantes y el modo en que, en consecuencia, ellos definen la actividad comunicativa en la cual están inmersos, imponen características particulares a esa situación comunicativa.

3 El contexto sociocultural como herramienta metodológica

Volviendo a la perspectiva del propio analista ¿qué es eso del contexto sociocultural?

Se trata simplemente de algo que constituye parte de lo que se conoce con el nombre de “contexto del usuario”. Para poder de alguna manera ponernos en el lugar de los hablantes tenemos que “compartir” con ellos conocimientos o “supuestos” acerca de conocimientos compartidos.

⁷ Obsérvese que no dice ‘todos los aspectos’ o da una lista de aspectos que deben sí o no ser compartidos. De este modo nos alejamos de la suposición de que se pertenece al mismo grupo ‘sociocultural’ si se comparten los elementos que menciona Hymes (op.cit); en realidad la pertenencia puede ordenarse de muy diferentes maneras; por ejemplo: *el grupo de jóvenes mayores de 16 años*.

Tenemos, en definitiva, que saber lo que decimos cuando afirmamos que tal comportamiento es conflictivo, resulta atenuado o que tal otro comportamiento comunicativo es de “cortesía” o “descortesía”. Además de los datos que surgen de la misma situación de habla, las características de los participantes y el desarrollo de la propia interacción, también los conocimientos acerca de cómo se conciben las relaciones interpersonales en la sociedad y/o grupo social al cual se pertenece entran en lo que “supuestamente” los hablantes comparten e influencia su producción y su interpretación.

A este tipo de supuestos sobre “conocimientos de partida” es a lo que llamamos *hipótesis sociocultural* acerca de algo que extralingüísticamente contribuye a crear “expectativas” acerca de lo que potencialmente puede ser evaluado como cortés, descortés o neutral en esa situación.

Estas hipótesis pueden provenir de nuestra experiencia como hablantes e integrantes de una determinada sociedad “comunicativa”, de trabajos en corpus de habla en contextos similares; de fuentes escritas (por ejemplo, antropológicas o sociológicas); de test cuantitativos como los que asocian variables sociales con variables lingüísticas; de test de hábitos sociales que nos dan grandes líneas que pueden apoyar nuestras interpretaciones o de test intersubjetivos llevados a cabo por hablantes de la lengua en estudio que permiten descartar la variable “etnocentrista” en varios aspectos.

El uso de estos elementos extralingüísticos no supone la construcción de categorías estáticas, estereotipadas o apriorísticas, sino simplemente un esfuerzo por hacer explícito el contexto sociocultural que estamos “efectivamente” utilizando para evaluar si existen indicios de que los hablantes están produciendo o no un discurso de cortesía en esa situación específica. Esto quiere decir que acudiremos a estas premisas siempre y cuando se requieran a partir de los resultados obtenidos en el análisis de nuestros corpus.

Por otro lado, también, al relacionar estos supuestos conocimientos sociales con las actividades de cortesía que realizan los participantes en nuestro material, esperamos obtener indicios que a su vez nos conduzcan a poder distinguir nuevos contenidos socioculturales de la imagen social que aparece comprometida y que surge de la interlocución. Estas conclusiones se integrarán a las *hipótesis socioculturales* que ya teníamos y contribuirán de algún modo a desmentirlas, a perfeccionarlas o a confirmarlas.

4 Imagen social, roles e identidad

Cuando hacemos referencia a la configuración de una imagen hablamos de rasgos más o menos permanentes y reconocibles en la sociedad de origen (“imagen básica”). Decimos entonces que hay

contenidos de la imagen social consensuados, los cuales no son estáticos, sino negociables en la interacción cotidiana.

Las personas cumplimos con una variedad de roles y las características que el grupo atribuye a estos roles, vale decir sus imágenes, se actualizan dependiendo del tipo de actividad. Esta actualización confirma o modifica ese concepto del rol pero para que hablemos de un contenido de la imagen del rol que sea extensivo a un grupo de personas, estos conceptos tienen que tener un carácter más o menos estable; es decir, poder ser evaluados como contenidos de identidad.

También nos encontramos en el mismo caso cuando se trata de evaluar las imágenes más permanentes de una persona en particular. Supongamos que en una situación determinada nos toque jugar el rol psicosocial de acusador frente a acusado; esto tal vez sea pasajero, pero si a lo largo de nuestras interacciones consolidamos esta imagen, es muy posible que los demás, y a veces nosotros mismos, seamos conscientes de esta característica y la adoptemos como un rasgo de identidad.

Otra salvedad que quiero hacer aquí es que considero que además de hablar de imágenes individuales y de imágenes de roles, podemos distinguir una *imagen del grupo* (Bravo, 2000a, 1999, 2001), por ejemplo la de la familia, la empresa, el país, los latinoamericanos, las mujeres, etc., y aún de imágenes de grupos más acotados que dependen del tipo de actividad, como por ejemplo las imágenes de los roles de oponentes en una conversación polémica (Bravo, 1996). Tampoco la “imagen interna individual” es igual a la imagen que proyecta, en el sentido de lo que les comunico a los otros que soy, ya que esta última está sujeta no sólo a las circunstancias de la interacción sino también a la historia personal de los interlocutores y a su propia visión de los fenómenos, a esta imagen habría que llamarla, con mayor propiedad: “imagen externa”.

Volvemos ahora al tema de los aspectos de la imagen social, el “negativo” y el “positivo” presentados por el modelo de Brown y Levinson.

5 Autonomía y Afiliación

O’Driscoll (1996) defiende el carácter dual de la imagen social. Aquí dijimos que podemos observar algo *particular* que es justamente el contexto sociocultural al que hacen referencia los contenidos que describen la imagen social según Brown y Levinson. Además, habría un componente que en principio y aunque con ciertas reservas podríamos aceptar como *universal* que es el que vamos a denominar “imagen de autonomía” por un lado e “imagen de afiliación” por el otro.

Esto lo tomaremos así siempre y cuando hablemos de categorías vacías que deberán ser rellenas para cada comunidad de habla (Bravo, 2000a y 1999). Por otra parte también creemos que no existe una tajante separación entre “imagen de autonomía” e “imagen de afiliación” sino que

en muchas ocasiones los contenidos de imagen toman formas complejas que unen elementos de ambas (Bravo, 2002).

Los términos empleados para designar a estas categorías corresponden a principios “supuestamente” humanos y por lo tanto también “supuestamente” universales. Lamentablemente, usados sin más como categorías diferenciadoras conllevan cargas significativas que no siempre mantienen relaciones de sinonimia en todas las culturas. Por otra parte también hay que considerar el “desgaste” que han sufrido al haber sido usadas por distintas disciplinas, en conclusión y a mi entender sólo pueden ser usadas, en principio, como “categorías vacías”⁸.

Los aspectos de la imagen social, el negativo y el positivo, han sido ya “redenominados” por algunos autores. Si bien en todos ellos se implica la necesidad de definir mejor estos conceptos, en la mayoría de los casos la atención se centra en algún contenido que parece más pertinente que otro. En Fant (1989: 255), la autonomía es descrita como la representación de sí mismo como una persona independiente y autónoma con un territorio inviolable; para Scollon y Scollon (1995: 36-37), en la afiliación el interés se centra en el derecho del individuo a ser considerado un miembro normal, que hace su aporte y apoya a la sociedad (*involvement*) y en la autonomía se enfatiza el derecho a no ser totalmente dominado por el grupo y a estar libre de la imposición de los otros para moverse y elegir libremente (*independence*); para Kerbrat Orecchioni (1994) la autonomía (imagen negativa) reclama el territorio propio, mientras que la afiliación (imagen positiva) es expresión del narcisismo de la persona y se manifiesta en hacer una buena figura en la interacción⁹.

Volviendo a *nuestro uso* de estos conceptos como “categorías vacías”, éstas son:

a- *autonomía*: abarca todos 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.

b- *afiliación*: agrupa aquellos comportamientos en los cuales se refleja cómo una persona desea verse y ser vista por los demás en cuanto a aquellas características que la identifican con el grupo.

El estudio del español se convierte a menudo en un trabajo contrastivo donde se cotejan los propios resultados en términos de estrategias de cortesía y su relación con la imagen social con el catálogo de

⁸ Para una explicación mayor acerca de los principios ‘humanos’ véase a Arndt y Janney (1987) y acerca del peligro de no acotar de forma apropiada el significado de términos que serán usados con finalidades contrastivas, véase a Wierzbicka (op.cit.) y a Janney y Arndt (1993).

⁹ El término ‘autonomía’ en español quiere decir, según lo que encontramos en el *Diccionario de la Lengua Española*,: ‘una condición del individuo que de nadie depende en ciertos conceptos’ y el de ‘afiliación’ proviene de ‘afiliar’, que significa: ‘asociar una persona a otras que forman corporación o sociedad’.

estrategias que presentan Brown y Levinson (op.cit.). Las “colisiones” con el modelo se explican en mayor o menor grado en conocimientos que el investigador tiene acerca de contextos culturales y sociales que, a su entender, hacen que el hablante tenga un modo particular de concebirse a sí mismo en relación a su interacción con los demás. Al usar estos conceptos de Brown y Levinson “cargados” de contenidos socioculturales correspondientes a culturas anglófonas para analizar un corpus en español encontramos dificultades, porque como dicen Janney y Arndt (1993), el carácter universal de estas categorías no coincide con los resultados del trabajo empírico. Quiero mostrar con el siguiente ejemplo lo que puede ocurrir cuando nos basamos sin más cavilaciones en este modelo.

Si parto de las nociones que Brown y Levinson tienen acerca de la relación entre amenaza/estrategia de cortesía (que vendrían a ser para ellos las actividades de imagen) e imagen social, sumando a esto la importancia atribuida al destinatario de la estrategia en cuestión, entonces:

Cuando hablantes españoles en conversaciones polémicas no sólo no atenúan sus opiniones,¹⁰ sino que las reafirman entonces estaríamos frente a una amenaza a la imagen positiva de los interactuantes y podríamos sacar una conclusión del siguiente tipo: *los españoles en conversaciones polémicas se muestran poco cooperativos ya que se preocupan más de su propia imagen que de la de su destinatario.*¹¹

Esta conclusión corre el riesgo de ser interpretada como la expresión de una actitud negativa hacia otro grupo nacional. Si apelamos a *supuestos socioculturales* consideraremos, antes de apresurarnos a sacar esta conclusión, que entre los españoles la expresión directa de opiniones en una conversación polémica no es ninguna amenaza y la reafirmación muestra el compromiso del hablante con sus propia opinión en beneficio de la interlocución. En este caso el hablante español está cooperando con su rol de oponente, produciendo una contribución original a la conversación, tal cual le es requerido y resulta apropiado en este tipo de discurso, la imagen en compromiso es la de “autonomía” del propio hablante, pero la imagen del destinatario no está en juego, no hay cortesía ni descortesía, es una situación o contexto neutro.

6 Conclusiones

De acuerdo con los razonamientos que hemos desarrollado, la cortesía debiera ser considerada una atribución o función “emergente” de la

¹⁰ *Hedging opinions*: una estrategia negativa que a veces puede funcionar dirigida a la imagen positiva (Brown y Levinson, op. cit: 116).

¹¹ Esta conclusión surge de que en la cultura de estos autores aceptar las opiniones ajenas es aceptar a la persona y por lo tanto no atenuar un desacuerdo o una opinión que tal vez el interlocutor no apruebe, constituye una amenaza a los deseos de aprobación, que se integran a los contenidos de la imagen positiva, aspecto de la imagen social que consideran universal.

relación coparticipativa entre los interlocutores, mientras que las expectativas de los hablantes acerca de cuáles son los comportamientos adecuados a un discurso de cortesía, “pivotarán” en una “imagen social básica”. Las características de esta imagen podrán describirse mediante “contenidos socioculturales” que se suponen extensibles a distintas situaciones comunicativas dentro de la sociedad de pertenencia. En la observación de cada situación comunicativa en particular estos contenidos supondrán una referencia “no explícita” y “no actualizada”. La formulación de hipótesis acerca de cuáles son esos contenidos surgirá tanto de fuentes externas (conocimientos extralingüísticos) como internas (lingüísticas e interaccionales) a la misma situación en estudio.

Cortesía, imagen social y contextos socioculturales en la variedad del español de Rosario, Argentina

SUSANA H. BORETTI
Universidad Nacional de Rosario

1 Introducción

Presentaré la experiencia recogida y los resultados iniciales de una investigación en desarrollo que estoy llevando a cabo en la Argentina, dentro de los lineamientos y objetivos del Programa EDICE. No por casualidad adopté como método de trabajo para el estudio de la cortesía las propuestas de Diana Bravo (1999). Una de las razones de la adopción de esta perspectiva pragmática centrada en los contextos socioculturales fue que permite ligar intereses puramente lingüísticos, en este caso, referidos a la manifestación del discurso cortés en la lengua hablada, con aspectos de la imagen argentina, entidad que siempre desveló¹, y tal vez hoy más que nunca, a gran parte de nuestros pensadores. Otra razón la constituyó el hecho de que el discurso de la cortesía no ha sido suficientemente estudiado en la Argentina, y, tal vez por eso mismo, las teorías tradicionales de la cortesía, de carácter modélico, como la de Brown y Levinson (1987), no han sido aplicadas sistemáticamente y por lo tanto, tampoco han sido sometidas a crítica en el ámbito lingüístico nacional. Es de todos conocido el hecho de que, más allá de la importancia que reviste esa teoría, existen numerosos trabajos empíricos llevados a cabo en diversas culturas que desmienten el universalismo de los contenidos de imagen propuesto por B/L, sobre lo cual no me extenderé ahora por haber sido esto ampliamente comentado en trabajos recientes, dentro y fuera de los lineamientos del Programa EDICE. Entre otras producciones, la de Diana Bravo y las referencias bibliográficas allí señaladas -que incluyen nombres de algunos/as autores/as aquí presentes-, proporcionaron un panorama estimulante para iniciar, también, el estudio del discurso de la cortesía en mi país y reflexionar sobre posibles motivaciones de orden sociocultural, que, al afectar la relación interpersonal, afectarían también el modo de hablar de los argentinos. Veremos, entonces, los resultados iniciales y los trabajos demandados para alcanzarlos. Comenzaré por los últimos, es decir, por la: construcción de hipótesis en torno al contexto sociocultural de los hablantes

¹ Remitimos a nota 5, última parte.

(o mejor, de los participantes, o tal vez mejor, de los actores sociales²), ligado al concepto de imagen *face*, “pivote donde se apoya gran parte de la explicación pragmática de la interacción”, como lo señalé en Boretti 2000.

2 El contexto sociocultural

En ese trabajo, señalé, a propósito de la metodología crítica adoptada (Bravo, 1999), que los fenómenos de variación cultural e identidad³, si bien son estudiados por otras ciencias, exigen nuestra atención por constituir el trasfondo de diversos aspectos relacionados con el modo de hablar de los grupos sociales, concebido de manera amplia como “un conjunto de preferencias colectivas” En este sentido, el hecho de pertenecer a la sociedad en estudio provee de una gama de intuiciones que han de servir para la interpretación de esos aspectos en conexión con el lenguaje como constituyente de la cultura y productor de la misma, y el hablante en tanto actor social que debe ser repensado históricamente.

Considerando que, en principio, se debe abordar unitariamente el sistema de una cultura, un concepto útil a nuestro propósito proviene del antropólogo Geertz (2000), quien sostiene que la cultura es “un esquema históricamente transmitido de *significaciones* representadas en símbolos (objeto, acto, hecho, palabra, gesto), un sistema de concepciones heredadas y en formas simbólicas, a través de medios por los que los hombres comunican, perpetúan y desarrollan su conocimiento y sus actitudes frente a la vida”, donde se sobreentiende que esas *significaciones* son compartidas y, desde la posición de Geertz, no universales. Pero la cultura también ha de ser concebida como prácticas y contextos asociados con grupos particulares, lo cual ha sido mencionado como “subcultura” (Flowerdew, 1999, van Dijk, 1999), naturalmente, sin connotación peyorativa⁴.

Desde el mundo real, la localización –hasta ahora parcial en mi investigación, y realizada a partir de categorías de imagen como *autonomía* y *afiliación* (Bravo, 1999)– del contexto sociocultural argentino, tal vez como puede serlo cualquier otro contexto nacional, se ha presentado como una tarea delicada y compleja, como conjuntos de representaciones no monolíticas, no exentas de cambio, a menudo contradictorias, a pesar de la corta historia del país en comparación con la de otras naciones. Por

² De acuerdo con Duranti (1997), conceptos analíticos como el de participante o actor social reemplazarían la vieja dicotomía hablante/oyente, más estática y ceñida al habla en sí, por incluir el de participante la experiencia completa de ser miembro de una comunidad de habla, y por ser el de actor social un concepto culturalmente específico. Además, estos conceptos así entendidos, están relacionados con nuestro concepto de cultura, como se verá más adelante.

³ Remitimos a van Dijk (1999) para una teoría de la identidad con enfoque sociocognitivo; para otro punto de vista, de corte etnometodológico, véase Antaki y Widdicombe (1998).

⁴ Para una discusión de las nociones de cultura, sus usos y significados históricos, véase Eagleton (2001), especialmente los dos primeros capítulos; para una mirada actual del discurso antropológico que reivindica la diversidad sociocultural, intentando la comprensión de cada contexto desde la superación del etnocentrismo, véase, entre otros, Alvarado (2000).

ejemplo, la sensación renovada de desarticulación social puede responder al hecho de que procesos de distinto tipo no llegan a consolidarse ni a madurar en la sociedad. Por ello, en nuestro caso, la búsqueda interpretativa del discurso de la cortesía ha tenido que apoyarse en diversos materiales⁵ (Boretti, 2001; y, Boretti, en prensa), ya que se trata de un fenómeno comunicativo, construido histórica y socio-culturalmente.

A modo de marco y justificación del comentario acerca de la complejidad de la imagen argentina, documentado en los trabajos personales citados, solo señalaremos que el contexto macro sociocultural argentino parece conjugar matices instrumentales y expresivos de comportamiento, donde lo expresivo, que se consuma en su propia realización y que nos viene de lejos en el tiempo, es lo que prevalece, a contramano, tal vez, del proceso de modernización. Jorge Luis Borges (2001) decía que nuestro héroe, Martín Fierro, “es un gaucho, un soldado, un desertor, un asesino, un buen amigo de su amigo, un matrero” y que “esas diversas figuraciones nos distraen” Y particularizando también otros aspectos, un siglo antes, Sarmiento, en *Facundo*, al describir los hábitos del gaucho, expresa:

“Este hábito de triunfar de las resistencias, de mostrarse siempre superior a la naturaleza, de desafiarla y vencerla, desenvuelve prodigiosamente el sentimiento de la importancia individual y de la superioridad. Los argentinos, de cualquier clase que sean, civilizados o ignorantes, tienen una alta conciencia de su valer como nación; todos los demás pueblos americanos les echan en cara esta vanidad, y se muestran ofendidos de su presunción y arrogancia.”

En concordancia con lo anterior, remitimos a Bravo (2002), donde la autora muestra en conversaciones actuales de académicos argentinos, en relación con “ser soberbio” ante la mirada del extranjero, la existencia de conflictos de imagen en relación con contenidos aún hoy vigentes en nuestra sociedad. En parte, este es el trasfondo sobre el cual se destacan necesidades como las de *autoafirmación* y *autoestima* del hablante,

⁵ La autoría de los materiales consultados pertenece a teóricos sociales, filósofos, historiadores, ensayistas, politicólogos. Otra vertiente importante es la que ofrece la literatura –como lo advertimos en trabajos anteriores, y a la que hemos vuelto la vista últimamente-, por ejemplo, a partir de *Facundo*, publicado en 1845, cuya dicotomía planteada como “civilización o barbarie”, según la imagen sarmientina, será retomada por actores intelectuales y políticos, casi hasta la época actual, al tratar el tema de la identidad nacional. Esta obra, que “forma parte del sentido común de todo argentino”, con un carácter casi fatal e irreversible, tuvo gran peso y prueba de ello es que hacia 1930 surge el llamado “ensayo de identidad”, como expresión de un estado de malestar general provocado por la crisis política de los años 30, que busca indagar valores referenciales del pasado que volvían para reflejarse en el presente. Sus exponentes fueron: Scalabrini Ortiz, que inserta el debate positivo de la fusión del elemento nativo con el aporte inmigratorio, y Mallea y Martínez Estrada, quienes incorporan “a sus representaciones literarias la teoría de las dos Argentinas”, representativas de nuestra raíz identitaria. Véase para este punto, Svampa (1994).

necesidades importantes de la categoría de *autonomía* de la imagen argentina.

Pero además se sabe que la Argentina es un país de inmigración. La mayor parte de los inmigrantes que llegaron en el siglo XIX y principios del XX pertenecían preferentemente a culturas del sur de Europa (sobre todo, italianos y españoles), culturas mediterráneas organizadas en torno de fuertes familias y amistades, donde la *confianza*, la *reciprocidad*, la *disponibilidad*, la *hospitalidad*, la *sinceridad* y la *generosidad* eran principios aglutinantes (Wierzbicka, 1991) en sectores de la vida cotidiana, principios que, como el de la amistad aludido por Borges, pervivieron como componentes de la categoría de *afiliación*, más allá de los embates sociales y políticos que soportó y soporta el país. Vistos desde la actualidad, dichos componentes parecen trascender los ámbitos familiares y amistosos para proyectarse sobre la sociedad. Hoy, organizaciones urbanas de distinto tipo que hacen frente, de este modo, a las urgencias de la crisis y a zonas de sectores individualistas, ejerciendo una verdadera y crítica *solidaridad*, componente también característico de la imagen de los argentinos⁶.

A partir de consideraciones como éstas, identificamos, a modo de hipótesis, premisas que reflejan la competencia cultural del grupo y explicitan configuraciones identitarias, cotejables con los “modos de hablar” de un grupo de hablantes argentinos, representativo de una “subcultura”, dentro de la cultura nacional: hombres y mujeres de clase media urbana, en relación de amistad y cercanía, la mayoría profesionales. Aquí conviene observar los siguientes aspectos: 1) la Argentina posee variedades de español hablado, debido a su extensa territorialidad y a la influencia lingüística y cultural que sobre su territorio ejercieron las distintas corrientes colonizadoras, integradas por hombres de diversas regiones de España; 2) los datos analizados provienen de informantes de la ciudad de Rosario, ubicada en el Litoral, a 300 kilómetros de Buenos Aires, que, como capital idiomática de la Argentina, “ejerce influencia intensa e inmediata” sobre Rosario, cuya formación étnica también se le asemeja (Donni de Mirande, 1968); 3) que, sociológicamente, la clase media es parte constitutiva de la identidad argentina, y posee normas e ideología específicas.

Las siguientes premisas, subyacentes a la imagen del grupo y asumidas por el individuo, involucran aspectos de una *imagen social* que acusa tendencias más o menos extendidas en la nación (Bravo, 2002).

⁶ En la actualidad, las posiciones asumidas por intelectuales argentinos en el debate sobre la imagen nacional se pueden señalar como: 1) aquellas que observan la dificultad para entenderla “del todo” y definirla; 2) aquellas que observan un proceso de cambio positivo respecto de la identidad del argentino; 3) aquellas que apuntan a la disgregación, con agudización de conflictos, a la “debacle cultural y de identidad argentinas”; 4) finalmente, las que señalan que persisten valores entrañables, como la solidaridad, que permitirán reconstruir la sociedad.

a) Premisas ligadas a la *autonomía*:

Verse/ ser visto

1) Como un individuo que se *autoestima*, que reconoce el propio valer y accionar, mostrándose capaz de *exhibir* o *ratificar* sus buenas cualidades y originalidad. Esta *autoestima* se relaciona con la necesidad de *autoafirmación* del individuo y forma parte del ser social; está ligada al sentimiento de *orgullo* que puede ser *expresiva* y *claramente* manifestado; por lo general es fuente de modos de acción *directos* y frontales, lo cual permite que el individuo se confirme socialmente. La *autoestima* es merecedora del interés, admiración y aprecio, dentro del grupo.

2) Como un miembro *competente* de la sociedad: no ser demasiado quejoso, no ser criticón, no ser indiferente, no improvisar

3) Como un individuo que no acepta fácilmente que se cuestione su valor.

b) Premisas ligadas a la *afiliación*:

Verse / ser visto

4) Como un individuo capaz de demostrar *afecto*, *tolerancia*, *sinceridad*, y *desinterés*, a través de comportamientos propios de la intimidad familiar y de la amistad.

5) Como un individuo que otorga y busca, con vistas a la *reciprocidad*, la *confianza* del otro, en base al conocimiento mutuo o a los acuerdos implícitos; no obstante, la confianza se gana.

6) Como un individuo a quien le importa el aprecio interpersonal, el cual, una vez establecido, conduce al consenso y al mantenimiento de la cohesión del grupo.

A la luz de los componentes de imagen presentados, actividades comunicativas del argentino medio que pueden parecer descorteses o amenazadoras, no lo son en este contexto y la razón es que responden a motivaciones que se diferencian de las que B/L asignan, particularmente, al aspecto negativo de la imagen (el derecho a que los demás no interfieran en los asuntos privados del individuo, ni en su libertad de acción), y en cierto modo, también al aspecto positivo (el deseo de ser aprobado en su personalidad), ya que éste apunta aquí, a comportamientos individuales pero definidos en línea con el grupo.. Así, *autonomía* y *afiliación* no resultan equiparables con la imagen negativa y, a veces, tampoco con la positiva según B/L.

3 Actividades comunicativas, imagen social y cortesía

Ilustramos con fragmentos representativos de la variedad coloquial cuyo análisis fue realizado en un camino de ida y vuelta entre lo lingüístico y los supuestos culturales, cuyas interfases permiten al investigador ejercer su interpretación y someterla a comprobación. El objetivo del análisis

lingüístico fue comprobar si actividades consideradas amenazadoras de imagen por Brown y Levinson, lo eran en nuestro contexto. Los datos lingüísticos analizados son los tradicionalmente llamados directivos y comisivos, como pedidos y ofrecimientos (Boretti, 2001), como así también un subtipo de “desarmadores”, *-disclaimers-*, no tratados por B/L (Boretti, en prensa). En cuanto a las primeras actividades, nos centramos en el significado que el uso muy frecuente del modo imperativo adquiriría en la interacción coloquial y en comprobar en qué medida dicho uso amenazaba la relación interpersonal, ya que , opuesto a la indireccionalidad, ha sido entendido, en general, como uso no cortés. Sin embargo comprobamos que formas tradicionalmente codificadas como descorteses, en este contexto no lo son, por responder estos usos, ligados a la direccionalidad y frontalidad del comportamiento lingüístico⁷, a la combinatoria de contenidos específicos de la categoría de autonomía, tales como la autoafirmación y la autoestima, con otros de la categoría de afiliación, como la disponibilidad, la confianza y la sinceridad. Justamente, estos contenidos de imagen son los que explican porqué dichas formas gozan de consideración social, sirven a objetivos también sociales e incluyen una actitud positiva, instauradora de modos de hablar apropiados en contextos por lo general informales, modos que difieren respecto de los casos de “usos estándar” de imperativo *-bald on record-* y sus motivaciones, señalados por B/L (1987; especialmente en el apartado 5.2.1). Por razones de espacio, ilustramos con un breve fragmento que incluye peticiones, aunque la brevedad puede oscurecer el clima positivo que trasunta el estilo frontal y cortés, desplegado interlocutivamente en la secuencia completa (véase Boretti, 2001: 88-94). Se trata de un grupo de amigos que suele reunirse mensualmente para compartir comida y amistad. Fito, dueño de casa, deleita a sus invitados con platos fuera de lo común, en interacción con Leo, su cuñado, y Vicky, amiga invitada. Todos los presentes acaban de sentarse a la mesa:

(1)

5. Vicky: -¿y esto---? ((mirando hacia la fuente con sorpresa y admiración))

6. Fito: - una en- Leo, te pido una gauchada: serví el vino ((Leo lo sirve)) eh...una ensalada tibia de mollejas

7.....

8. Vicky: -¿una ensalada/

9 Fito: -sí, tibia, de MO-LLE-JAS hervidas y fritadas, este plato me sale muy bien , te va a gustar, hacélo, en tu casa hacélo, te va a gustar, es riquísimo .

⁷ Según estudios como los de Briz (1998), Curcó (1998), Bravo (1999), Hernández Flores (1999), Häggkvist y Fant (2000), Haverkate (1998), estos rasgos son observables también en el estilo comunicativo de los españoles.

La secuencia total consta de varios temas, uno de ellos es el que he denominado “mollejas”, objeto culinario de lucimiento para Fito, ante la curiosidad y admiración de Vicky, en 5. Fito se dispone a responder a Vicky pero su autointerrupción indica, al observar que el vino no ha sido servido, que, en su rol de dueño de casa y artífice de la cena, solicitará a Leo, sin mitigación y sin ambages, que lo haga, dado que cuenta con la confianza de los miembros del grupo. Para ello, utiliza una expresión encomiástica que acompaña al realizativo, muy frecuente en el habla de los argentinos, y cuyo significado reivindica la figura del gaucho que, en un momento de la historia argentina, fue exaltada y mirada como correspondía a la de un ser noble y dispuesto a hacer favores. Este pedido directo (*pedir una gauchada*), de significación general, necesita obligatoriamente de una forma aditiva cuasi apositiva, que es la que particulariza el pedido, en nuestro caso, con imperativo: “serví el vino”, de modo conciso y claro, caracterizador de un estilo comunicativo en el que las reacciones del interlocutor son las esperadas: Leo, miembro del grupo, sirve el vino. Fito, con naturalidad, retoma entonces la respuesta a Vicky: “eh...una ensalada tibia de mollejas”. Vicky no parece entender bien de qué se trata, Fito se anticipa, interrumpe su pregunta para dar lugar a la manifestación de su autoafirmación: se dispondrá no solo a explicar con detalle la preparación del plato, sino también a autoelogiarse, ejercitando verbosológicamente su autoestima y, además, solicitando a Vicky –con uso repetido del modo imperativo: *hacélo*– que ella misma prepare el plato en su casa y disfrute de sus beneficios, al parecer, superlativos, como lo indica el adjetivo final. Este juego de la negociación entre la autoafirmación individual y la confianza entre los miembros del grupo, a través de comportamientos amistosos, sinceros y generosos, es parte de la construcción colectiva de un discurso identitario, muy extendido en la sociocultura nacional: el individuo se afirma demostrando sus cualidades que lo hacen creíble ante los demás, a partir de la confianza ganada en el seno del grupo. Por eso, el uso de formas de imperativo, expansivas y rotundas, que reflejan un trato interpersonal sin rodeos, respondiendo a motivaciones subyacentes a la imagen del grupo, y presentes en el “contrato conversacional” de los participantes (Fraser, 1990), no son percibidas como impositivas ni amenazantes, más bien reproducen comportamientos afiliativos que están ampliamente manifestados en la secuencia completa de nuestro corpus (véase Boretti, 2001: 88-94), donde la cortesía emerge con la lógica propia de las necesidades de autonomía al servicio de las de afiliación, reforzando las relaciones interpersonales y creando un clima cooperativo y amable.

Tanto en los pedidos como en los ofrecimientos –no ilustraremos estos últimos aquí– el análisis mostró que la cortesía no siempre privilegia la indireccionalidad, y que su expresión y efectos dependen del contexto sociocultural. Por otra parte, hay que señalar que los usos convencionales o

indirectos para la petición, que, naturalmente ocurren en este mismo contexto y en otros similares, no implican siempre distancia interpersonal ni neutralización de riesgos en la interacción, ya que su uso recubre una función afectiva, siendo también la afectividad un componente importante de la categoría de afiliación de la imagen argentina.

En lo que sigue, sintetizaré el tema de un trabajo en prensa, en el marco del Programa EDICE, sobre ciertas expresiones compatibles con las llamadas por Franch y Bleuca (1975) “adversativas inversas”, dejando a un lado el abordaje de sus propiedades gramaticales, para considerar su comportamiento como categoría discursiva. En unos pocos trabajos lingüísticos del ámbito hispánico, son mencionadas, en general, como “desarmadores”, aunque desconozco tratamientos sistemáticos al respecto. Pero esta categoría sí ha sido tratada en la lengua inglesa, entre otros, en un magnífico trabajo de Lauerbach (1989).

Asociada al “esquema de Doble Vínculo”, se trata de una estrategia cuya caracterización funcional más amplia y aceptada es la de “desarmar” al interlocutor/a, en cuyo caso el/la hablante se anticipa, para evitar una posible reacción no deseada o retipificación negativa de sí mismo/a, por parte del interlocutor/a, en contextos problemáticos. Ejemplos de desarmadores, correspondientes a las secuencias 8 y 9 del corpus, son:

(8)

? 8 L: por eso, y por cierto--- yo no soy un argentino quejoso ni catastrófico ni nada por el estilo, pero eh, eh (.) ¿no creés? en, aquí la la locura generalizada avanza y demasiado y estos tipos ENCIMA nos piden confianza

(9)

? 5 A: los voy a estudiar, TRES me llegaron TRES y no es que yo no quiera comprometerme, no, no, no es eso, pero después caemos en arreglarlo con alambre

Los desarmadores se presentan bajo distintas construcciones formales, dependiendo de los objetivos interaccionales del hablante y, en este sentido, se asocian con reglas de competencia pragmática de diverso orden que los participantes conocen y que, en nuestro corpus, están relacionadas con actos sociales “no correctos” -al menos, idealmente-, en las representaciones colectivas vigentes, y cuya valoración, además, surge de los contenidos proposicionales (como en estos ejemplos: quejarse, criticar, ser demasiado improvisador o “atarlo todo con alambre”, o en otros ejemplos del corpus: ser mejor que otro, no comprometerse, etc., en tanto actos de valoración negativa). Este subconjunto de desarmadores presenta la forma: no A, pero B que, a diferencia del resto de las adversativas, crea la reserva en el primer miembro, también llamado “prefacio”, el cual contiene una negación que explícitamente colabora con el contraste que establece

pero entre los contenidos proposicionales: valor positivo/valor negativo. El prefacio, forma aditiva orientada a mitigar, en nuestro corpus, una amenaza siempre presente en el segundo enunciado, que es el que realiza el objetivo interaccional del hablante –decir lo que piensa–, constituye con éste una unidad de análisis estratégicamente destinada a beneficiar, principalmente, la imagen del hablante ya que favorece la presentación o ratificación positiva de sí y la aceptación de su identidad. Ilustramos con la secuencia 8 completa:

- (8)
(Dos amigos, M y L, ahora en sus roles de ciudadanos competentes, dan su versiones cotidianas del tema político y de su repercusión en sus estados anímicos)
1M: -y tampoco miro la tele
2L:- ¿por?
3M: -me deprime
4L:-¿por?
5M: -che!...todo es una lágrima, todo el mundo se queja, critica, protesta, me deprime
6L:- ah, yo sí la miro, porque no leo los diarios y ---entonces
7M:- sí
? 8L:-por eso, y por cierto--- yo no soy un argentino quejoso ni catastrófico ni nada por el estilo, pero eh, eh (.) ¿no creés? en, aquí la la locura generalizada avanza y demasiado y estos tipos ENCIMA nos piden confianza
9M: - claro, sí-- al fin te deprimís entonces lo mismo
10 L: -¡pero no lo podés evitar!

En relación con el análisis, señalamos: 1) que se trata de una estrategia bidireccional (8 L); es decir, existiendo amenaza a ambas imágenes, en 8 (una queja teñida de crítica y protesta), L, como actor social, se anticipa mitigándola a través de una presentación positiva de sí que le evitará ser retificado como un quejoso, o como un anunciante de sucesos nacionales infaustos (*catastrófico*), con lo cual la mitigación, al beneficiar su imagen, es esencialmente egocéntrica y autodefensiva, y en segundo término, (¿aparentemente?) altruista (busca la convergencia con el interlocutor en cuanto al tipo de comportamiento socialmente aceptado (no quejarse o protestar tanto, etc.); 2) que la mitigación está unida a la cortesía (Fraser 1980). De esta estrategia que focaliza y protege la imagen de L, se ha dicho que es aparente o interesada y si nos atenemos a Haverkate (2001), puede ser considerada como una actividad de autocortesía en tanto “fomento egocéntrico de la imagen positiva”. En nuestro caso hablaríamos de fomento y defensa de la imagen individual de *autonomía*, donde se juega también la imagen de “grupo correcto” frente a la de grupo socialmente incorrecto, violador de normas y comportamientos: (“*todo el mundo*”, en 5).

Trabajos como los de Lauerbach (op. cit.) y Overstreet y Yule (2001), estudian la función en la lengua inglesa pero no explican las motivaciones subyacentes a su uso, hecho que Coulmas (1979) considera pertinente, ya que, si bien idénticas estructuras pueden funcionar formulaicamente en diversas lenguas, hay factores que son específicos de cada sistema sociocultural, lo cual incide en la producción y percepción de las mismas y en el grado de adecuación a normas y valores del grupo. No podemos confirmar con certeza si estos comportamientos lingüísticos responden, en nuestro corpus, a tomas de conciencia auténticas acerca de qué se espera de los individuos como miembros competentes de una sociedad en crisis (asimismo, observamos su manipulación, notoria, por parte de políticos, en debates o entrevistas televisivas). Más aún, como se ha dicho, es difícil decidir qué intenciones pone en juego el hablante, ya que el esquema de “Doble Vínculo”, convencionalmente, otorga la posibilidad de dejar al destinatario en duda. Pero la frecuencia de su uso no pasó inadvertida. El funcionamiento de la estrategia, a partir de un diseño convencionalizado, repetitivo, y estructuralmente adecuado desde su gramática, a diferencia de la adversativa estándar cuya función pragmática es la de “rechazar expectativas”, aquí las “confirma”: (el hablante realizará en B lo negado en A). Por eso, este modo de “decir y no decir” se constituye a partir de una estrategia bidireccional, tanto en la manifestación de la cortesía como en el significado del mismo mensaje.

Interpretándola en términos de la dinámica de los componentes de imagen del argentino medio, prevalece, en el plano protagónico, la *autoafirmación* del hablante, informativamente reforzada por un marcador inicial de modalidad epistémica (“por cierto”) y por uno final de prefacio (“ni nada por el estilo”) que sirve tanto para expandir e intensificar lo afirmado, tal como lo hace normalmente (“etcétera”), como para cerrar, por su misma inespecificidad, otras posibles interpretaciones relativas a su identidad y comportamiento. En la estructura *no A, pero B* del corpus, en la que la relación no se da a través de elementos léxicos, sino entre dos actos sociales –la presentación de sí en relación con un acto social negativo–, marcadores como el señalado y otros hallados en el corpus como “ni cosas como esas”, “ni cosas por el estilo”, “o lo que sea”, “ni todo eso”, intensifican la función de “manejo de la impresión” al tiempo que acortan la distancia interpersonal, ya que refieren a actos de la misma gama (por ejemplo, desaprobación/critica; mostrarse soberbio/ autoritario/ dogmático, etc.), implicando: “yo soy como vos”. Con esta estrategia autocortés, el actor social se desliza del acto amenazador que incluye a otros (“todo el mundo”, en 5) pero no a él, ciudadano positivamente diferente (*autonomía*). Por lo tanto, desde esa *autoafirmación* de la diferencia, lo que más importa es buscar y ganar la *confianza* del interlocutor (*afiliación*) en provecho propio, exhibiendo, simultáneamente, que se comparte el sistema axiológico

del grupo de ciudadanos correctos y socialmente competentes. Con ello, el hablante, accede al consenso (*afiliación*) y la armonía social, manteniendo su identidad. Como ocurre con muchas expresiones autoafirmativas, el prefacio sirve al hablante para ratificarse ante los demás, conjugando rasgos de autonomía y afiliación que redundan en efectos intensos de autocortesía al privilegiar la propia imagen, diciéndose después lo que se piensa. Finalmente, en 9, M presta su acuerdo (confirmado por la marca interpersonal de aprobación: “claro”) a las razones que L le presenta y que justifican que L, finalmente, se queje o critique (“que todo está desordenado y que, *estos tipos ENCIMA nos piden confianza*”), reiterando luego el tema, al parecer incontrolable, de la depresión, sobre el que los participantes acuerdan.

Respecto de cuáles son los componentes de la imagen social de este grupo y la apreciación axiológica de los hablantes/actores sociales, los desarmadores pondrían en evidencia que representaciones colectivas negadas en los prefacios, en muchos casos son positivas en la imagen argentina (*ser quejoso, improvisador, ser mejor que el otro*, etc.), o podrían aproximarse al estereotipo. Tal como lo observa Bravo (en prensa), ello crearía conflictos entre imágenes, ya que la puesta de contenidos deseables, propios de una imagen ideal, parece sustituir a componentes que son positivos en ella.

Más allá de que la estrategia se constituya a partir de una construcción formulaica para salvar situaciones especialmente comprometedoras para el hablante, y más allá de que admita una lectura transparente y otra opaca, el estilo comunicativo en el cual se enmarca se caracteriza por la frontalidad. Esta, que se manifiesta defensivamente en los prefacios, subsiste en la formulación de preguntas directas fuertes (en 2, 4), en el uso de marcadores de modalidad epistémica (“*por cierto*”), en aserciones firmes (1, 3, 9); también remite afiliativamente, a través de un diálogo integrador, a la búsqueda del acuerdo. Al respecto, señalamos la existencia de respuestas corteses, afirmativas, y convencionales –registradas en otras secuencias del corpus– que muestran el compromiso del oyente en la conversación, así como preguntas coletilla y apelaciones al oyente como marcas interpersonales de aprobación que generan afiliación (“claro”, “sí”, “viste”, “mirá”). Además, y en cuanto a la formas de realizar el intercambio, por ejemplo, la expresión del desarmador como unidad ha sido registrada en formas completas dentro del mismo turno, pero también a través de turnos, como cuando el interlocutor interrumpe afiliativamente, apenas producido el prefacio, (secuencia 11) para ratificar la presentación allí enunciada:

11)

1M:: ...no quiero parecer desagradecida ni cosas por el estilo,
pero yo

2T: [vos no lo sos]⁸

Aquí, lo que llamo “frontalidad afiliativa” de la interrupción, –presente también en otros mecanismos– además de confirmar la naturaleza formularia de la expresión, define una interacción cooperativa y coparticipativa. El manejo interlocutivo de elementos afiliativos que rodean las actividades autoafirmativas estimulan la interacción, otorgándole equilibrio y armonía a la relación social, en situaciones de riesgo.

4 Conclusión

Hemos observado actividades en las que la cortesía se legitima como comportamiento verbal en contexto, y sus efectos como derivados de un contrato conversacional refrendado por contenidos de imagen vigentes en grupos de hablantes argentinos. Bajo este ángulo, hemos cotejado algunas premisas con actividades lingüísticas representativas de modos de hablar característicos de los argentinos cuando realizan pedidos, ofrecimientos, y presentaciones de sí desarmadoras y formulaicas, útiles estas últimas para “el manejo de la impresión”. Mecanismos recurrentes, directos y bidireccionales como el uso de formas de imperativo *bald on record* y de prefacios que privilegian la focalización del hablante, respectivamente, instauran zonas en las que la autonomía y la afiliación definen interactivamente el trato cortés que facilita el acuerdo.

Si todo lo dicho, y especialmente lo que refiere a resultados obtenidos, no se aleja demasiado del margen permitido de error, estimamos que las descripciones e interpretaciones comentadas podrían entonces tomar un lugar en la esfera de lo que Geertz (op. cit.) llama *significaciones* específicas, presentes en los entramados sociales. De ellas quisimos dar cuenta al intentar el análisis de actividades comunicativas de cortesía en el contexto sociocultural de los argentinos. Pero futuras investigaciones “en la cultura” que incluyan estudios empíricos de la cortesía en otras regiones del país, confirmarán si nuestro camino ha sido el correcto, y si hemos hecho algún aporte a los estudios contrastivos de la cortesía, considerada como un fenómeno sociocultural.

⁸ En la secuencia 9 (Boretti, en prensa) se produce igual interrupción del turno anterior, el cual ahora es completado con una “confirmación” de la expectativa creada en el prefacio: “entonces no te comprometés”. Este modo mucho más frontal es refrendado, sin embargo, por la *confianza*.

Cortesía y contextos socioculturales en la conversación española de familiares y amigos

NIEVES HERNÁNDEZ FLORES
Escuela Superior de Comercio de Copenhague

El presente trabajo estudia la cortesía en la conversación de familiares y amigos en España. Para este fin reuní un corpus de cinco conversaciones auténticas, lo que supone un total de doscientos diez minutos grabados y transcritos. En un primer estadio de la investigación, recurrí, como ha sido habitual en la investigación de la cortesía de los últimos años, a la caracterización de Brown y Levinson (1987), tratando de ver cómo aparecía en mis datos el deseo de ser apreciado (la *imagen positiva*) y el deseo de mantener el espacio propio libre de intromisiones (la *imagen negativa*). Sin embargo, al poner en contacto los postulados de Brown y Levinson (B/L) con los datos, pude observar que los deseos de imagen descritos por estos autores se adaptaban con dificultad a los rasgos sociales que se apreciaban en las interacciones del corpus. En concreto, en un trabajo de 1996 sobre el acto del ofrecimiento (Hernández Flores, 2001) comenté que no encontraba en el comportamiento cortés de los hablantes el deseo de no intromisión que caracteriza la imagen negativa, por lo que concluí que este deseo de imagen en la comunidad española debía ser de otro tipo, mientras que la imagen positiva también parecía tener unas características propias, relacionadas más con la búsqueda de proximidad y afectuosidad que con el deseo de ser aprobado y apreciado descrito por B/L. De esta reflexión surge una cuestión que se puede explicar con el comentario de Matsumoto (1988): las diferencias que las comunidades culturales muestran con respecto a la cortesía no se explican por la tendencia que tengan a dirigirse a la imagen negativa o a la imagen positiva (como plantean B/L) sino que las mismas características otorgadas para las imágenes negativa y positiva no son válidas para describir la imagen social que aparece en todas las comunidades, es decir, estas características no son universales. Dicha idea condujo mi trabajo hacia estudios críticos como los de Wierzbicka (1991), Mao (1994) o de Kadt (1998) y a otros que, aun adoptando la categorización de la imagen de B/L, han encontrado particularidades en sus comunidades de estudio (por ejemplo, Fant, 1989 y 1992, para la española; Sifianou, 1992, para la griega; y Placencia, 1996,

para la ecuatoriana). Bajo el supuesto, entonces, de que la imagen social de una comunidad es específica de esa comunidad, he seguido el trabajo de Bravo (1996, 1998a y 1999) empezando por adoptar las categorías de *autonomía* y *afiliación* desarrolladas por esta autora. La ventaja que encontré en utilizar estas categorías radica en que no incorporan significados de cómo tiene que ser específicamente la imagen social, sino que son categorías abarcadoras de dos perspectivas para la imagen de la persona: como alguien diferente del grupo (la *autonomía*) y como alguien integrado en el grupo (la *afiliación*). En qué consiste verse o ser visto diferente del grupo y en qué consiste verse o ser visto parte del grupo, es algo específicamente cultural, es decir, son significados adicionales que le corresponde incorporar al investigador ateniéndose a lo que muestran sus datos y al conocimiento añadido del contexto sociocultural específico en que éstos se encuentran. Esta labor la emprendió precisamente Bravo al describir las características que presentaba la imagen social (es decir, las características de la *autonomía* y la *afiliación*) en interacciones españolas de negocios, descripción que he usado como premisa de las características de la imagen de familiares y amigos en España. Entre las características de la imagen de autonomía española, comenta Bravo (1999: 168-169) el deseo de *mostrarse original y consciente de las buenas cualidades propias*, y dentro de la imagen afiliativa comenta el ideal de “confianza”, es decir, *saber a qué atenerse con respecto al otro y que se puede hablar sin temor a ofensas*.

En esta última parte de la imagen social (la afiliativa) me voy a detener en el presente trabajo. He tomado como premisa que una posible característica de la afiliación en la comunidad cultural española es el valor de la *confianza* descrito por Bravo. Este valor ha confirmado su presencia en el contexto sociocultural español a través, en primer lugar, de mi corpus conversacional, donde el término se menciona en tres ocasiones y, además, de una encuesta de apoyo interpretativo que realicé entre 70 informantes españoles, donde fue mencionado veintisiete veces¹. Estas menciones a la confianza son las siguientes:

-*hablar con confianza*: alude a un estilo comunicativo que supone hablar abiertamente, sin reservas, con franqueza.

-*tener confianza con alguien*: tipo de relación afectiva que alude a la proximidad.

-*hacer algo porque se tiene confianza*: actuar libremente de acuerdo con la propia personalidad de uno, sin miedo de ofender al otro, y sabiendo que esta conducta será recibida con naturalidad.

¹ Ver ponencia ‘Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción’, en este volumen.

-*ser alguien de confianza*: ser muy próximo a uno, conocerle bien, como alguien de la familia.

En conjunto, la confianza alude a un tipo de *contrato social* entre personas que supuestamente se conocen bien, lo que permite hablar o actuar abiertamente y sin miedo a ofender. Tener confianza se siente como algo positivo, pero siempre que se dé en el medio adecuado o con la persona adecuada (un medio o persona próximos a uno) y en su justa medida, pues lo contrario es valorado negativamente, de ahí la expresión *tomarse demasiadas confianzas* que se usa con personas que, o bien dan por supuesta la existencia de ese *contrato social* sin que se hayan dado las condiciones para ello (sobre todo, por desconocimiento personal o falta de proximidad entre ellas); o bien porque usan la existencia de una relación de confianza para hablar o actuar abiertamente, pero en un grado tan centrado en uno mismo que llegue a ofender a los demás. Aunque se desprende de los resultados de la encuesta que si se tiene confianza con la persona se es más flexible en la expresión de cortesía formal (como pedir *por favor*, dar las *gracias*), el uso de la cortesía sigue teniendo importancia en este tipo de relación (como confirman los encuestados); no ser cortés, por el contrario sería un caso de abuso de confianza.

Por lo tanto, comparto la suposición de Bravo de que la confianza es una característica de la imagen afiliativa española, característica que no puede incluirse en la categoría de imagen positiva de B/L, pues aquella supone el deseo de buscar o reafirmar la proximidad social entre las personas, y no el deseo de ser aprobado socialmente que se dice de la imagen positiva. Por otra parte, tener confianza en una relación chocaría de forma flagrante con el otro deseo de imagen supuesto por B/L, el de imagen negativa pues, como hemos visto, tener confianza permite hablar y actuar abiertamente de cara al otro y sin temor a ofender, actuación que, desde la perspectiva del deseo de imagen negativa, invadiría el espacio privado del otro.

En relación con la imagen social, he tomado de Bravo (1999) otra categoría de análisis para el estudio de la imagen social que también es definida culturalmente y que servirá para comprender y caracterizar los comportamientos corteses del corpus: se trata del concepto de 'rol'. El rol alude a la posición adoptada por el individuo en una situación concreta, lo que en mi estudio abarca varios niveles: el de las características sociales más o menos permanentes (como el género, la edad, la profesión), el de la situación social en que se encuentra la persona (por ejemplo, en una situación de visita, los roles de anfitrión-huésped) y el que concierne a su participación en el discurso, lo que en este trabajo está representado por la unidad del acto comunicativo (así, si se realiza el acto del consejo, los roles discursivos serían los de aconsejador-aconsejado). El rol, siguiendo a Bravo (1999: 164-165) está definido de acuerdo con contextos socioculturales, de

manera que el comportamiento social y comunicativo esperable en el desempeño de un rol no es universalmente común (por ejemplo, el rol de alumno no está definido de igual manera en España y en Escandinavia). Por otra parte, el concepto de rol está relacionado con el de imagen social, de manera que en una situación de habla el deseo de imagen de una persona depende del rol que representa en cada situación de habla concreta. Por ejemplo, los deseos de imagen no son los mismos para una persona en una situación donde tiene el rol de madre (una situación donde está hablando con su hijo, por ejemplo) que en una situación donde tiene el rol de profesora (porque está dando clase, por ejemplo).

En definitiva, mi trabajo sigue la postura de Bravo de analizar la cortesía en la conversación observando la imagen social y los roles que presentan los participantes, categorías sociales que interpreto de acuerdo, no con lo expuesto por la teoría universal de B/L, sino con el análisis comunicativo de los datos reales en consonancia con la información de que dispongo sobre el contexto sociocultural en que discurren estas conversaciones. De esta manera, en mi opinión, se pueden conseguir unos resultados más cercanos a la naturaleza de los datos. Voy a presentar, en lo que sigue, el análisis de un ejemplo de mi corpus donde el foco de atención lo ocupan los deseos de imagen y los roles de acuerdo con supuestos culturales. En concreto me voy a centrar en el análisis de la imagen afiliativa en esta secuencia conversacional.

En esta secuencia², Pili, su marido (Gabriel), su hija (María) y el novio de ésta (Julián) están en casa de sus vecinos Celia y Pedro (que viven en una casa de campo cercana a la suya) para despedirse de ellos, pues van a estar fuera varios meses. Celia pone a disposición de Pili manteca elaborada por ella misma y Pedro, su marido, trae dos botellas de vino de la bodega: una para regalar a Julián y a Gabriel y la otra para tomarla en ese momento. Pili reacciona ante el inesperado ofrecimiento con una expresión

² Convenciones de transcripción:

1	Enumeración de las líneas del texto.
:	Turno de palabra.
Elsa:	Turno de palabra de una hablante con el nombre supuesto de Elsa.
=	Mantenimiento del turno de un participante en un solapamiento o en una interrupción.
[Comienzo de un solapamiento.
]	Final de un solapamiento.
,	Pausa corta, inferior al segundo.
.	Pausa media, de un segundo o más.
¿ ?	Interrogaciones.
¡ !	Exclamaciones.
...	Vacilación en el habla.
NO	Pronunciación marcada o enfática
no	Pronunciación con volumen alto de voz.
(Cursiva)	Información del transcriptor para la comprensión del enunciado.

de apuro, mientras que Celia insta a su marido a limpiar el polvo de la botella, algo a lo que Pili le quita importancia.

- 1 Celia: (A Pili) nada más que... la manteca. cuando la quieras
 2 Pili: ¡ah, la manteca! tú déjala aquí, [cuando la necesite te la pido]
 3 Pedro: [¡Gabriel! Este... ¡Julián!] (les ofrece
 4 una botella) =
 5 Julián: ¡venga!
 6 Pedro: =os la lleváis pa' que os la bebáis ahora, esta noche ésa=
 7 Celia: ¡ésa, sí!
 8 Pili: (Con tono de sorpresa y apuro) ¡huy, madre, [Pedro...! ¡por Dios!]=
 9 Pedro: =[¡ésta la bebemos aquí³!]
 10 Celia: (A Pedro, sobre el polvo de la botella)[() (limpiala bien)]
 11 Pili: =[¡pero mira que este Pedro...!]
 12 Pedro: (A Celia) ¡bueno, qué más da! si somos de casa todos...
 13 Celia: (A Pedro) ¡limpiala!
 14 Pili: (A Celia, que se dispone a limpiar la botella, con tono de enfado)
 15 ¡anda, Celia! ¡estate quieta! ¡bueno, bueno...!
 16 (Cambio de conversación)

En esta situación, tenemos a dos hablantes con el rol de anfitriones, el matrimonio formado por Pedro y Celia, y cuatro con el rol de invitados: el matrimonio formado por Gabriel y Pili, su hija María y su yerno, Julián. Los anfitriones realizan una actividad de cortesía regalando una botella de vino a sus invitados (líneas 3, 4, 6 y 7) regalo que va dirigido en especial a los dos hombres (Pili y María apenas beben), y el ofrecimiento se hace en un marco de otros ofrecimientos, pues antes Celia le ha ofrecido manteca casera a Pili (línea 1) y Pedro, además, invita a tomar una botella de vino en ese momento (línea 9). Sin embargo, la respuesta cortés a este ofrecimiento, no viene de Gabriel y Julián, sino de Pili (en las líneas 8 y 11), que responde expresando su admiración por la generosidad y los detalles que Pedro tiene con ellos, lo que supone una forma de agradecer el regalo de la botella; es decir, cumple un requisito social que le supongo a la comunidad española: el ser agradecido y el valorar lo que se obtiene de los demás. Lo que llama la atención es que sea Pili quien hace el agradecimiento, a pesar de no ser ella la destinataria directa del regalo, y esto opino que se debe a su rol de esposa de Gabriel, al tiempo que amiga y vecina de Celia y Pedro. Es decir, Pili responde agradecida en nombre suyo y de su marido y asume así la responsabilidad social del matrimonio de mantener en buen lugar la imagen (afiliativa) de sus anfitriones, al tiempo que también vigila por mantener en buen lugar la imagen afiliativa común de ella y de su marido. Por su parte, Gabriel no hace comentarios, es decir, deja en manos de Pili la labor de realizar las actividades de cortesía necesarias en ese momento concreto, lo cual puede hacer gracias al rol de marido que lo relaciona con

³ Se refiere a la segunda botella que ha subido de la bodega.

ella, y no resultando descortés por el hecho de no responder. El comportamiento cortés de Pili, por tanto, es un claro ejemplo de cortesía por confirmación de la imagen afiliativa tanto de sus anfitriones como de ella y su marido. Este comportamiento afiliativo se caracteriza en concreto en esta secuencia por **tratar de fortalecer los lazos de amistad y vecindad que los unen a sus vecinos**, un rasgo que se puede confirmar como existente en el contexto sociocultural español (como se menciona en estudios antropológicos y sociológicos, y que aparece también confirmado en la encuesta que realicé y que mencioné más arriba). Es, además, un caso claro, en mi opinión, donde el comportamiento cortés entendido como la satisfacción de las necesidades de imagen de los participantes, se explica en virtud de los roles que están desempeñando éstos, roles que también aluden al contexto sociocultural en que nos encontramos.

El segundo punto de análisis de la cortesía que me parece interesante comentar viene a continuación, cuando en las líneas 10 y 12 Celia insta a su marido a limpiar la botella que va a regalar a sus amigos, lo que interpreto como una actividad de cortesía de Celia consistente en tener atenciones y consideración; en este caso, por parte de una participante con el rol de anfitriona hacia otros con el rol de invitados. Este hecho desencadena una reacción de los otros hablantes que va destinada a confirmar las imágenes de unos y otros y, en concreto, a confirmar que existe una relación de **confianza** entre ellos, lo que constituye un ideal para su deseo de imagen afiliativa. Así, Pedro (línea 12) alude a esa relación de confianza cuando dice *somos de casa todos*, una forma de ser cortés con sus vecinos al expresar que los considera dentro de su propia familia, lo que además le permite salvaguardar su propia imagen (es decir, justificarse por haber ofrecido una botella con polvo). A continuación (línea 13) Celia repite la petición de que limpie la botella, lo que interpreto, no como una negación de que la confianza expresada por Pedro exista, sino como un requerimiento a sus invitados de que confirmen que esa relación de confianza mencionada por Pedro existe. La confirmación la obtienen de Pili en la siguiente intervención (líneas 14 y 15) al cumplir una actividad de cortesía consistente en evitar molestias a sus anfitriones. Como puede verse, en tono exagerado (se muestra *enfadada* por la intención de Celia de limpiar la botella) le quita toda importancia al hecho, precisamente porque tienen confianza y en este tipo de relaciones la presentación descuidada de un regalo es admitida.

En conclusión, en esta ponencia he tratado de destacar cómo la cortesía es reconocible mediante la confirmación de la imagen social (en concreto, me he centrado en la imagen afiliativa) cuyas características aluden al contexto sociocultural en que se desarrolla la interacción. Las características que presenta la imagen en esta secuencia aparecen resumidas en el siguiente cuadro:

Afirmación de la proximidad social
Afirmación de actuar sin miedo a ofender

Gráfico 1

La imagen afiliativa: la relación de confianza

En cuanto a los roles, he identificado en esta secuencia algunos comportamientos que se desempeñan durante la interacción y que tienen unas repercusiones en la situación de la imagen social de los interactantes, por lo tanto constituyen actividades de imagen. Como se ve en el cuadro 2, esas actividades de imagen confirman las características de la imagen que se han descrito en el cuadro 1.

ROLES	COMPORTAMIENTOS DEL ROL	ACTIVIDADES DE IMAGEN DEL ROL	CARACTERÍSTICAS DE LA IMAGEN (AFILIACIÓN)
Esposa/ Esposo	Agradecer un regalo en lugar del cónyuge	Realizar, en lugar del cónyuge, una actividad que le habría correspondido a éste/ésta	Proporcionar y tener cercanía social
Anfitriona/ Anfitrión	Ofrecer	Tener atenciones y consideración al invitado/invitada (hospitalidad)	Mostrar aprecio, consideración y/o cariño Tener buena disposición hacia el grupo y las acciones realizadas, y comprometerse con ello
Invitada/ Invitado	Mostrar apuro ante el ofrecimiento de un regalo Rechazar un ofrecimiento que pueda suponer trabajo o molestias para el anfitrión	Valorar y reconocer lo ofrecido Evitar causar molestias	Tener buena disposición hacia el grupo y las acciones realizadas, y comprometerse con ello Tener respeto por la persona

Gráfico 2

Imágenes de los roles

La cortesía verbal en situaciones de habla en Costa Rica: hacia la comprensión de la imagen social en su contexto sociocultural

JORGE MURILLO MEDRANO
Universidad de Costa Rica

Estudiar el fenómeno de la cortesía verbal en una comunidad lingüística determinada supone siempre partir de los estudios pioneros de Brown y Levinson (1987) al respecto. Ello no implica, sin embargo, olvidar que los hechos lingüísticos son de naturaleza social y que como tales deben ser abordados.

El interés por el estudio de la cortesía verbal surge a partir de los postulados de Goffman (1967), que luego serán desarrollados ampliamente por Brown y Levinson (1987) y se centran en determinar cómo los hablantes mantienen una imagen social (“face”) por medio de sus conversaciones. Según este modelo, cada hablante posee una imagen social con dos componentes básicos: la imagen social positiva y la imagen social negativa, las cuales definen como sigue:

“Central to our model is a highly abstract notion of “face” which consists of two specific kinds of desire (“face wants”) attributed by interactants to one another: the desire to be unimpeded in one’s actions (negative face), and the desire (in some respects) to be approved of (positive face).” Brown y Levinson (1987: 13)¹

Estos autores postulan este concepto como universal y a los comportamientos de los individuos, tendientes a satisfacer esta imagen, los denominan “face work” (actividades de imagen). Sobre esta base, describen una serie de estrategias que los hablantes ponemos en práctica para atenuar la amenaza implícita a la imagen negativa que suponen ciertos actos verbales, especialmente las órdenes y las aserciones. Por otra parte, también describen cuáles son las estrategias típicas de refuerzo a la imagen positiva,

¹ “Central to our model is a highly abstract notion of “face” which consists of two specific kinds of desire (“face wants”) attributed by interactants to one another: the desire to be unimpeded in one’s actions (negative face), and the desire (in some respects) to be approved of (positive face).” (T. de la Ed.: *Para nuestro modelo, es central una noción muy abstracta de “imagen social” (face), la cual consiste en dos tipos específicos de deseos (face wants, “deseos de la imagen social”) que los interactuantes se atribuyen mutuamente: el deseo de no ser impedido en las propias acciones (negative face, “imagen negativa”) y el deseo (en ciertos sentidos) de ser aprobado (positive face, “imagen positiva”).*)

las cuales se concretan generalmente en actos de habla como el saludo, el cumplido y el agradecimiento. Habría, además, formas de evitar actos típicamente amenazadores de la imagen negativa del otro, los cuales son necesarios en las interacciones verbales de los hablantes: los llamados actos indirectos de habla, en los cuales se comunica por medio de implicaturas. Este tipo de actos revisten suma importancia pues reflejan la concepción que una comunidad lingüística tiene de lo que es ser cortés verbalmente ya que, por medio de ellos, se evidencian estrategias que los hablantes emplean para no dañar la imagen del otro. En última instancia, constituyen un elemento fundamental para deslindar lo que una comunidad de hablantes considera como su identidad en términos del uso del lenguaje.

No obstante lo anterior, la validez de universalidad de este concepto de “face”, tal y como lo definen Brown y Levinson (op. cit.), ha sido cuestionada en estudios posteriores. En primer lugar, Matsumoto (1988), al estudiar la cultura japonesa, encuentra que partir de la noción de individuo no es posible si se quiere llegar a tener una idea de cómo funciona la cortesía verbal dentro de esta comunidad. Por ello, rechaza la visión individualista que Brown y Levinson asignan al concepto de imagen (es el individuo el que protege o proyecta su imagen) y más bien propone la idea de que la imagen se construye a partir del grupo social:

“A Japanese generally must understand where s/he stands in relation to others members of the group or society, and must acknowledge his/her dependence on the others.” (Matsumoto, 1988: 405)²

Partiendo de esta base, Matsumoto no descarta la existencia de fenómenos universales en cuanto a la expresión de la cortesía, pero sí considera que los componentes de esa imagen (“face”) o imagen social están ligados a las culturas y a los contextos específicos y que, por lo tanto, se requiere de un conocimiento profundo de la sociedad que se quiere estudiar para poder determinar con seguridad esos constituyentes.

Dentro de esta misma postura, Mao (1994) se aboca a estudiar los fenómenos de cortesía dentro de la cultura china y llega a la conclusión que en ese caso específico, la imagen social de los chinos está constituida por dos conceptos fundamentales: “Lian”, que se refiere al respeto del grupo por un hombre con una buena reputación y “Mianzi”, que está relacionado con el prestigio o reputación que las personas les atribuyen a los otros. Como vemos, estos conceptos no se asocian con los de imagen negativa e

² “A Japanese generally must understand where s/he stands in relation to others members of the group or society, and must acknowledge his/her dependence on the others.” (T. de la Ed.: *Generalmente, un japonés debe entender donde se encuentra en relación con otros miembros del grupo o de la sociedad, y debe reconocer su dependencia de los demás.*)

imagen positiva sino que más bien conforman una dicotomía que Mao habría definido, ad hoc, para describir los componentes de la imagen social dentro de la cultura china.

Dentro del ámbito de las sociedades hispanohablantes, Placencia (1996) plantea para el español ecuatoriano un ideal de identidad social, que se manifiesta por medio de las estrategias de cortesía que usan los hablantes. Para ella, el modelo teórico de Brown y Levinson sirve bien para explicar la cortesía verbal en sociedades como las anglosajonas, que se mueven en un plano individual, no así el caso de la ecuatoriana en la que la identidad se construye a partir del otro.

El modelo de Brown y Levinson, de pretensiones universalistas y cuya aplicación se supone debe darse con variaciones leves para las distintas culturas, ha quedado entonces en entredicho, especialmente después de los trabajos de Bravo (1999 y 2002), quien ha demostrado ampliamente cómo la descripción de la cortesía verbal debe hacerse partiendo de la especificidad de cada cultura. En este trabajo, cuyo fin es describir el sistema de (des)cortesía verbal del español de Costa Rica, partimos de la propuesta de Bravo (1999) quien hace énfasis en la necesidad de repensar el 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 pormenorizado de las distintas manifestaciones de los comportamientos (des)cortesés. Más específicamente, Bravo (1999) plantea una nueva dicotomía, cuyos ejes se piensan como categorías vacías que deben ser “rellenadas” con los contenidos específicos para cada cultura, la cual podría ayudar a comprender mejor la cortesía verbal en sociedades como la hispana: afiliación/autonomía y señala que

“Parte de los contenidos de imagen que corresponden a la necesidad de afiliación, están asociados, en muchas sociedades hispanohablantes, al respeto por la posición relativa de los interactuantes, en esa situación en particular” (Bravo, 1999)

Tomando como base lo anterior, pues, no se puede partir del hecho de que la imagen social sea un asunto solo de competencia individual, sino que más bien debe concebirse desde una perspectiva más amplia: considerando las sociedades particulares y sus dinámicas internas. Es decir, que los estudios sobre la cortesía verbal de determinada comunidad lingüística deben estar más orientados a buscar una correlación entre lo sociocultural y las nociones de imagen y cortesía verbal.

Antes de continuar, sin embargo, debo mencionar, aunque de manera somera, tres aspectos que, a mi juicio, deben tomarse en consideración si se parte de premisas culturales formuladas por el investigador.

El primero de ellos, es de orden básicamente dialectológico y se refiere al hecho de que hablar de español de Costa Rica, Ecuador o cualquier país presupone englobar, en una denominación, variedades y, lo que es más importante, comunidades lingüísticas que no necesariamente comparten los mismos contenidos de imagen social. El caso es muy claro para Costa Rica en que se han identificado dos comunidades lingüísticas bien definidas: la del Valle Central y la de Guanacaste (provincia al norte del país y limítrofe con Nicaragua) que se diferencian no solo por aspectos fonéticos y léxicos, sino especialmente por aquellos de índole pragmática. La primera variedad es la de prestigio, por ser la de la capital, centro irradiador y de concentración económica y demográfica. La segunda, históricamente más emparentada con el español de Nicaragua, siempre ha sido menospreciada por vallecentrales quienes consideran a los guanacastecos como groseros y faltos de tacto al hablar. He optado por referirme, en mis estudios sobre cortesía verbal, al español de Costa Rica identificándolo con el de Valle Central y reforzando, de manera clara, una de las premisas socioculturales que mencionaré adelante: que Costa Rica se limita al valle central; todo lo que lo rodea es extraño o considerado foráneo.

El segundo de ellos es cómo se puede ser objetivo (o menos subjetivo, diría yo) si se es juez y parte. Evidentemente, formular hipótesis sobre la propia cultura podría parecer arriesgado en la medida en que el investigador está irremediamente liado y constreñido por ese imaginario colectivo que impone una noción de quién soy y cómo me percibo. En este caso específico, decir cómo es el costarricense entraña una valoración de mi ser, de mi identidad y, aunque no lo quiera, seré siempre subjetivo. Para serlo en menor grado, la única solución posible que he encontrado es la indagación minuciosa en fuentes históricas, psicológicas y sociológicas y he preferido hacerlo consultando, en su mayoría, aquello escrito por el otro, el extranjero que vive en Costa Rica y que, supongo yo, en alguna medida no está tan influido por ese imaginario como mis coterráneos que escriben al respecto, o como yo mismo.

El tercer aspecto incide directamente en la metodología de trabajo. Si la imagen social es, en fondo, una representación de lo que soy, es decir, de mi identidad, esta no puede ser sino entendido en su dimensión dialéctica. La propuesta de Brown y Levinson falla también al explicar el asunto unidireccionalmente, es decir, partiendo siempre del hablante al oyente en cuanto a la construcción de la imagen; la imagen social se construye, lingüísticamente, solo en el espacio de la interacción verbal y el otro siempre soy el yo, tal y como lo afirma Lobo (1998):

“La identidad es un juego de espejos. El espejo es el otro que me mira, el que afirma y confirma mi existencia. Si nadie me mira, yo no existo, me quedo a solas con mi confusa incertidumbre.(...) La identidad, entonces, sería la síntesis de un juego dialéctico de la imaginación de dos contrarios, o también una conspiración entre yo y el otro” (Lobo, 1998: 32)

Soslayando pues, en alguna medida, los aspectos anteriores, formulo algunas concepciones del imaginario colectivo que más han permeado la visión del costarricense sobre sí mismo. En primera instancia, debo mencionar el aislamiento que históricamente ha caracterizado el costarricense. Se acude a la historia para justificar que, como Costa Rica fue la provincia más abandonada y alejada de la Capitanía General de Guatemala, el pueblo costarricense se distinguió, durante la época colonial, por ser muy autónomo y especialmente por no establecer contacto con el resto de las provincias de la Capitanía, a saber, los restantes países centroamericanos de la actualidad. Lo anterior ha servido de baluarte a los costarricenses para afirmar que son totalmente diferentes al resto de las naciones vecinas, máxime si se aúna el hecho de que un buen porcentaje de los colonos españoles venidos a esta provincia no se mezcló originalmente con el indígena, lo cual dio como resultado una población predominantemente blanca (Meléndez). No es el caso de la población de las otras naciones centroamericanas, en la cual predomina la mezcla entre lo indígena, lo negro y lo blanco. Giglioli (1998) afirma que la idea de la supremacía de la raza blanca en nuestro país ha sido señalada por múltiples historiadores y filósofos que se refieren a la constitución del ser costarricense y ha servido de fundamento para afirmar que la ausencia de lo indio y de lo negro posibilitó un ambiente de armonía y paz en nuestro territorio. Afirma que

“La homogeneidad racial se emparentaba así desde los orígenes por un lado con la pobreza costarricense, fuente de igualdad y democracia, por otro con la paz social tan difícil de mantener donde hay pluralidad y heterogeneidad.” (Giglioli, 1998: 21).

Las impresiones de un viajero alemán, Wilhem Marr, han servido para exacerbar ese sentimiento racista del imaginario colectivo costarricense; decía:

“Entre todos los neohispanos, los costarricenses son los que tienen menos mezcla de sangre indígena... son los menos infectados, por este motivo, de vicios físicos” (citado por Lobo, 1998: 35).

El desarrollo histórico social del país ha demostrado con creces cómo la marginación del indio y del negro (llegado a la costa Atlántica a finales del S.XIX) es innegable. Las provincias de Guanacaste y Limón evidencian la discriminación, en todo sentido, a la que hacemos referencia. En cuanto a la lengua, y más específicamente a los contenidos de la imagen social, puede mencionarse el siguiente ejemplo: No hay peor insulto para un vallecentralero que la frase “No seas indio, -a”. La ofensa se convierte en elemento de discordia total, se considera una agresión en su más alto grado y solo se profiere en casos extremos de intercambio de ofensas.

Otro de los mitos, asociado directamente con el anterior, es el de la “Suiza centroamericana”. El “tico” se ha sentido históricamente orgulloso de que se le compare con este país europeo. A diferencia del mito anterior (porque se comprobó genéticamente que todos los costarricenses tenemos un porcentaje de genes indígenas y negros) que surge a lo interno de la construcción histórica de la identidad, el mito de la Suiza centroamericana surge a partir de la visión del otro, el europeo. El mismo Marr fue quien primero comparó un valle de Costa Rica con este país europeo, al decir: “...se podría jurar que se tiene delante el más encantador valle de Suiza.” (citado por Lobo, 1998: 34). Aunque nacida de la visión del otro, esta concepción europeizante engarzó perfectamente con la construcción del proceso identitario de nuestro país, allá por fines del S.XIX y sirvió, además, como lo señala Lobo, para justificar fines económicos:

“Para comprender esto hay que tener presente dos cosas: una, que a mediados del siglo pasado Costa Rica se asomaba a Europa para exportar su café y que de esa misma Europa salían inmigrantes hacia acá, huyendo de la crisis. Había una Costa Rica que miraba hacia Europa y un europeo que miraba a Costa Rica. De la convergencia de estas dos miradas nació el imaginario nacional. La mirada de afuera era el único referente que tenía una república que estaba en su infancia, que todavía no se conocía a sí misma y que necesitaba de una buena imagen para que le fuera bien en sus negocios.” (Lobo, 1998)

De este modo, la construcción de la imagen se completa ahora: Costa Rica es la “Suiza” centroamericana, cuya población es predominantemente blanca y, por lo tanto, pura, distinta de los otros, los vecinos centroamericanos. El costarricense, entonces, se ve como el más cosmopolita de la región, el educado pues sigue los patrones de la cultura europea en cuanto a refinamiento y costumbres.

El cuadro anterior se completa aún más con los mitos de identidad presentes en la formación histórica ideológica de nuestra nación. Al respecto, Amoretti (1987) plantea que esos mitos fundadores de la nacionalidad están presentes, como programadores, en nuestro Himno Nacional. Después de analizar los principales ejes semánticos de la letra

del himno, concluye que valores como democracia, igualdad, perseverancia, paz, humildad y amor por el trabajo y la tierra constituyen esos mitos fundadores de la identidad nacional. Cuando cantamos el himno, pues, no hacemos sino reforzar constantemente los valores mencionados.

De acuerdo con todo lo anterior, planteo entonces ciertas premisas sobre los contenidos socioculturales que llenarían las categorías de afiliación/autonomía, tal y como lo propone Bravo (1999), en específico para el español de Costa Rica. Estas son solo premisas a partir de las cuales me oriento para el trabajo, pero su planteamiento definitivo solo vendría a hacerse en la medida en que se trabaje minuciosamente con el material lingüístico que se recopile:

a) Premisas ligadas a la necesidad de autonomía: se valora la originalidad del ser costarricense y se acentúa la diferenciación respecto del otro (especialmente el que vive fuera del Valle Central y el resto de los centroamericanos). De acuerdo con lo anterior, el costarricense se muestra desenfadamente autosuficiente, como ser único, dueño de sus actos. No permite entonces la intromisión en su vida privada ni actos que violen su imagen de autonomía. Es huraño y desconfiado; el miedo a ser juzgado por el otro como descortés e inculto provoca en él esta desconfianza.

b) Premisas ligadas a la necesidad de afiliación: el costarricense se autodenomina como pacífico, amable y cordial. Le gusta que se diga de él que es hospitalario y simpático. Aunque no confía plenamente en el otro, le place que, en la interacción verbal, se construya un espacio imaginario de confianza, mutuo respeto y solidaridad. Rehuye abiertamente la confrontación directa con el otro. Hacerlo significaría parecer mal educado. Expresiones del tipo “Como yo no soy mal educado,....”; “Por educación no le dije lo que tenía que decirle....”; “Mire, yo no quiero pelear con usted, pero....”. Hay en el costarricense un sentido de solidaridad social que lo hace parecer humilde y abierto a ofrecer ayuda al otro.

Para aclarar todas las justificaciones anteriores haremos referencia, a manera de ejemplo, de algunos aspectos lingüísticos, no bien explicados hasta ahora en el español de Costa Rica, que pueden ser mejor estudiados desde una perspectiva pragmática. Antes, sin embargo, debe insistirse en que, cuando nos referimos al español de Costa Rica, no lo estamos haciendo como si se tratara de un espacio lingüístico homogéneo. Un estudio de la cortesía verbal debe tomar en cuenta lo anterior y máxime si se trata de llegar a la descripción de la identidad lingüística de grupos culturales; en este caso, se cree que un enfoque de este tipo ayudaría a establecer más nítidamente las diferencias entre estas dos variantes del español costarricense en tanto aportaría elementos decisivos para la constitución de la identidad lingüística de estos dos grupos.

En primer lugar, podemos mencionar el sistema de formas de tratamiento en el español de Costa Rica el cual incluiría, según nuestro

criterio, tanto las formas pronominales que se emplean como los apelativos. El primer grupo incluye los pronombres de segunda persona *vos, usted y tú*, mientras que el segundo abarca todas aquellas formas que utilizamos en la conversación para llamar la atención del interlocutor, del tipo *Señor, Don, Mae, Linda, Mi rey, Mi corazón*, etc.

Los manuales del español de América incluyen a Costa Rica, al igual que el resto de Centroamérica, dentro de las zonas voseantes hispanoamericanas y los estudios llevados a cabo por los mismos lingüistas costarricenses corroboran ese dato. Agüero Chaves escribe en 1962:

“Una de las características nuestras es el voseo, que, aunque no constituye un hecho exclusivo, se usa por personas de todas las clases sociales como pronombre exclusivo de segunda persona singular.” (Agüero Chavez, 1962: 166).

Algunos otros estudios posteriores (entre ellos se pueden mencionar: Vargas, 1974; Quesada Pacheco, 1981; Solano, 1985) corroboran la afirmación de Agüero Chaves de que el voseo en nuestro país se da en todos los niveles: diastrático, diafásico y diatópico. No obstante lo anterior, en las últimas décadas algunos estudiosos (véase, por ejemplo, el estudio de Vega González, 1985) han señalado la infiltración del pronombre *tú* en el habla coloquial, se cree que especialmente por influencia de la televisión. Esto nos dejaría con un sistema en el que el *vos*, pronombre de trato familiar y de confianza, empieza a alternar con otro cuyo uso pareciera circunscribirse a la misma esfera: el *tú*. La situación se complica más si pensamos que en Costa Rica se da el “ustedes”; uso del *usted* como pronombre de confianza también. Ahora, el sistema de formas pronominales de tratamiento para la segunda persona singular, en el ámbito de confianza, de amistad o familiar, debe plantearse entonces como tripartita.

La dificultad para encontrar herramientas teóricas-metodológicas que ayuden a aclarar la situación de uso de estos tres pronombres es evidente, sobre todo si se piensa que la sociolingüística sería la disciplina llamada a establecer los parámetros y que en esta postura teórica no existen los medios para dilucidar empleos que dependen exclusivamente de circunstancias de comunicación específicas. Quesada Pacheco (1996) así lo ha hecho ver, al afirmar que:

“El uso de *usted* como marcador de familiaridad, conocido como *ustedeo*, se emplea en Costa Rica y en las zonas rurales de Panamá para dirigirse a hermanos, hijos, amigos, compañeros y conocidos. A diferencia de los demás países, en Costa Rica la elección entre *usted* y *vos* no está marcada por condicionamientos sociales (con excepción, quizás, del uso de *usted* como marcador de cortesía de los jóvenes para con las personas mayores) sino más bien pragmáticos; así, es la

situación conversacional y el estado de ánimo los que deciden uno u otro pronombre, de manera que se puede pasar de *usted* a *vos* hasta en la misma conversación. Esto es, empero, materia para un estudio no realizado todavía” (Quesada Pacheco, 1996).

Ahora bien, ¿qué relación existe entre las estrategias de cortesía verbal, el uso de los pronombres y la construcción de una imagen social de los hablantes? Es evidente que cada situación de comunicación, con hablantes cuyas características sociales y etarias entran en juego en la interacción cara a cara, exige el uso de determinada forma pronominal de tratamiento. Usar *vos*, por ejemplo, cuando se espera de un hablante el uso de *usted* va en desmedro de la imagen social del interlocutor y esto constituye un acto de habla amenazador de la imagen del otro, en términos de Brown y Levinson. El hablante, en ese caso, sería tachado de descortés o, por lo menos, de desconocedor de las normas de cortesía que rigen el tratamiento en esa situación de habla particular. Por su parte, el empleo de *tú*, el cual he tenido oportunidad de comprobar en situaciones de habla del tipo cajero-cliente o dependiente-cliente, parece indicar que existe una esfera en la que los otros dos pronombres no cumplen con los requisitos de las actividades de imagen (*face work*) que los hablantes llevan a cabo. Emerge un pronombre que no es ni familiar ni de confianza (el interlocutor de un dependiente de una tienda puede sentir amenazada su imagen si éste lo trata de *vos*) ni de lejanía y formalidad (en esa situación específica, el código de atención al cliente le impone al dependiente la máxima de cercanía para lograr venderle el producto, lo que no se lograría con el empleo de *usted*) sino que es una forma de tratamiento que hipotéticamente llamamos de solidaridad (dentro de la esfera de la afiliación, en términos de Bravo). Calificamos lo anterior de hipotético debido a que debe comprobarse esta intuición con datos recolectados en diversas situaciones de habla en las que participen hablantes de distinta edad, sexo, estrato social y nivel de educación, además de que deben tomarse cuidadosamente en cuenta las situaciones y contextos específicos de comunicación³.

Otra hipótesis en cuanto a la introducción del pronombre foráneo “tú” en el español de Costa, más acorde quizá con el marco histórico esbozado para la formación de la identidad, puede plantearse en relación con la inmigración excesiva de nicaragüenses hacia Costa Rica en los últimos veinte años. Debido a la difícil situación en el vecino país del norte, muchos de los que ahí viven han pasado a Costa Rica (en su mayoría ilegalmente) para trabajar en diferentes oficios (jornaleros, servicio

³ El autor de este artículo ha propuesto, para iniciar en el 2003, un proyecto titulado “la cortesía verbal en el español de Costa Rica” ante la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica. Para este proyecto se propone la grabación de diez horas vídeo de diferentes situaciones de comunicación y se espera que de ese corpus puedan extraerse conclusiones más concretas en relación con el uso de los pronombres y la constitución de una imagen social del costarricense.

doméstico, por ejemplo). En el español de Nicaragua el voseo es generalizado y un rasgo, por lo tanto, típico del país. El hecho de que los costarricenses se han burlado siempre de los nicaragüenses, y en especial de su forma de hablar, puede justificar el desplazamiento del *vos* (típico de los “nicas”) en el español de Costa Rica, para sustituirlo por un *tú*, que de todas formas suena al costarricense más sofisticado y elegante, lo cual estaría muy de acuerdo con esa visión que el “tico” tiene de sí mismo.

En cuanto a los apelativos, han sido documentados para el español de nuestro país en diferentes estudios lexicográficos: Agüero Chaves (1996), Quesada Pacheco (2001) y Sánchez Corrales (2002), en los cuales se describen sus significados y, más escasamente, las situaciones de empleo de las distintas formas⁴. Tomemos como ejemplo el apelativo *mae* para comparar la información suministrada en las tres obras anteriores.

Agüero apunta al respecto:

“Maje. Adj. Vulg. Bobo, tonto, simple. Los hampones y estudiantes coinciden en el uso de es (sic) vulgarismo, común en su jerga. No siempre lo emplean con sentido peyorativo, sino que hasta se ha convertido en muletilla, como vocativo” (Agüero Chaves, 1966: 203).

Nótese que el uso como vocativo se da como una posibilidad y no como un empleo básico de la palabra, además de que no se registra la síncopa que ha dado como resultado la forma *mae*. En el caso de Quesada Pacheco, registra la síncopa, pero remite a la forma *maje* para la descripción del significado:

“maje m. {jergal} Muchacho, joven.// 2. {jergal} Vocativo para dirigirse a un varón, y pronunciado ¡mae!// adj. Tonto, bobo....” (Quesada Pacheco, 2001: 233).

Un dato importante agregado por Quesada respecto de Agüero es que es usado por varones y que, además, cuando se usa como vocativo, se da la forma sincopada. Por último, Sánchez señala:

“**maje** I m/f, ver mae 1 coloq juv Persona joven. Obs: Es forma de tratamiento. | II sust/adj 2 coloq juv desp Persona tonta. | III excl 3 coloq juv Forma de tratamiento. | pcla 4 Se emplea como muletilla a lo largo de una conversación....” (Sánchez Corrales, 2002)

⁴ Es comprensible que no se señalen los usos dado el carácter lexicográfico de las obras. En relación con el uso de la forma en la interacción verbal, en el momento de redacción de este trabajo, la señorita Carolina Arias Núñez, estudiante de la Licenciatura en Filología Española, de la Universidad de Costa Rica, escribe su tesis de grado sobre el uso y significado de los apelativos en el español del Valle Central de Costa Rica, bajo la dirección de quien escribe.

y remite también a la forma sincopada, además de destacar su uso como conector pragmático dentro de la conversación.

Solamente Quesada Pacheco y Sánchez señalan el uso como vocativo y el segundo aclara que también se usa como forma de tratamiento, aunque no hacen la salvedad de que en este segundo caso la forma exclusiva es *mae* y que *maje* ha sido relegada a su función adjetiva.

Los apelativos son parte del estudio de la déixis social, en tanto que son formas cuyo referente solo puede determinarse situacionalmente y que evidencian una manera en que los hablantes se relacionan dentro del espectro social. Levinson (1983) afirma que hay dos tipos de información social déictica: la relacional y la absoluta e incluye, dentro del primer tipo, las formas anteriores:

"We can talk of honorifics just where the relation (...) concerns relative rank or respect; but there are many other qualities of relationship that may be grammaticalized, e.g. kinship relations, totemic relations, clan membership, etc., as may available by the relevant social system"⁵. (Levinson, 1983: 90. El subrayado es nuestro.)⁶

Interesa destacar que, desde nuestra perspectiva, los apelativos, usados déicticamente⁷, constituyen verdaderos actos de habla cuya función primordial es hacer evidente una relación social entre hablante y oyente. Además, codifican información relevante para el análisis de la cortesía verbal, pues se convierten en estrategias que los hablantes usamos para lograr ciertos propósitos. Por ejemplo, cuando llegamos a una estación de gasolina, no es lo mismo que un comprador varón le diga al que atiende (varón también, por lo general) *Caballero, deme cinco mil* que *Mae, deme cinco mil*. En el primer caso, el cliente desea establecer un espacio de camaradería, de solidaridad con el otro (somos iguales), una esfera de comunicación en la que no se amenace virtualmente la imagen del otro. Su

⁵ No podríamos llamar aquí, como lo hace Levinson, honoríficos a los apelativos puesto que estos no siempre cumplen la función comunicativa de tales formas. Hemos decidido llamarlos apelativos para usar una designación más neutra que incluya tanto formas cariñosas (*Mi negro*) como aquellas más neutras en cuanto al tratamiento (*Caballero*).

⁶ "We can talk of honorifics just where the relation (...) concerns relative rank or respect; but there are many other qualities of relationship that may be grammaticalized, e.g. kinship relations, totemic relations, clan membership, etc., as may available by the relevant social system." (T. de la Ed.: *Podemos hablar de 'honoríficos' solamente cuando la relación (...) se refiere a una posición relativa o de respeto, pero hay muchas otras cualidades de la relación interpersonal que pueden estar gramaticalizadas; por ejemplo, las relaciones de parentesco, totémicas, de pertenencia a un clan, etc., a las cuales se pueden acceder a través del sistema social relevante.*)

⁷ Debe distinguirse entre los apelativos con función déictica y aquellos que solamente se usan con sentido referencial: *¡Hey, don, venga acá!* versus *Don Jorge llegó tarde a la reunión*. En el primer caso, la función es déictica, pues señala un elemento al que solo puede asignársele contenido en el contexto de comunicación; en el segundo caso, la función es referencial, en tanto título que acompaña al nombre.

acto de habla se constituye en un juego: hacerle creer al vendedor que tiene un estatus social más elevado del que en realidad posee para lograr así un servicio rápido y eficaz. El vendedor, por su parte, dentro de esta línea lúdica, hace creer al cliente que le ha entendido su propósito de no amenazarle su imagen social y termina por acceder a las intenciones de este último. Ambos quedan satisfechos: el vendedor, pues ha visto reforzada su imagen, y el cliente ya que ha llevado a cabo un acto de habla que no daña la imagen del otro (más bien la refuerza aunque sea virtualmente) y que le refuerza la propia de solidaridad y sensibilidad social.

Un segundo aspecto en el que se puede estudiar la construcción de la imagen social de los costarricenses y las estrategias de cortesía verbal que utilizamos en esta tarea, son las atenuaciones o modalizaciones que los hablantes empleamos en actos de habla que amenazan la imagen del otro. Hay ciertos actos de habla, según Haverkate (1994a) que típicamente amenazan la imagen del otro: las aserciones y los mandatos (actos comisivos, en la terminología de Searle, 1969). Es transparente por qué los mandatos amenazan la imagen del otro no así en el caso de las aserciones. Cuando un hablante dice algo, está expresando una opinión o creencia con la que se supone su interlocutor debe concordar. Sabemos como hablantes que cuando alguien conversa con nosotros y nos dice, por ejemplo, *Este gobierno está robándose todo el dinero* él espera que asentamos (por lo menos gestualmente) a su aserción; de lo contrario, se produce una tensión en la conversación producto de la divergencia de opiniones (técnicamente, si no concuerdo, es porque considero que el otro me quiere imponer su visión y por lo tanto está amenazando mi imagen). Por ello, cuando hacemos aserciones, los hablantes somos cuidadosos, especialmente si no conocemos cuál es la opinión o creencia del interlocutor respecto de un tema específico y para atenuar esas posibles amenazas usamos ciertos modalizadores del tipo *Yo pienso que... Yo opino.... Según lo que sé... Podría decirse que... Como se sabe... Como dicen...*

Hay situaciones de habla en las que estas formas atenuadoras son más típicas y necesarias, pues los interlocutores tienen diferente estatus intelectual: profesor-alumno, por ejemplo. En esta situación, para el estudiante resulta doblemente amenazador contradecir las opiniones del profesor y si es necesario hacerlo utiliza más atenuaciones de las que comúnmente usaría con un hablante regular. Es típico escuchar en las aulas intervenciones de estudiantes que acuñan varias frases como *Pero, profesor, a mí me parece, según lo que leído, que... ; Este, profesor, no es cierto que también se podría plantear que...; Perdón, profesor, no sé he entendido bien lo que usted ha explicado pero podríamos decir que...*⁸ Brown y

⁸ En una próxima publicación analizo en detalle todas las estrategias que utilizan una muestra de estudiantes de la Universidad de Costa en interacciones que amenazan la imagen social tanto del profesor como de sus compañeros. Para ello he grabado en vídeo clases regulares en la

Levinson ofrecen una taxonomía específica para este tipo de atenuadores en la que destacan, por ejemplo, actos de habla en los que los hablantes no asumen la responsabilidad de lo que dicen: *según lo que he leído*; conectores pragmáticos contrargumentativos *Pero... Este...*; solicitud de perdón sin motivo aparente alguno: *perdón...*; empleo de formas verbales en condicional (en el caso del español): *Podríamos decir que...*, en la que además se emplea el *nosotros* pseudoinclusivo.

Los ejemplos anteriores evidencian que los hablantes nos preocupamos por no amenazar la imagen del otro pero, específicamente en el caso de los costarricenses, debe establecerse una tipología de las formas de atenuación empleadas para lograr determinar qué aspectos de la imagen privilegian y cuáles no. Solo de esa manera podremos llegar a describir cuáles son los componentes básicos de esa imagen social que los costarricenses proyectamos, defendemos y protegemos en la interacción con los otros.

Un último aspecto que deseo mencionar, a manera de ejemplo, es el profuso empleo de diminutivos que hacemos en el español de Costa Rica. Este es un aspecto de la morfología nominal que ha sido descrito por algunos estudios del español de nuestro país. Agüero, por ejemplo, apunta que

“El uso del diminutivo es muy frecuente en Costa Rica, sobre todo entre mujeres –por supuesto–, y más en el lenguaje familiar de todas las clases” (Agüero Chaves, 1966)

Y especialmente empleábamos⁹ la forma en *-ico*:

“A los costarricense nos llaman “ticos” y aún nosotros nos llamamos así, porque en la conversación familiar (y es hábito general de campesino) decimos, por ejemplo *gatico*, *gatica* en vez de *gatito*, *gatita*” (Agüero Chaves, 1966)

Desde un punto de vista gramatical, el uso del diminutivo no se vería más que como una peculiaridad dentro de la morfología nominal, pero nos interesa destacar su valor como estrategia de cortesía en la constitución de la imagen social del costarricense puesto que la profusión en su uso debe tener una explicación que rebasa los límites gramaticales.

Usualmente el morfema *-ito* se añade a las bases nominales sustantivas: *perro*>*perrito* o *trago*>*traguito*, pero en el español de Costa Rica es usual también encontrarlo en bases adjetivas: *cansado*>*cansadito*

Facultad de Letras y he procedido a clasificar estas estrategias y a tipificar la más comúnmente utilizadas por los alumnos.

⁹ Aunque se mantiene el uso prolijo del diminutivo en nuestro medio, ya no se emplea tanto el alomorfo *{-ic}* sino que priva el alomorfo en *{-it}*.

o *tragueado*>*tragueadito*; en bases adverbiales *lejos* > *lejitos* y *cerca*>*cerquita* y hasta en las verbales (la forma de gerundio): *barriando*>*barriendito* o *escribiendo*>*escribiendito*.

En cuanto al valor añadido a la palabra a la cual se adjunta, Lázaro Mora (1999) indica lo siguiente:

“La bibliografía sobre los diminutivos en el dominio románico proporciona soluciones muy diversas y aun opuestas sobre el valor de los diminutivos. En lo que concierne al español continúa siendo básico lo postulado por Alonso (1935). En este trabajo pone de relieve el carácter predominantemente afectivo del diminutivo, que “destaca su objeto en el plano primero de la conciencia. Y esto se consigue no con la mera referencia al objeto, a su valor, sino con la representación afectivo-imaginativa del objeto” (Lázaro Mora, 1999: 197).

Insiste Alonso (1935) en esta idea señalando que “cuando el sentido central es realmente el de disminución, se suele insistir en la idea de la pequeñez con otros recursos: *una cajita pequeña, una cosita de nada*.” Es decir, que más que la idea de disminución, el sufijo diminutivo imprime a la palabra un carácter afectivo, que lo liga más con el dominio de la pragmática que con el de la morfología.

La primera observación de carácter general en relación con el uso del diminutivo y las estrategias de cortesía en el español costarricense es su aparición casi obligada en actos de habla directivos: *Regáleme un vasito de agua, Invíteme a un traguito o Tráigame un poquito*. Evidentemente, en este tipo de actos de habla existe una amenaza directa a la imagen del otro y el mecanismo de atenuación más eficaz dentro de nuestro medio lo constituye el uso del diminutivo para el objeto solicitado. Se establece así una disminución de la amenaza al otro en tanto que se desplaza el foco del enunciado del verbo en imperativo al objeto requerido, pero en diminutivo, estableciendo de este modo una esfera en donde los posibles conflictos entre los interlocutores se solapan en aras de una relación de cordialidad, afectividad, amistad y solidaridad.

Además de lo anterior, el uso del diminutivo en estas circunstancias traslada el ambiente creado en el lenguaje familiar (casi infantilizado) a la esfera social de la interacción comunicativa, todo con el objetivo de atenuar las amenazas que suponen actos de habla como el pedido.

Los ejemplos anteriores sirven entonces para demostrar la necesidad de estudiar el español de Costa Rica desde otros marcos teóricos metodológicos. En este caso particular se propone el de la pragmalinguística para lograr una mejor caracterización del español de nuestro país.

A modo de cierre, planteamos algunos conceptos medulares que deben guiar un estudio de este tipo:

1. Los conceptos de imagen social y de cortesía verbal, entendidos como conceptos flexibles, es decir, que deben adaptarse a las características específicas de las diferentes comunidades de habla, pueden arrojar resultados satisfactorios para el estudio del español de Costa Rica, especialmente en aspectos no tratados, poco estudiados o no muy bien explicados por otros marcos teóricos. Al respecto, es atinada la visión de Bravo (1999) al plantear la existencia de etiquetas o categorías vacías que pueden “rellenarse” de acuerdo con la cultura o grupo nacional que se estudie. Ella establece la dicotomía autonomía/afiliación como punto de partida para el estudio de las distintas variedades del español hablado.

2. Como hipótesis hemos planteado que se evidencia, en el español de Costa Rica, una inclinación de los hablantes por la filiación y la solidaridad, la cual se manifiesta en estrategias de cortesía que tienden a fortalecer la imagen social de los hablantes en la interacción verbal. Subrasgos caracterizadores de esa inclinación serían la intención del costarricense de ser visto como “humilde”, “con sensibilidad social” o como un individuo respetuoso del otro, pacífico¹⁰.

3. Acercarse al estudio del español de Costa Rica desde esta perspectiva abre una veta de estudio riquísima, totalmente inexplorada, posibilitaría el comprender parte de nuestra identidad manifestada en los comportamientos verbales y nos permitiría comprender nuestras diferencias respecto del otro, dígase nicaragüense, centroamericano o hispanohablante en general

¹⁰ Estos rasgos caracterizadores del tipo (por lo menos en un ideario colectivo) están presentes ya en el Himno Nacional, específicamente como lo señala Amoretti (1987), son valores derivados de una formación discursiva patriarcal.

Contrastes de la imagen *sociocultural* y su función en situaciones comunicativas interculturales

MARTINA SCHRADER-KNIFFKI
Universidad de Bremen

1 Introducción

A partir de la afirmación de que las diferencias culturales generan modos de actuar distintos cuyo reconocimiento ha llevado a la realización de distintos trabajos sobre pragmática contrastiva e intercultural (por ejemplo, Wierzbicka, 1985; 1991; Blum-Kulka, House, Kasper, 1989), quiero analizar aquí aspectos de la *imagen sociocultural* tal como surgen en una situación comunicativa intercultural concreta. Por imagen sociocultural entiendo en este trabajo la imagen colectiva que un grupo de hablantes presenta de sí mismo. Esta imagen representa un valor social positivo que está relacionado estrechamente con la autoestima y la identidad del grupo y de cada uno de sus integrantes. La imagen sociocultural determina el trato interpersonal tanto entre los miembros del grupo como entre ellos y personas ajenas al grupo.

En este trabajo quiero demostrar que no sólo existen diferencias de imagen social sino que los hablantes recurren a estas diferencias y las usan como estrategias. El análisis que presento se basa en datos recogidos en México, durante un largo tiempo de investigación de campo. El método es interpretativo y se rige por los principios del análisis conversacional de corte etnometodológico.

2 Acerca de imágenes socioculturales diferentes

Las naciones postcoloniales muchas veces abarcan grupos socioculturales diferentes. En el caso de México se puede distinguir, de manera general, entre la cultura nacional y la indígena, las que han establecido premisas y necesidades de imagen diferentes. Para el caso que presento aquí distingo entre la cultura nacional mexicana-hispanohablante y la cultura indígena zapoteca. Parto de la observación de contrastes decisivos en sus necesidades de imagen social de los cuales quiero resumir aquí sólo los más pertinentes para este análisis:

1 Los zapotecas se autodeterminan como *grupo local* con historia, normas y convenciones propias. Su cohesión interna se garantiza al

cumplir los miembros del grupo con sus obligaciones. Los mexicano-hispanohablantes a su vez se autodeterminan como *nación* con historia, tradiciones y valores propios. Su cohesión interna se basa entre otros en el respeto a la constitución mexicana.

2 La afiliación de los zapotecas a su grupo local tiene carácter exclusivo y no integra al grupo mexicano-hispanohablante. Al contrario: su autonomía se preserva al mantener cuidadosamente distancia de la cultura nacional.

3 La unidad y autonomía mexicana a su vez integran y tratan de asimilar explícitamente a todos los ciudadanos mexicanos, a los cuales pertenecen tanto los zapotecas como los mexicanos-hispanohablantes.

Cabe mencionar que estas diferencias se plasman, por ejemplo, en una ley que respeta los “usos y costumbres” de los pueblos indígenas, una ley de excepción que el estado de Oaxaca les ha otorgado. Esta ley representa una aceptación y el establecimiento oficial de las necesidades de imagen sociocultural de los grupos indígenas, diferentes a las de los mexicanos.

Por las diferencias existentes podemos entonces hablar de *interacción intercultural* cuando los miembros de estos dos grupos interactúan. Es justamente en estas situaciones cuando las diferencias culturales se manifiestan y se modifican de diferentes maneras.

3 Análisis

3.1 Descripción de la situación

Las secuencias interaccionales que quiero analizar de aquí en adelante, forman parte de una situación conflictiva entre los zapotecas y el gobierno del estado que surgió a partir de la formación de un grupo de personas adscritas a una secta evangélica dentro del pueblo. La pertenencia a esta secta inhibe cumplir con las obligaciones de ciudadano del pueblo, relacionadas estrechamente con los rituales de la iglesia católica, protegidas por la ley de usos y costumbres. No cumplir con las obligaciones cuenta como amenaza a la unidad del grupo. El pueblo zapoteca, en consecuencia y para proteger su integridad, expulsó a este grupo de personas. Ellos a su vez acudieron al gobierno federal para reclamar el derecho a la libertad de creencia garantizado por la constitución. En base a esto existía una demanda en contra de determinadas personas del pueblo, concretamente en contra de la autoridad que estaba en servicio en esta temporada. En el momento de la interacción de la que voy a presentar algunas partes, los representantes del gobierno habían llegado al pueblo con el fin de encontrar junto con él una solución al problema.

3.2 *Análisis de la interacción*

La primera secuencia representa una intervención del representante del gobierno y la respuesta de los destinatarios de su discurso, es decir de los zapotecas:

- 1 **G**¹ (...) muy pocas veces se respeta la **constitución** pero
 2 nos corresponde a **nosotros** que este se respete pero
 3 (...) porque al no respetar la **constitución** a la que
 4 **estamos sometidos** porque esta es la palabra no nos van a
 5 respetar a nosotros desgraciadamente por eso yo les pido
 6 **que sean un poco más flexible sigan el ejemplo de Jesús al**
 7 **perdonar** (...),(...)
 8 **Z** **gracias**
 9 **Z** **cni naca** (así es)

Vemos aquí que este hablante establece verbalmente una afiliación *común* al grupo sociocultural mexicano-hispanohablante. Esto realiza por la forma y el contenido de su intervención:

1. mediante el uso de la palabra clave “constitución” (primera línea y línea 4) que cuenta como uno de los símbolos fuertes de la unidad de la nación mexicana y

2. por el uso del verbo conjugado en la primera persona plural – *estamos sometidos* (en la línea 5)– y del pronombre *nosotros* (línea 2 y 3) con el cual incluye las dos partes, la parte de los representantes gubernamentales mexicano-hispanohablantes y los zapotecas en un mismo grupo socio-cultural, es decir el grupo que se autodefine por su afiliación a la nación mexicana.

Esta afiliación expresada formalmente se refuerza por el contenido de lo dicho, especialmente por la solidaridad que el hablante establece entre él y sus interlocutores.

Lo interesante aquí es que sus interlocutores concuerdan totalmente con él, tal como lo demuestra su reacción espontánea en español (línea 9) reforzada por otro hablante en zapoteco (línea 10).

En este momento de la interacción las diferencias en realidad existentes entre los dos grupos se nivelan de manera interactiva. En base a esta *suspensión de contrastes* que las dos partes logran, pueden justificar las exhortaciones que de aquí en adelante se atribuyen mutuamente, de los cuales presento dos ejemplos:

1. El mismo hablante expresa sus expectativas en cuanto al actuar de los zapotecas, inmediatamente (línea 7 y 8).

¹ G = representante del gobierno; Z = hablante zapoteco

2. En base al acuerdo sobre la afiliación compartida al grupo mexicano, los hablantes zapotecas a su vez contestan con sus propias exhortaciones; vemos un ejemplo aquí:

- 10 Z vuelvo a decir que bueno que se encuentran con
 11 nosotros el pueblo les pide que intervengan a retirar la
 12 demanda gracias

Aquí el hablante apela a la imagen positiva (en el sentido de Brown y Levinson, 1987) de los representantes del gobierno. Esto le sirve de base para lanzar su exhortación. Mientras que apelar a la imagen positiva representa una estrategia de cortesía zapoteca característica en el intercambio con personas *ajenas* al grupo, esta manera tan directa de exhortar que aquí observamos, normalmente no se realiza. Mi hipótesis es que esto sólo es posible por la base de afiliación común previa que se ha establecido antes entre los interactuantes.

Estas dos secuencias demuestran de manera ejemplar la dinámica de esta interacción. Las dos partes que participan en ella se lanzan mutuamente la responsabilidad de actuar y con esto de contribuir a la solución del problema, aumentando poco a poco el grado de intensidad y agresividad, de manera que esto aparece como un tipo de competencia. Esto culmina en lo que vemos en la siguiente secuencia:

- 13 G porque el gobierno del estado nada más está siendo
 14 interlocutor entre (nombre del pueblo) y este y este grupo
 15 para que se resuelva el problema y poder apoyar a (al
 16 pueblo) a salir adelante para que progrese para que le
 17 leguen recursos, para que salga adelante eso es el
 18 problema (...),(...) por favor les agradezco muchísimo su
 19 atención nos gustaría llevar una respuesta positiva al
 20 gobierno del estado para seguir adelante con este con este
 21 asunto
 22 Señores ya para terminar (...) por última vez les quiero
 23 pedir que reconsideren su actitud

Aquí por fin el hablante recurre al poder que tiene en función de representante del gobierno y realiza un tipo de chantaje obviamente en virtud de lograr que los zapotecas cedan y que termine la interacción. El chantaje consiste en decir que si ellos cediesen el derecho a los representantes del gobierno o al grupo de sectistas –lo que aquí parece ser una misma cosa–recibirían recursos económicos. Debido a la reacción del grupo zapoteco, sin embargo, esto no conduce al fin de la interacción sino a su principio.

- 24 Z nosotros nos mantenemos firmes a lo que ya le acabamos de
 25 decir no? sostenemos nuestras firmas que ya se han
 26 estampadas sobre los expedientes que aparecen allí a eso

- 27 nos atenemos por respeto a **nuestra autoridad**
 28 G bueno no sé es una conclusión pero nosotros **ya no podemos**
 29 **hacer nada**

Con esta reacción los zapotecas demuestran que no aceptan esta estrategia, que no se dejan chantajear, sino que a partir de ahora comienzan a establecer verbalmente el contraste con el grupo mexicano y el propio. Si bien hasta este momento había una base común aceptada mutuamente (la afiliación con el grupo mexicano) que permitió esta competencia por lanzarse mutuamente la responsabilidad de actuar (“a ver quien gana, quien va a ceder sus derechos”), ahora comienzan a establecerse discrepancias más fundamentales. El hablante zapoteco destaca la afiliación al propio grupo cuando habla de “*nuestra autoridad*” que no es autoridad compartida entre los dos grupos sino autoridad zapoteca muy propia.

Desde este momento y a partir de la reacción del representante del gobierno casi se deja prever el fracaso de la interacción. (“ya no podemos hacer nada”).

Los dos siguientes enunciados demuestran el abismo que comienza a abrirse entre los dos grupos. Los zapotecas siguen con retirándose al propio grupo y comienzan a reclamar su autonomía como tal:

- 30 Z lo que queremos es que respeten la **libre autodeterminación**
 31 de los pueblos
 32 G todas todas estas propuestas las estamos,– porque
 33 nosotros tenemos que informar yo **como delegación del**
 34 **gobierno** informo al gobernador (...) todas estas
 35 propuestas se las vamos a llevar eh?

La palabra de la *libre autodeterminación* expresa de manera más clara la necesidad de autonomía del pueblo zapoteco. Se ve también que el representante del gobierno a su vez no responde a esto sino que se retira de la situación y a la vez se distancia del gobierno para aparecer sólo como intermediario entre el pueblo y el gobierno, alguien que lleva las noticias de aquí para allá.

En la siguiente secuencia el hablante zapoteca expresa aún más explícitamente las necesidades del grupo:

- 36 Z mire mire muchas cosas no nos entienden no? pero es por la
 37 **diferencia cultural** que yo le decía (...),(...) esto por
 38 ejemplo esto lesiona nuestra **soberanía como nación**
 39 **indígena** (...),(...)
 40 G claro que nuestro prestigio va a un lado cuando estamos
 41 con la gente del pueblo no nos importa lo que digan esa es
 42 mi opinión **con la gente del pueblo hay que hablarles bien**
 43 con la verdad y explicarles cual es el problema ellos ya
 44 me escucharon cual es mi punto de vista y así voy a hacer
 45 saber al gobierno del estado

Lo que vemos en estas secuencias es una diferenciación sucesiva impulsada por los zapotecas que finalmente parece ser aceptada por el representante del gobierno. (“con la gente del pueblo hay que hablarles bien...”) Ahora los contrastes de la imagen sociocultural entre ellos y las personas con afiliación al grupo mexicano-hispanohablante se refuerzan en la interacción. Con esto termina la reunión sin lograr nada respecto a la solución del problema.

4 Conclusión

De forma resumida, las conclusiones son las siguientes:

1. Existen contrastes entre las imágenes socioculturales de los dos grupos que participan en la interacción aquí analizada.
2. En favor de un interés o un fin compartido, estos contrastes se suspenden de manera interactiva lo que conduce a una estrategia discursiva que podemos llamar competencia en lograr que una de las dos partes participantes ceda el derecho al otro.
3. Esto culmina en un intento de ganar la competencia por medio del poder; intento que, sin embargo, fracasa.
4. Para evitar el conflicto abierto y guardar la propia imagen y la del otro, los zapotecas cambian de estrategia y se retiran afiliando con el propio grupo. De esta manera vuelven pertinentes los contrastes socioculturales.

Lo que quería demostrar aquí es que en las investigaciones al respecto no sólo conviene tomar en cuenta los contrastes socioculturales sino también su función cuando se usan como estrategias.

Afiliación y desafiliación: contexto sociocultural en el análisis de la interrupción y de sus consecuencias sociales en la interacción

ARIEL CORDISCO *
Universidad Nacional de La Plata

1 Introducción

El marco teórico propiciado por Sacks *et al.* en 1974 supone que la alternancia de participantes en una conversación está orientada por el principio de “un hablante por vez”, el cual establece un momento y un espacio conversacional determinado para que los interlocutores procedan comunicativamente. Así, cada hablante tiene un *turno* propio y el tránsito entre uno y otro se explica a partir de un *sistema de toma de turnos*. Los casos en donde la alternancia no se produce por medio del principio anterior se consideran *transgresiones* al sistema y se perciben como violaciones al momento y al espacio propio del hablante en curso. Estas transgresiones son categorizadas como *solapamientos* e *interrupciones*: el primer caso refiere a simultaneidades producidas por “errores involuntarios” del interlocutor que toma o intenta tomar un turno en un momento inadecuado, los cuales son descriptos como breves y frecuentes en la dinámica del intercambio y que no suponen mayores complicaciones para el devenir conversacional; el segundo caso refiere a simultaneidades que son producidas por una “intención de capturar el turno” (en contraste con “una intención de *tomar* el turno”) que otro interlocutor está desarrollando. Desde esta lógica, una interrupción sería la forma marcada de un solapamiento y afectaría no solamente al sistema de alternancia de turnos sino que también, y en última instancia, al transcurso mismo de la conversación.

Si bien varios estudios ofrecieron base empírica para apoyar la conceptualización anterior, incluyendo al mismo tiempo nociones de “poder”, “control” y/o “dominancia” (Zimmerman y West, 1975; Rogers y Jones, 1975; Greif, 1980; West y Zimmermann [1978]1983; Levinson, 1983; Kollock *et al.*, 1985; Brown y Levinson, 1987), lo cierto es que esta base no pasó sin ser contrastada por muchas otras investigaciones (Bennet, 1981; Drummond, 1989; Goldberg, 1990; Talbot, 1992; Marche y Peterson,

* Presentación enmarcada en las actividades de visitas científicas del Programa EDICE, financiadas por STINT (The Swedish Foundation for International Cooperation in Research and Higher Education).

1993; Bresnahan y Cai, 1996). Estos últimos autores han señalado que las interrupciones no son causadas por el deseo individual de apropiación del fluir conversacional para controlar así los deseos de los demás interlocutores, sino que surgen de una multitud de causas individuales e interaccionales. Se plantea así la necesidad de reconsiderar los rasgos que hacen a la organización estructural e interaccional de una conversación desde una perspectiva cultural más amplia, y teniendo en cuenta además los riesgos que conlleva la postulación de principios transculturales para la descripción de fenómenos lingüísticos socioculturalmente enmarcados.

En este trabajo pretendo contribuir a la discusión sobre la interrupción en situaciones comunicativas semiestructuradas e institucionalizadas¹. Lo que sigue se centra en considerar cómo la interrupción se manifiesta en el sistema de cambio de turnos y cómo puede llegar a brindar ciertos indicios para delinear una determinada *imagen social* a la que los participantes adscriben/adoptan durante el transcurso de la interacción y que, al mismo tiempo, determinaría sus comportamientos comunicativos. Así, mi intención es conciliar aspectos puramente formales en el análisis (como la misma delimitación de un *turno*) y aspectos netamente interaccionales (como la definición y posterior identificación de una *interrupción*). Presentaré entonces los resultados de un análisis de una conversación en español entre estudiantes universitarios argentinos, el cual se encuadra dentro del proyecto de investigación de la Dra. Diana Bravo (Universidad de Estocolmo, Programa EDICE) sobre imagen social, identidad y cortesía en el discurso académico, de cuyo corpus he obtenido la muestra aquí estudiada.

2 Interrupción e imagen social

Ya en 1981 Bennet afirma que con las nociones de “solapamiento” e “interrupción” se confunden generalmente dos categorías de tipos lógicamente diferentes y que no pueden distinguirse por medio de un único conjunto de rasgos. De esta manera, un solapamiento es una categoría netamente *descriptiva*, sujeta a la observación del analista para determinar las características estructurales propias de un fragmento de discurso. Por otro lado, una *interrupción* es una categoría eminentemente *interpretativa*, que da cuenta del manejo entre los interlocutores de sus derechos y obligaciones para con el desarrollo conversacional, y que depende en última instancia del analista (y de sus herramientas analíticas) decidir si se está o no ante una interrupción. Drummond (op. cit.), con una visión cualitativa, subraya que las interrupciones escapan a una codificación determinada y pancultural, al mismo tiempo que a un cálculo estadístico destinado a establecer una verificación empírica exhaustiva. Estos dos autores resumen

¹ Cf. Drew *et alii* (1997).

el problema en el estudio de las interrupciones: en general, se adopta una perspectiva netamente sistémica y estructural, restándose importancia a la diversidad de deseos, derechos y obligaciones a los cuales adhieren los interlocutores y que determinan características o elementos conversacionales. Así, se debe distinguir entre interrupciones motivadas por la misma dinámica de la conversación de aquellas interrupciones que responden a necesidades interaccionales de los participantes.

Para atender de alguna manera a estas advertencias tanto teóricas como metodológicas, analicé en mi corpus el sistema de toma de turnos considerando que a partir del mismo los interlocutores construyen y afirman ciertas *imágenes* según su propio contexto sociocultural. La noción de *imagen social* deriva del modo en que un individuo se percibe a sí mismo y cómo esta percepción es *proyectada* hacia los demás. Parafraseando a Goffman (1959, 1961), la imagen es una *presentación del yo ante el otro*. La imagen del individuo no es su *ser real*, sino un reflejo del mismo, un *ser virtual* creado a partir de la interacción social cotidiana (Chriss, 1999: 66). Así, se deriva que la imagen que posea un individuo de sí mismo condicionará su trato interpersonal, estableciéndose una serie de pautas o normas cuyo desconocimiento puede tornar problemático el intercambio (Goffman, 1967; Bravo, 1999). Desde la lingüística pragmática y la sociolingüística, el modelo de Brown y Levinson ([1978]1987) formaliza la imagen social en los aspectos “positivo” y “negativo”, división que se propone como un principio universal para el análisis de las interacciones sociales en cualquier cultura. Más allá de las reparos explícitos en la versión revisada de la teoría, este modelo ha sido al menos *sospechado* en su universalidad (Matsumoto, 1989; Gu, 1990; Mao, 1994; Bravo, op. cit.), ya que los deseos que motivan la división de imagen entre positivo/negativo responden en realidad a “contenidos” socioculturales propios (o interpretados desde) la cultura anglófona. Su adjudicación por tanto a otras culturas no puede realizarse sin su correspondiente comprobación empírica.

Bravo (op. cit.) propone considerar los aspectos de la imagen social como “categorías vacías” a ser definidas o “rellenadas” por el analista a partir del grupo social en estudio. La imagen social es examinada desde las dimensiones de “autonomía” y “afiliación” para luego explicitar qué *significa* cada dimensión para el grupo en estudio. A grandes rasgos, la autonomía incluiría comportamientos relacionados con “cómo una persona desea verse y ser vista por los demás como un individuo con contorno propio dentro del grupo”, mientras que la afiliación comprendería comportamientos en donde el individuo señala “cómo desea verse y ser visto por los demás en cuanto a las características que lo identifican con el grupo” (Bravo, 1999). El “cómo” refiere a *contenidos* de la imagen social, el cual, desde este punto de vista, obliga al analista a tomar en consideración las convenciones sociales compartidas por los interactuantes

para relacionar comportamientos comunicativos específicos con las necesidades de imagen vigentes en el grupo de estudio. Para esto, el analista debe valerse de determinadas hipótesis de *cómo se espera* que los participantes se comporten comunicativamente de acuerdo a un *conjunto de valores socioculturales* que bien podría conformar una “ideología” específica, como afirma Boretti (2001; véase también Hernández-Flores, 1999). Estas hipótesis, que no son más que descripciones sucintas de una ideología en común, y que están sujetas a su verificación en el análisis, surgen de supuestos en cuanto a lo que se cree es el conocimiento compartido entre los interlocutores.

En este trabajo parto de la idea de que mediante una interrupción se puede tensionar o distender el clima socio-emocional del encuentro comunicativo, según se desatienda o se coopere con la imagen que el hablante interrumpido proyecta y a la cual adhiere. La perspectiva de abordar el análisis de los efectos sociales tanto positivos como negativos de la interrupción está ya presente en estudios como el de Murata (1994) y Li (2001), en donde se examinan las interrupciones según la intención “cooperativa” o “intrusiva” de los interlocutores. Makri-Tsilipakou (1994) adopta esta misma línea para su estudio, aunque no habla explícitamente de “intenciones” sino de nociones generales ubicadas en los ejes de la *afiliación* y la *desafiliación*. Así, una interrupción será “afiliativa” cuando se la identifica con un “acuerdo” o “acercamiento” entre los participantes, mientras que será “desafiliativa” cuando se identifique un “desacuerdo” o “alejamiento” entre los mismos.

Aunque esta descripción sea un poco esquemática, he podido observar que en el corpus una instancia interruptiva apunta a proyectar una imagen afiliativa o bien a afiliarse con una imagen cuando los comportamientos conversacionales tienden a compartir o a adscribir con aquellas características que cohesionan al grupo, en tanto que apunta a proyectar una imagen desafiliativa cuando los comportamientos resaltan a un interlocutor de los demás, pero dando al mismo tiempo una imagen no deseada (por ejemplo cuando no se comparte, se rechaza o se desaprueba la imagen consensuada por el resto del grupo). Algunos de los indicios sobre los que me he basado para decidir si el comportamiento comunicativo expresado a través de la interrupción fue afiliativo o desafiliativo respecto de la imagen social en juego durante la conversación fueron (cf. Makri-Tsilipakou, op. cit.): (1) segundas partes en un par adyacente determinado², (2) turnos mínimos³, (3) desarrollo y cambio de tópicos, (4) señales

² Por ejemplo, *acuerdo* luego de una *afirmación/opinión/desacuerdo*, o *rechazo* luego de una invitación. (Schegloff, 1979; Pomerantz, 1984).

³ Por ejemplo, señales que marcan atención al interlocutor en curso; o, de forma inversa, desatención o desaprobación.

emitidas por el canal no verbal⁴. Aunque en principio los indicios 1, 2 y 3 refieren a características secuenciales y de organización de los turnos (Atkinson y Drew, 1979: 59), también pueden señalar motivaciones socio-psicológicas de los interlocutores (Heritage, 1984, 1989; Taylor y Cameron, 1987) para la negociación de sus imágenes (especialmente a través del indicio 4).

3 Interrupción y secuencia interruptiva

Con los objetivos anteriormente mencionados, trabajé en una definición de la interrupción basada en cuatro unidades analíticas íntimamente relacionadas, a saber: *turno*, *contribución comunicativa*, *unidad de sentido* y *piso*. El turno dio cuenta del aspecto temporal-estructural del intercambio (Gallardo Paúls, 1996; Briz, 1998); es decir, *del momento y el espacio en el cual un interlocutor produce una contribución comunicativa, ya sea con el canal verbal como con el no verbal*. Así entonces, una contribución comunicativa fue el *accionar verbal o no verbal de los interlocutores llevado a cabo en un turno y tomado en cuenta en la conversación* (Allwood, 1995; Fant, 1996). Este accionar puede ser, entre otros, comunicar *contenidos tanto transaccionales como interaccionales* (contenidos temático-proposicionales), los cuales se consideraron en las unidades de sentido. Esta unidad fue definida a partir de Goffman (1983) y Linell (1995) como *el contenido mínimo del mensaje que se quiere comunicar*⁵. El piso, entendido desde Edelski (1981), consideró los derechos y obligaciones percibidos, acordados y negociados por los interlocutores para proceder con los turnos; es decir, *el acontecer reconocido por los participantes de un evento comunicativo dentro de un espacio y tiempo socio-psicológico*. Estas cuatro unidades interactúan entre sí para dar cuenta de las dimensiones más o menos estructurales y más o menos interaccionales a examinar en el corpus.

Con estos elementos, y siguiendo a Kennedy y Camden (1983), Dindia (1987) y Bañón Hernández (1997), consideré a la interrupción a partir de cuatro ideas principales:

- la interrupción es un *complejo de contribuciones comunicativas*, ya que no es solamente la contribución interrumpida la que está en juego en la instancia interruptiva, sino también las antecedentes y las procedentes.
- este complejo es manifestado por los interlocutores *en la producción de turnos*; en tanto que considero que los participantes de un encuentro comunicativo proceden con sus contribuciones en un espacio-

⁴ Por ejemplo, mover la cabeza de izquierda a derecha, postura de manos y brazos, postura corporal general (relajada/tensionada).

⁵ Cf. Gille (2001).

tiempo determinado, impuesto por la misma dinámica de la conversación y según una continua negociación “momento-a-momento”.

- los turnos involucrados en la alternancia pueden estar *dentro o fuera del piso* y ser *afiliativos o desafilativos*: los turnos involucrados en la interrupción pueden darse dentro o fuera del espacio-tiempo que los participantes negocian en la conversación, en tanto que estos turnos pueden tener efectos tanto afiliativos como desafilativos en el clima socio-emocional del encuentro comunicativo.

- la interrupción se produciría e identificaría tanto cuando no se permite la producción y/o conclusión de la unidad de sentido durante una contribución como cuando directamente el participante interrumpido no puede producir su contribución comunicativa.

Para resumir, las anteriores consideraciones me permitieron llegar a una definición del fenómeno de la interrupción prevista como un *complejo de contribuciones comunicativas manifestado por los participantes de una conversación en la alternancia de turnos, en donde un turno, dentro o fuera del piso, afiliativo o desafilativo, provoca que al menos otro turno, dentro o fuera del piso, afiliativo o desafilativo, tenga dificultades en llevar a cabo, o no pueda llevar a cabo, una o más unidades de sentido y así quede trunca, o directamente no se produzca, una contribución comunicativa*. La intención central de esta definición es tomar a la interrupción como el *no permitir, o provocar dificultades para, participar comunicativamente en la conversación*. Este “no permitir o dificultar” no implica necesariamente que la interrupción sea sinónimo de *dominancia* o *control*: en todo caso, esa correspondencia se debe determinar empíricamente para la situación comunicativa en estudio.

Por otro lado, de la definición anterior se desprende que la interrupción no es un turno aislado y extraño al sistema de toma de turnos, sino un fenómeno co-producido tanto por el interlocutor que interrumpe como por el interrumpido a través de sus contribuciones comunicativas. La interrupción es así conceptualizada como una *secuencia discursiva* que se realiza a través de varios turnos, con contornos definidos de apertura y cierre, y que los interlocutores deben *propiciarla* y *resolverla* de alguna u otra manera. En esta secuencia (que Dindia, op. cit., denomina *interruptiva*) se distinguen tres momentos básicos: una “pre-interrupción”, una “interrupción” y una “post-interrupción”. La pre-interrupción abarca al turno que es afectado de algún modo en su desarrollo a través de un intento de interrupción o directamente por una interrupción; la interrupción comprende al turno que afecta, en un intento de interrumpir o interrumpiendo, el desarrollo del turno de otro interlocutor; y la post-interrupción incluye el turno que reacciona ante el turno que intenta interrumpir o interrumpe y que da cuenta del comportamiento comunicativo del interlocutor interrumpido. Es en este tercer momento donde tiene

especial importancia el canal no verbal, ya que aquí se pueden identificar diferentes señales que dan cuenta de diferentes “respuestas” a una interrupción (por ejemplo, mantenimiento o abandono del contacto visual entre los interlocutores involucrados, asentir o negar con la cabeza, sonrisas, etc.), las cuales pueden componer, en sí mismas, el tercer momento en una secuencia.

Podemos ilustrar lo anteriormente expuesto, presento un ejemplo en (1)⁶. En este intercambio, los interlocutores Juan y Jorge discuten el tema del arancelamiento universitario⁷ en comparación con el presupuesto asignado por el estado y con las actividades científicas que de ese presupuesto se producen. Jorge, en 1:1-2, se refiere a un posible arancelamiento en los estudios universitarios (“el arancelamiento es para-”), y comienza a justificar su implementación como una especie de “auxilio” al presupuesto estatal (“para AYUDAR algo al presupuesto mi- malo del presupuesto que hay”). Juan, en 1:3, rechaza esta idea resaltando el monto de dinero asignado por el estado a cada estudiante universitario: “tres mil dólares por alumno te parece un algo?”. Jorge, en 1:4, resiste la anterior objeción de Juan (“pero no es la cuestión”), aclarando luego que el presupuesto no es solamente para la enseñanza (“el enseñar tampoco”) sino que también y principalmente para la investigación científica (“también que ayude a la investigación científica dentro de la universidad”). Cuando Jorge, en 1:8, refuerza su punto de vista (“el presupuesto es para ESO”) e intenta desarrollar una nueva unidad de sentido (“a mi me parece”), Juan elabora un turno (1:9-11) que trunca la última unidad de sentido iniciada por Jorge, la cual no es retomada ni concluida por ninguno de los interlocutores. Jorge, el interlocutor interrumpido, se limita a sonreír y luego pierde el contacto visual con Juan.

(1)

- 1 Jor: el arancelamiento es para- PRIMERO, para AYUDAR algo al
2 presupuesto mi- malo del presupuesto que hay.
3 Ju: tres mil- tres mil dólares por alumno te parece un algo?
4 Jor: y Sí:: pero no no es la cuestión- el enseñar tampoco e- e-
5 ((chista)) dentro de la universidad. TAMBIÉN (.) que ayude (.) a la
6 investigación científica dentro de la UNIVERSIDAD.
7 (1.5)
8 → el presupuesto es para ESO. **a mi me parece –**
9 Ju: no hay investigación científica por una falta de interés, una
10 carencia TOTALMENTE de interés. o sea, el presupuesto no existe
11 (..) porque no hay interés en la investigación científica,
>entendés<? (...)
12 Jor: ((sonríe, luego pierde contacto visual con Juan))

⁶ Ver Anexo 1 para las convenciones de transcripción.

⁷ Se refieren a su universidad de pertenencia (Universidad Nacional de La Plata).

En (1) interpreto que se produce una secuencia interruptiva cuyo núcleo se manifiesta en 1:8 con la unidad de sentido trunca “a mi parece”. En el cuadro 1, presento cómo reconstituyo esta secuencia interruptiva, explícito mi división en unidades de sentido (US), y glosó brevemente los indicios encontrados y los comportamientos observados mediante el canal no verbal.

SECUENCIA 1				
Mo	Int.	US	Turno	Indicios
Pre-interrupción	Jor:	A y Sí:: B pero no no es la cuestión- C el enseñar tampoco e- e- ((chista)) dentro de la universidad. D TAMBIÉN (.) que ayude (.) a la investigación científica dentro de la UNIVERSIDAD. E (1.5) F el presupuesto es para ESO. → G a mi me parece-		Segunda parte no preferida: disentir. Negar con la cabeza. Tópico: justificar arancelamiento. Chistar, dar vuelta la mano, acomodarse en la silla durante el silencio. Retomar el piso. Señalarse con un dedo.
Interrupción	Ju:	A no hay investigación científica por una falta de interés, (...)		Segunda parte no preferida: disentir. Tópico: rechazar el arancelamiento y su justificación. Tomar el piso.
Post-interrupción	Jor:	((sonríe, luego pierde contacto visual con Juan))		Sonreír, negar con la cabeza. Acomodarse en la silla. Pérdida de contacto visual. Abandonar el piso.

En la pre-interrupción, Jorge elabora una contribución comunicativa que intenta justificar la implementación de un arancelamiento universitario, en tanto que ese arancelamiento se implementaría no solamente para la enseñanza sino también, y fundamentalmente, para la investigación. La interrupción la provoca Juan cuando comienza un turno que no está dentro del piso y cuya contribución comunicativa apunta a rechazar las justificaciones brindadas por Jorge en pro de un arancelamiento. La post-interrupción está dada por el abandono de Jorge de su unidad de sentido trunca y del abandono (al menos por el momento) del piso conversacional..

Con respecto al eje afiliación / desafiliación, considero que Juan, en 1:9-11, produce una contribución comunicativa orientada a oponerse a la contribución de Jorge en 1:4-8. El turno de Juan no es colaborativo ni tiende a impulsar el desarrollo de la contribución de Jorge; al contrario, Juan produce un turno que trunca una unidad de sentido y deja así incompleta la contribución de Jorge. De esta manera, puedo afirmar que la contribución

de Juan tiende a “desafiliar” con la contribución de Jorge. En (2), presento un ejemplo en donde el turno que interrumpe lo hace *afiliativamente*. Juan y María discuten acerca de la aplicabilidad de un arancelamiento universitario conjuntamente con un sistema de beca que pueda subsidiar a estudiantes de escasos recursos. Juan en 2:1-2 se pregunta si no es necesario hacer cambios en el “sistema” para implementar un arancel. En cuanto introduce una unidad de sentido que amplía y desarrolla esta idea (2:3), María produce un turno que deja trunca la unidad de sentido de Juan. Sin embargo, María no deja de responder de forma positiva (2:4, “claro”) a la anterior pregunta de Juan y hasta en convenir con él acerca de la impropiedad de un arancelamiento (2:5 y 2:6).

(2)

- 1 Ju: fantástico. pero.; no habría que cambiar un poquito el SISTEMA
 2 para poder APLICAR un sistema así? **porque sino nos**
 3 → **encontramos siempre como que estamos –**
 4 Mar: claro. {e:} tendría que empezar desde más abajo el cambio.
 5 [no en el aran- en el arancelamiento.]
 6 Ju: [o de más arriba diría yo.]

Como en el ejemplo (1), segmento también a (2) en los momentos que conforman la secuencia interruptiva y en las unidades de sentido, tomando nota a la vez de los indicios observados:

SECUENCIA 2				
Mo	Int.	US	Turno	Indicios
Pre-interrupción	Ju:	A	fantástico. pero.; no habría que cambiar un poquito el SISTEMA para poder APLICAR un sistema así?	Segunda parte no preferida: disentir. Ladear la cabeza: mostrar “duda” Tópico: rechazar el arancelamiento; criticar el sistema burocrático
	→	C	porque sino nos encontramos siempre como que estamos –	Segunda parte preferida: ratificar. Tópico: rechazar el arancelamiento; criticar el sistema burocrático. Tomar el piso.
Interrupción	Ma:	A	claro. {e:}	Sonreír. Segunda parte preferida: ratificar. Tópico: rechazar el arancelamiento; criticar el sistema burocrático. Compartir el piso.
		B	tendría que empezar desde más abajo el cambio.	
		C	[no en el aran- en el arancelamiento.]	
Post-interrupción	Ju:	A	[o de más arriba diría yo.]	

Para el momento de la interrupción, María produce un turno que, si bien detiene el turno en desarrollo de Juan, truncando así su última unidad de sentido, se inserta sin embargo de forma *colaborativa* en la contribución

comunicativa de Juan. La contribución de María vendría a desarrollar y hasta aclarar lo anteriormente expresado por Juan. Así, considero que María interrumpe con un turno que conlleva una contribución comunicativa ubicada en el eje de la *afiliación*.

Aunque tratar al fenómeno de la interrupción como una secuencia no deja de tener sus problemas, especialmente cuando se incluye al canal no verbal en la segmentación (no siempre las unidades tienen contornos definidos), es un intento al menos de considerar todas las partes involucradas y de precisar las consecuencias tanto estructurales como interaccionales.

4 Interrupción: contextos socio-culturales y consecuencias sociales

La discusión anterior me permite hipotetizar que, estructuralmente, las interrupciones no suponen necesariamente una “anomalía”, “desviación” o “transgresión” al sistema de toma de turnos por “errores” o “confusiones” de los interlocutores, sino que serían un componente fundamental del mismo, integrado discursivamente en una serie organizada de turnos y que, además, contribuirían al desarrollo fluido de la conversación.

Por otro lado, y desde Brown y Levinson (op. cit), las instancias interruptivas en donde claramente se le arrebató al interlocutor su derecho y su obligación particular de desarrollar y concluir una contribución comunicativa, serían calificadas como “amenazas” a la imagen social del participante, dado que serían percibidas como que no respetan el deseo de “libertad de acción y de imposición”. A efectos de probar esta predicción y contrastar si las secuencias interruptivas eran percibidas como “amenazantes”, me concentré en todos los momentos de la secuencia siguiendo el eje “afiliación/desafiliación”. Hipoteticé que, si los interlocutores percibían una “amenaza” a sus respectivas imágenes, el eje tendería hacia una desafiliación entre las imágenes proyectadas por cada interlocutor.

4.1 Corpus

La muestra del corpus analizada consistió en una conversación poliádica (tétrada) videograbada semiestructurada, de cuarenta minutos de duración. La conversación es entre cuatro estudiantes universitarios argentinos, dos de sexo masculino y dos femeninos, entre 20 y 25 años, y que tienen al menos dos años de antigüedad en sus respectivas carreras. El intercambio se lleva a cabo en el laboratorio de idiomas del Departamento de lenguas y literaturas modernas de la Universidad Nacional de La Plata. El tema de inicio propuesto fue la conveniencia de un arancelamiento en las universidades públicas argentinas. La disposición espacial de los

participantes es semicircular y en sillas giratorias, de modo de garantizar el contacto visual entre ellos.

4.2 *Transcripción y codificación*

Para el análisis, realicé una transcripción transliteral de la conversación, según las convenciones que se detallan en el Anexo 1, incluyendo además elementos no verbales que, en principio, parecían relevantes de mencionar.

En una primera exploración del corpus, auxiliado tanto con la transcripción como con el original videograbado, identifiqué la alternancia de interlocutores, discriminando entre los que exteriorizaban aparentes dificultades para producir, desarrollar o concluir en sus turnos una o más unidades de sentido de aquellos cambios en donde no se producían, o los interlocutores no exteriorizaban, estas dificultades (los casos dudosos fueron considerados como en esta última categoría).

En una segunda exploración, determiné la contribución comunicativa que posiblemente estaba causando las dificultades o truncaba el desarrollo de las unidades de sentido en el turno del interlocutor interrumpido. Finalmente, en una tercera exploración, intenté determinar el (re)accionar del interlocutor interrumpido para delimitar el cierre de la secuencia. De esta manera, pude identificar y completar las secuencias interruptivas en esta conversación.

4.3 *Resultados*

La primera pauta que puedo señalar es que la interrupción en este corpus fue más común de lo provisto. Más común quiere decir que identifiqué 153 secuencias que claramente se ajustaron a mis unidades de análisis, de un total de 419 intentos de cambio de interlocutor⁸. Estas instancias no fueron meros solapamientos de turnos por “descuidos” en el cambio o terminaciones “a coro”. En otras palabras, en este grupo se detectó que en un 35% de las veces el interlocutor que está contribuyendo comunicativamente *no puede concluir* con su unidad de sentido en curso o tiene dificultades para hacerlo, quedando trunca o incompleta su contribución.

De forma más detallada, de ese 35%, un 60% pertenece a secuencias en donde *no se concluye la unidad de sentido ni se puede completar la contribución*. Por otro lado, las dificultades para concluir una contribución se basaron especialmente en secuencias en donde el

⁸ Para controlar de algún modo este resultado, realicé dos recuentos posteriores con una semana de diferencia entre uno y otro, utilizando copias de transcripciones “limpias” (sin anotaciones que identificaran las secuencias encontradas anteriormente), obteniendo una correlación del más del 90% de coincidencia. Por otro lado, no es redundante aclarar aquí que el recuento no refiere a la *cantidad de turnos* presentes en toda la conversación, ni a las unidades de sentido, sino a los *cambios o intentos de cambio* entre interlocutores.

interlocutor en curso pierde de forma inesperada su *piso*, por lo que tiene que cederlo a veces o reclamarlo en otras.

Esta tendencia en la alternancia de participantes indica que la interrupción no es formalmente un fenómeno tan extraño y singular para este intercambio, sino que, al contrario, es más frecuente que lo previsto en el modelo de Sacks *et al.*(op. cit.). Es necesario entonces considerar si esta propensión interruptiva es producto de un intercambio comunicativo polémico o conflictivo, tanto en el plano interlocutivo como en el interpersonal, lo que podría explicar y justificar el alejamiento de la norma saksensiana “un hablante por vez”.

Como he mencionado anteriormente, la idea preliminar del estudio era que el fenómeno de la interrupción puede tensionar o distender el encuentro, según los comportamientos comunicativos de cooperación o desatención respecto de las imágenes tanto del interlocutor que interrumpe como el interrumpido. Esto, a la vez, daría cierto indicio de una imagen social en juego en la conversación a la cual los interlocutores adhieren o rechazan. Las categorías “afiliación” y “desafiliación” apuntaban a describir esquemáticamente estos comportamientos.

El resultado promedio fue que en los tres momentos el eje afiliación / desafiliación tiende notablemente hacia lo primero, en un 60%. Esto es así considerando que el hablante que interrumpe no solamente logra capturar el piso en primera instancia (captura, arrebató, el piso) sino que tampoco lo cede ni siquiera cuando el hablante interrumpido explicita de alguna forma u otra un reclamo por el mismo. En otras palabras, y más allá del *arrebato*, las secuencias interruptivas analizadas se orientan hacia una *afiliación* entre los interlocutores.

Esta tendencia hacia la afiliación entre los interlocutores sin importar el grado de conflicto temático da la pauta que la correlación entre interrupción e imagen (especialmente la negativa) desde Brown y Levinson (op. cit.) no concuerdan con los datos obtenidos para este grupo. En términos generales, puedo afirmar que en la muestra analizada, aunque muy acotada, no encuentro ningún justificativo como para asignar al fenómeno de la interrupción como intrínsecamente “amenazante” para la imagen del interlocutor interrumpido: al contrario de lo que se puede esperar, los participantes analizados se encaminan a *afiliar* mediante las interrupciones.

Considerado entonces que el efecto *social* de una interrupción no desmejoró necesariamente las relaciones interpersonales en el grupo, faltaría entonces por discutir qué es lo que un interlocutor debe, o qué es lo que se *espera que deba*, mostrar para que, al ser interrumpido o al interrumpir, se encamine a afiliarse con el grupo. Describir esto es hacer un pequeño detalle de un vasto conjunto de valores socioculturales que contextualizan a la interacción en estudio y que no dejan de establecerse como *hipótesis* a ser investigadas con más profundidad.

4.4 *Discusión general*

El estudio de la muestra arrojó resultados que permiten afirmar que, para este evento comunicativo, la organización entre los interlocutores para contribuir a la conversación no está solamente guiada por el principio de “uno por vez”, sino que este principio es solamente parte de la estructura. Como expuse anteriormente, una importante proporción de turnos parecen responder a otros principios y no solamente al descripto por Sacks *et al.*(op. cit.). Estos principios bien pueden basarse en las relaciones socio-emocionales establecidas entre los interlocutores durante la conversación, en donde la interrupción adopta la función de “filtro social” que permite (y hasta estimula) ciertos comportamientos y otros no, según sea el conjunto de valores que se quiera presentar.

En efecto, la exploración de las secuencias interruptivas en el corpus dio la pauta que un interlocutor que desarrolla temáticamente la noción de una universidad pública, gratuita y con “nivel” académico tiene más probabilidades de ser interrumpido durante la conversación, no porque se le intente quitar su derecho a la palabra, sino porque los interlocutores que interrumpen desean colaborar o hasta *impulsar* la contribución comunicativa del interrumpido. Esta visión “altruista” de la interrupción para la producción conjunta de un texto coincide con los estudios de Coates (1988), Dunne y Ng (1994), y Ng y Brooke.(1995), aunque con la salvedad que una interrupción sirve no solamente para evitar silencios incómodos, flujos de habla discontinuos, cambios de tópicos, etc., sino que también contribuye de forma sustancial a la conformación de una imagen social deseable y “filtrada” por los interlocutores y sus contextos socioculturales en donde se enmarcan. Para el grupo en estudio, esta imagen social deseable parece contener los siguientes dos rasgos básicos:

1. existiría una idea consensuada de que la universidad estatal argentina debe seguir siendo pública y gratuita para todos los grupos sociales; y,
2. existiría una idea consensuada de que la universidad estatal argentina tiene la responsabilidad de transmitir conocimientos científicos de forma efectiva y rigurosa.

Cuando los interlocutores incluyen en sus contribuciones comunicativas estos dos rasgos, y adhieren a ellos, y sin importar el conflicto a nivel temático-argumentativo, la interrupción es considerada como un comportamiento comunicativo tendiente a inaugurar características compartidas en el grupo. En este sentido, interrumpir para construir una imagen basada en los dos rasgos mencionados está considerado como un acto cortés y no como una “intrusión”, “invasión” o “amenaza”.

Así, las secuencias interruptivas pueden tratarse como “mecanismos” por los cuales los interlocutores marcan su posición respecto

de los demás, según se adhiera o no con un conjunto de características que *contextualizan* la interacción según una *ideología* en común. Esta ideología supone, a grandes rasgos:

- 1a. que la universidad estatal argentina sea pública y gratuita para todos los grupos sociales. Están mal vistas en consecuencia aquellas posiciones que apoyan un arancelamiento universitario o que sean sospechosas de discriminar a grupos sociales minoritarios.
- 2a. que la universidad estatal argentina sea una institución con la responsabilidad de transmitir conocimientos científicos de forma efectiva y rigurosa. Se desaprueban los discursos y prácticas que fomentan anuencia con respecto a la exigencia académica.

Las anteriores nociones suponen una descripción de la imagen que está socialmente consensuada en el ámbito de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata, al menos para el grupo en estudio. Las expresiones, por tanto, que apoyan una universidad pública arancelada o que fomentan métodos de enseñanza o regímenes de aprobación menos exigentes serán percibidas como desafiliativas, mientras que, por el contrario, aquéllas que afirman la idea de una universidad sin cánones de ningún tipo o que reclaman más calidad académica tenderían a afiliar, contribuyendo a crear una imagen social común o de grupo entre los interlocutores.

5 Conclusiones

He intentado caracterizar al fenómeno de la interrupción desde dos perspectivas concurrentes. La primera suponía su incorporación en el sistema de alternancia de turnos sin por ello atribuirle efectos negativos para el dinamismo conversacional o para las relaciones interpersonales de los interlocutores. La segunda estimó inadecuada la posición por la cual una interrupción conformaría un acto intrínsecamente amenazante para la imagen del interlocutor interrumpido. Esta imagen exigió considerar a la interrupción como una secuencia discursiva que se inserta en el sistema de toma de turnos de forma previsible y ordenada y que era co-construída por los participantes del encuentro. En tanto que fenómeno interlocutivamente compartido, por ende, la interrupción presupone diversas configuraciones en las imágenes de los mismos interlocutores, las cuales pueden orientarse según las distintas condiciones intersubjetivas que se establecen en la conversación y no invariablemente hacia un mismo modelo de comportamiento comunicativo. De esta manera, la interrupción conformaría un *sub-sistema* en la alternancia de interlocutores, el cual quizás estaría organizado por la forma en que se perciben a sí mismos, a su grupo de pertenencia, y en relación con la presentación en sociedad que recrean.

Anexo A

Convenciones de transcripción

Ju:	interlocutor denominado "Juan"
Jor:	interlocutor denominado "Jorge"
Mar:	interlocutora denominada "María"
?	entonación ascendente
.	entonación descendente
,	entonación continua
(.) (..)	pausas cortas, sin cronometrar
1.0	pausas cronometradas
:	alargamiento de sonido
ALGO	emisión enfática
<algo>	emisión lenta
>algo<	emisión rápida
°algo°	emisión "susurrada"
=	emisión compartida con otro interlocutor (<i>latching</i>)
[comienzo de emisión solapada
]	fin de emisión solapada
–	corte abrupto de emisión
((algo))	comportamiento comunicativo paralingüístico
()	emisión ininteligible

El lenguaje de estudiantes universitarios argentinos: interacción e imagen social

LUISA GRANATO *
Universidad Nacional de La Plata

1 Introducción

Esta es una presentación de los resultados de parte una investigación más amplia que se realiza en co-autoría con la Dra. Diana Bravo, en el marco del Programa EDICE, y como una de las actividades del Intercambio financiado por STINT. El objetivo general del trabajo es describir el estilo comunicativo de estudiantes universitarios argentinos, para lo cual se abordan temas relacionados con las características de la interacción verbal, aspectos de la negociación temática, la imagen social, el tratamiento de la cortesía y la negociación de los roles en el discurso. En esta oportunidad he seleccionado una de las conversaciones del corpus del proyecto total, en la cual los hablantes discuten el tema del arancelamiento de la universidad, visto como una posibilidad para paliar los efectos de una crisis importante que afecta de manera muy especial a la institución a la que todos pertenecen. Se analizan aspectos del desarrollo del tema y de los roles y la imagen que proyectan los participantes. El objetivo específico de este trabajo es formular algunas hipótesis que se agregarán a las ya establecidas y que se utilizarán como punto de partida para el análisis del resto de la muestra.

2 La identidad de los hablantes y el desarrollo de la interacción

“El ser humano está inevitablemente vinculado al lenguaje. Tan pronto como un niño nace, se activa en él un mecanismo innato de desarrollo del lenguaje que está biológicamente determinado y que le permite convertirse en un individuo comunicativamente competente para interactuar con el resto del mundo y para tomar conciencia de su rol y su especificidad en la sociedad, es decir, de su identidad.” (Yus, 2001)

* Presentación enmarcada en las actividades de visitas científicas del Programa EDICE, financiada por STINT (The Swedish Foundation for International Cooperation in Research and Higher Education).

Yus (op. cit.) define los tres tipos de identidad a los cuales, de manera más o menos similar, han hecho referencia distintos autores, como identidad “heredada”, identidad “opcional” y una tercera, “personal”, relacionada con el individuo tal como se desarrolla y manifiesta en su accionar verbal diario y que siguiendo a Zimmerman (1998) llamaremos “discursiva”. El primer tipo es el de las identidades que se heredan o con las cuales se nace, como serían la identidad de sexo, nacionalidad o etnia. Una vez inmerso en una comunidad determinada, el discurso tendrá un rol variable, relacionado con las características de esa comunidad, pero que siempre será una clara fuente de identificación social. Es posible afirmar que cultura y comunidad moldean al ser humano y su rol en la sociedad. El sentido y la necesidad de pertenecer a un determinado grupo se ponen frecuentemente de manifiesto a partir del esfuerzo que sus integrantes realizan para actuar de acuerdo con las expectativas discursivas del entorno. De esta manera, la identidad se refuerza y se asegura la pertenencia.

Las fuentes “opcionales” de identidad, sostiene Yus (op. cit.), se refieren a la integración de sub grupos dentro de la comunidad en la que uno desarrolla su vida social y a los que uno tiene conciencia de pertenecer. Es en estos agrupamientos donde se ponen en evidencia características particulares tanto en los niveles macro como micro discursivos, que crean identidades intragrupales y diferenciaciones entre grupos. Dentro de estas peculiaridades se encuentran expresiones verbales (como determinadas jergas de acceso limitado a los integrantes del grupo) o expresiones no verbales, como la utilización de ciertos gestos y el manejo de la risa con significados propios. Le Page (1986), según cita de Yus (op. cit.), habla de “actos de identidad” como realizaciones que acentúan la tendencia individual de parecerse al grupo con el cual un individuo desea ser identificado.

Estas reflexiones de Yus (op. cit.) nos remiten al hecho de que pertenecer o no a una comunidad, excede los límites políticos así como también los límites de “hablar una misma lengua”, es decir, de utilizar un mismo código lingüístico. El concepto más tradicional de comunidad lingüística o comunidad de habla ha sido reemplazado por otros que incluyen aspectos sociales no considerados en conceptualizaciones anteriores y que tienen en cuenta objetivos comunes entre sus integrantes como una de las características fundamentales. Swales (1990) habla así de “comunidad discursiva” y señala que esta sólo existe si quienes la integran cumplen con condiciones relacionadas con esos objetivos comunes y públicos, poseen conocimientos específicos, mantienen una intercomunicación frecuente entre sus miembros, intercambian información y se brindan mutua retro-alimentación, utilizan uno o más géneros discursivos, hacen usos específicos del lenguaje, cuentan con miembros expertos en el manejo de los contenidos y el discurso.

Por último, Yus (op. cit.) hace referencia a la identidad personal como producto de las interacciones en que nos involucramos –identidad discursiva–; es decir, una identidad cambiante de acuerdo a los alineamientos y roles que asumimos en el “aquí y el ahora” del discurso y que son, a su vez, resultados de las posturas que adoptamos a cada momento y de las negociaciones que se llevan a cabo entre los participantes de un encuentro verbal. La identidad discursiva está sujeta a cambios; no es una característica fija sino un atributo dinámico, que al igual que el contexto, está bajo constante negociación y que adquiere nuevas formas dado que se transforma a medida que la interacción avanza. Esta identidad también se afianza de acuerdo a lo que cada individuo siente como especificidad particular en contraste con el “otro” y que intenta reforzar a través de la coherencia en su posicionamiento en el discurso.

Los participantes del evento comunicativo en estudio han sido convocados en su condición de estudiantes y para discutir temas relacionados con la institución en la cual cursan sus estudios, forman parte de lo que podríamos identificar como “comunidad discursiva universitaria”. Se trata de hombres y mujeres de una edad que oscila entre los 22 y los 30 años, de una misma nacionalidad y etnia. Todos estudian en la ciudad de La Plata, y provienen de la provincia de Buenos Aires. En el momento de las interacciones en estudio, los participantes hablan desde su posición de universitarios, rol opcional que se mantiene durante todo el encuentro. La conversación se desarrolla así entre participantes que comparten un entorno acerca del cual tienen un conocimiento muy acabado pero que sostienen opiniones encontradas en relación con las soluciones propuestas para el problema que los aqueja y que abordan en esta oportunidad.

Todos manifiestan, en mayor o menor medida, una firme convicción acerca del derecho a reclamar reconocimiento de lo que entienden son sus derechos y/o deberes como estudiantes de nivel universitario. Asimismo, en este grupo reducido de alumnos se pone en evidencia una diferencia de opiniones marcada, que ha formado parte del entorno universitario como una manifestación de ideologías más amplias que tienen cabida dentro del ámbito de la universidad y especialmente de las facultades de ciencias sociales y humanas de donde provienen tres de los cuatro integrantes del grupo en estudio.

En trabajos anteriores (Bravo y Granato, 2001) se establece que la opinión consensuada es la de la gratuidad de la enseñanza universitaria y, como consecuencia, la oposición al arancelamiento, del cual se habla con frecuencia como única salida de una severa crisis que la institución sufre desde hace ya un largo tiempo.

Sabemos que en el lenguaje de cada individuo se reflejan patrones de pensamiento que pueden ser más amplios y aplicables al grupo social mayor que esos hablantes integren. El análisis de las emisiones de los

estudiantes de la conversación analizada permitió descubrir algunas categorías culturales y sistemas simbólicos que posiblemente sean propios del medio y del grupo que representan. Asimismo, en este tipo de encuentro verbal se percibe la relación existente entre argumento e ideologías más abstractas y la experiencia personal que se pone en juego en la discusión de una situación concreta, en la cual los hablantes son afectados directos.

Es sin duda en el plano de la identidad discursiva donde se observan las mayores diferencias entre los cuatro participantes de esta interacción: Juan, Jorge, Natalia y Marta.

La conversación se desarrolla con marcado dominio por parte de tres de los participantes –Juan, Jorge y Natalia– que representan las opiniones opuestas: una en favor y otra en contra del arancelamiento.

En ambos casos se exhiben rasgos definidos que conforman los contenidos de imagen. Ambos desean ser vistos tal como se proyectan a través de sus opiniones, porque cada uno está convencido de que su postura está ampliamente fundamentada y es la más razonable. Sin embargo, respecto del tema del arancelamiento, la postura de quienes defienden la enseñanza gratuita está vista como más equitativa, ya que permite ingresar a la universidad a cualquier persona que lo desee, más allá del grupo social de procedencia. Esto hace que esta sea la posición más ampliamente aceptada y defendida por una gran mayoría de estudiantes. Juan está a favor del arancelamiento mientras que los otros tres participantes lo rechazan. Observamos así la formación de dos grupos de opinión que constituyen una amenaza mutua, constante, a la imagen del otro o de los otros. Juan tiene intervenciones más frecuentes y ejerce un claro protagonismo conversacional. Le siguen Jorge y Natalia con participaciones más o menos parejas y Marta quien registra una participación mínima.

Observamos que estas identidades se manifiestan muy al comienzo de la discusión y se refuerzan a medida que avanza la conversación, a partir de los argumentos que cada uno esgrime para defender su posición. El final del intercambio nos muestra a los tres participantes más activos con convicciones tan o más firmes que al comienzo del encuentro. Es un ejemplo claro de coherencia y consistencia en las opiniones que completan cada vez más la imagen de cada uno.

El tema se desarrolla pero las posturas no se cambian. Se registra una producción mayoritaria de actos de opinión o confrontación que fortalecen las posturas personales a medida que la conversación avanza. Cada uno expone su punto de vista como el único posible mientras que la participante menos activa se limita a mostrar acuerdo o desacuerdo, sin ofrecer razones propias.

La interacción es, en casi toda su extensión, una confrontación de ideas de dos grupos antagónicos, con dos participantes que ejercen roles más protagónicos.

Del análisis se desprende que la confrontación se manifiesta mediante la ocurrencia de secuencias formadas por dos movimientos: “acción-oposición” (Hutchby, 1996), en las cuales el segundo elemento da origen a una secuencia de confrontación total o parcial. Es la sucesión de secuencias de este tipo lo que da forma a la casi totalidad del encuentro. Cada emisión es cuestionada por un miembro del grupo que sostiene la posición opuesta o que pone en tela de juicio lo expresado por su interlocutor.

(1)

Juan: ... yo lo veo en muchos casos. Ahora e:: (..) la solución sería por ahí, y bueno, la situación est;á dada así , nos tenemos [que -]

Natalia: [No] no es [esa la] solución [pero es concientizar] de cómo son las cosas

(L. 217 - 220)...

3 Algunas estrategias comunicativas

El análisis de los datos revela la existencia de formas de interacción recurrentes que cumplen, en todos los casos, finalidades comunicativas similares. A continuación, nos referiremos a dos de ellas, encontradas con frecuencia en el corpus: la risa y el disenso sin atenuación.

3.1 *La risa o la sonrisa*

La risa o la sonrisa se utilizan con frecuencia como recursos no verbales para mostrar o enfatizar un desacuerdo, ya sea en forma directa o indirecta. Citamos algunos ejemplos extraídos del texto en estudio:

(a) Al comienzo de la conversación Juan, mediante una extensa explicación, presenta su opinión en favor del arancelamiento. En respuesta, Jorge niega con la cabeza, levanta una ceja y acompaña este gesto con una sonrisa que, sin duda, refuerza su postura antagónica. (L. 23)

(b) Unas líneas más adelante, Jorge vuelve a sonreír en el medio de una emisión en la que Juan anticipa la respuesta de su compañero:

(2)

Juan: ...estoy anticipando cuál va a ser tu respuesta, [pero mucha gente] se queja de que - e ... (L. 26)

[Jorge sonríe]

Entendemos que Jorge, al sonreír, confirma la suposición de Juan acerca de que el no está de acuerdo con sus ideas.

(c) Una tercera ocurrencia se observa cuando Natalia argumenta en contra del examen de ingreso, marcando las injusticias que se cometen a lo largo de una sucesión de intervenciones. Finalmente dice:

(3)

Natalia: ...Yo creo que no es así. yo- yo lo vi a lo de medicina de adentro y NO ES ... entra el mejor promedio... entra el que MÁS SUERTE TIENE [sonríe] (L. 83)

La sonrisa acentúa la disparidad de opinión con su interlocutor y transmite la idea de que es imposible refutar lo dicho.

(d) En otro momento de la interacción, Juan se acerca a la postura de Natalia y manifiesta rechazo por medidas arbitrarias que se toman en la Facultad de Medicina, a lo cual Natalia responde con un gesto y una sonrisa que interpretamos como “este es un argumento a mi favor, la postura correcta es la mía y no la que vos venías sosteniendo hasta ahora”. (L. 392)

Cabe señalar, sin embargo, que se ha observado que la risa o la sonrisa pueden también acompañar situaciones de consenso y utilizarse para acentuar el acuerdo. A pesar de que no hemos observado ocurrencias de este tipo en el texto en estudio, este hecho impide atribuir un significado invariable a los recursos no verbales analizados.

3.2 *Expresiones de disenso*

Si bien la presentación de opiniones adversas se lleva a cabo de diferentes maneras, es sin duda la oposición sin atenuaciones la que ocurre con mayor frecuencia, lo cual da como resultado una conducta descortés. Solo en partes de la interacción en que se discute con menos apasionamiento o que las posturas se acercan, comienzan a aparecer modalizaciones del tipo “yo no creo” (L. 297; 320), “me parece” (L. 326; 358; 382), “yo lo que siento”(L. 341), “yo creo que” (L. 331; 335; 365). Estas expresiones preceden la emisión de una expresión de disenso u opinión que se presume es opuesta a la del interlocutor y minimizan la fuerza de la contra argumentación.

Vemos a continuación dos formas de rechazo no atenuado de lo expresado por otro hablante.

3.2.1 *Negación directa*

Uno de los recursos más utilizados en el corpus es la utilización del adverbio “No”, a veces repetido hasta tres veces, o enfatizado de manera especial mediante recursos fonológicos como se aprecia en los fragmentos siguientes.

(4)

Jorge: ... o sea es el sistema. O se cambia el sistema
Juan: no no no. Pero por eso hay- obviamente si vos vas a aplicar un arancelamiento, ya- por el mismo: principio aplicado al arancelamiento, estás- estás haciendo un cambio en el sistema
...
(L. 116)

(5)

Juan: ... la solución sería por ahí y bueno, y bueno, la situación está dada así, nos tenemos que –

Natalia: NO:, no es esa la solución, pero es concientizar de cómo fueron las cosas, si viene así desde hace unos cuántos años ahora la solución está

(L. 220)

Natalia muestra su desacuerdo mediante un NO prominente, seguido de una reiteración del vocablo negativo.

3.2.2 *La pregunta sin respuesta*

Aunque menos frecuente, otra estrategia es la formulación de preguntas para las cuales quien las emite sabe que no hay respuesta posible. Esto constituye una manera indirecta de expresar ideas contrarias a las del interlocutor, al mismo tiempo que le obligan a fundamentar su postura o a retractarse.

(6)

Juan: Bueno. ¿Y el chico, y el chico que quiere ir a medicina?

Marta: ...porque nos estamos desviando un poco. Porque como sea, está bien, esa es la realidad...

(L. 228)

En la conversación analizada Juan produce la mayor cantidad de actos de descortesía, lo cual se pone de manifiesto en su conducta interaccional en general. Además de hacer uso de los recursos mencionados, interrumpe con frecuencia y desconoce la toma de turnos por parte de sus interlocutores. Jorge, por su parte, produce una mayor cantidad de actos de cortesía y menos actos descorteses, exhibiendo de este modo una relación inversa a la de la actuación de Juan. Natalia registra menos actos descorteses y más actos corteses. La actuación mínima de Marta no permite generalizaciones respecto de su conducta.

4 **Conclusión**

Este análisis de los comportamientos interaccionales de los interactuantes en estudio nos ha permitido observar varias características que pensamos son propias de grupo en estudio. Por razones de tiempo y espacio, sólo hemos hecho mención de algunas de ellas.

La interacción se desarrolla como un duelo verbal que se percibe como un sub diálogo entre tres de los cuatro participantes. Cada uno es responsable de un discurso que podríamos calificar de monológico en el sentido de que quienes lo producen no parecen internalizar las respuestas del otro y se limitan a buscar más argumentos con los cuales rebatir la postura opuesta a la suya. Tres de los hablantes juegan así roles

protagónicos frente a otro que mantiene una actitud mucho más pasiva, monopolizan la conversación y compiten por el dominio del discurso con mayor o menor posibilidad de cumplir con sus objetivos de imponer sus opiniones. Tienen en general una conducta poco cortés, que relacionamos con las características propias del disenso dentro de la discusión en el grupo en estudio. Finalmente, observamos que la sonrisa constituye un recurso frecuente para apoyar o marcar las diferencias de opinión. Planteamos estas observaciones como hipótesis a corroborar o corregir en el análisis de resto de la muestra.

La confrontación de imágenes en una interacción asimétrica: ¿médico y paciente: afiliación o conflicto?

IRENE MADFES
Universidad de la República

1 Introducción

Las interacciones estructuradas sobre un eje vertical y asociadas, en consecuencia, a la dimensión de control suponen una determinación fija en materia de lugares jerárquicos. Esta estructuración implica la imposibilidad –salvo en situaciones excepcionales– de realizar negociaciones en cuanto a la variación de lugares y modificar de esta manera la asimetría estructural de la interacción. Entran en juego aquí, no sólo elementos que reenvían a las características intrínsecas de los participantes –características socio-culturales, afectivas, de personalidad, instruccionales, etc.– sino elementos que son función o bien del lazo particular que en esa situación dada se construye o bien del lugar institucional en el cual esa acción se desarrolla. Las situaciones comunicativas en las que la desigualdad de lugares ya se encuentra inscrita en el contexto institucional comprende interacciones de variada índole que abarcan desde la entrevista médico-paciente, la relación niño-adulto, las interacciones en el medio escolar y las entrevistas de empleo. Estas interacciones ubican al entrevistador en una posición alta, independientemente de la edad, cultura y origen potencial del entrevistado.

Si bien, la desigualdad de lugares es aceptada, por lo general, como resultado de un contrato de convivencia¹ merced al cual una de las partes se asegura el dominio conversacional, es preciso tener en cuenta que

“Les comportements langagiers peuvent certes refléter certaines relations de pouvoir existant à priori entre les interactants, mais ils peuvent aussi les confirmer, les contester, les constituer.”
(Kerbrat-Orecchioni, 1992: 74)².

1. Este contrato de habla, de características socio-institucionales, legitima de antemano al médico como “poseedor de un saber” y al consultante como “en busca de dicho saber”. (Charaudeau, 1980).

2. “Les comportements langagiers peuvent certes refléter certaines relations de pouvoir existant à priori entre les interactants, mais ils peuvent aussi les confirmer, les contester, les constituer.” (T. de la Ed.: *Los comportamientos lingüísticos pueden ciertamente reflejar ciertas relaciones de poder existentes a priori entre los interactuantes, pero también pueden confirmarlas, refutarlas o constituir las.*)

En otras palabras, si bien el sistema de lugares (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992) depende, en principio de factores contextuales e institucionales – “la participación en la autoridad institucional” tal como señala Bourdieu (1982: 107) – depende, también, de la capacidad negociadora³, subversiva incluso, que pueden exhibir los participantes de una interacción asimétrica.

2 Premisas en el estudio de la interacción médico-paciente

Al estudiar una interacción, se asume que las conductas comunicativas de los interactuantes consisten en el hecho de agregar de forma mutuamente inteligible nuevos elementos -conocimientos y creencias compartidos- a su base común. (cf. Wilkes-Gibbs, 1995) de forma de lograr una construcción conjunta de discurso.

Para esto, se basarían en un repertorio de procedimientos conductuales acordes a los roles que desempeñan en la interacción. Dichos procedimientos, aunados a un conjunto de premisas socioculturales proveen información acerca de los rasgos que describen, que conforman una imagen social y la de sus diferencias con otras culturas.

Para Janney y Arndt (1992: 38), tomar una situación común a ambos como un marco de referencia ad hoc prescrito por los intereses, actividades y/o objetivos de los interactuantes sería la base no negociable de la comunicación. En el caso de la relación médico-paciente, este marco sería el marco institucional de la salud y los respectivos roles institucionales e ideológicos que tanto el médico como el paciente han aprendido a desempeñar en él. Dicho marco es el que permite prácticas discursivas por parte del médico, calificables, primariamente como intrusivas en el contexto de la conversación cara a cara, y la posible admisión, por parte del paciente, de la suspensión de determinados derechos que en otra situación reclamaría. El contexto y las prácticas discursivas institucionales lleva a los interactuantes a ponerse tácitamente de acuerdo para convertirse en miembros de un mismo grupo. De esta manera, la comunicación queda supeditada a las reglas que momentáneamente vinculan a los individuos, definiendo, dentro de esas áreas restringidas, roles sociales e interpersonales.

El problema que se plantea es si este tipo de contexto habilita a pensar en el surgimiento de una cierta membresía temporal que crea, en consecuencia, un sentido de afiliación entre los interactuantes y si, de acuerdo a ésto, comportamientos que en otro contexto podrían interpretarse como francamente amenazadores y conducir a conflictos abiertos, son mitigados con diferente grado de fuerza y pueden ser aceptados hasta como

2. El intento de los pacientes de negociar el sentido de la dolencia repercute en la capacidad negociadora tanto la relativa a las acciones terapéuticas como la relativa al proceso de cura. (Weidner Maluf, 1999).

necesarios o inevitables. En el contexto de la salud, el interactuante-paciente piensa “el médico me quiere ayudar”, “quiero que me ayuden y que me curen” pero también quiere respuestas y ser considerado y esto último es lo que dificulta el contexto institucional de la salud tal como está planteado (cosa que ilustran ejemplos de las consultas MA1 y MA2].

3 Premisas culturales de la relación médico-paciente en el Uruguay

1) En el trabajo del historiador José Pedro Barrán *Medicina y sociedad en el Uruguay del Novecientos* (1992), referencia ineludible en lo que a la historia de la medicina en nuestro país concierne, el autor muestra el poder que comenzó a tener el dirigente de la medicalización de la sociedad uruguaya de la época sobre el resto de los poderes y saberes a quienes juzgó como interferencias ilegítimas, p.e., la familia del paciente o la cultura popular. Es desde esta perspectiva que los pacientes se convirtieron en objetos de ese poder

“Sanos y enfermos, por endiosar la salud, pidieron ser dominados. Uno de los resultados habituales fue la infantilización del enfermo y hasta la legitimación del uso del terror médico. El sometimiento y el ejercicio del poder se transformaron en claves de la relación médico-paciente.” (Barrán, 1992: 194)

2) En esta relación, el médico, detentor de los conocimientos y por ende del poder, está imbuido de valores en los que prima la resolución de la situación de necesidad del paciente a la que privilegia como valor fundamental. De esta manera, el paciente se somete al juicio autorizado, a la opinión científica del profesional y lo que hace en ese acto de consulta es legitimar su estado de enfermedad, su dolencia ante sí mismo y ante los demás (Mercer, 1997).

Una de las fuentes de este poder se encuentra, en la racionalidad científica que permitió aumentar el dominio del hombre tanto sobre la naturaleza como sobre la enfermedad. Concomitantemente este hecho proporcionó los instrumentos para una dominación cada vez más efectiva del hombre sobre sus semejantes gracias a la dominación de la naturaleza, uno de cuyos instrumentos fundamentales fue la tecnología, sobre todo la médica, que permitió legitimar intereses y valores de las clases dominantes (1997:192).

3) Dentro de este contexto, la enfermedad y las necesidades humanas básicas dejan de ser conceptos exclusivamente biológicos para pasar a ser social y culturalmente definidas. En la enfermedad y la salud se mezclan normas sanitarias y normas morales: “(...) *salud se hace igual en la Modernidad y en la posmodernidad a virtud*” (Portillo, 1997: 203). De esta manera, actos tales como la profilaxis, la imposición de la higiene, la erradicación de costumbres malsanas pasaron a formar parte de los

objetivos de la profesión llevando a los médicos a convertirse en una suerte de policía sanitaria y moral

4) Este “autoritarismo estructural del poder médico” generó en el poder y saber médicos afinidades mentales y sociales con los otros poderes establecidos.

Si bien, y tal como señala Barrán, el poder médico está repartido hoy en día entre los laboratorios, los fabricantes de medicinas, los centros de análisis y diagnóstico además de la institución médica en sí misma, este ser autoritario sigue percibiéndose hoy en día de forma similar a como era percibido en el Novecientos ligado, además, al modelo patriarcal, a la organización jerárquica del Estado y a la familia y manteniendo las funciones diferenciadas de cada sexo y grupo social (Romero, 1999).

La profesión médica trasunta no sólo autoridad sino éxito socio-económico y profesional (performances fundamentalmente ligadas a la figura masculina), elementos éstos que provocan el “deseo” por esta profesión ya sea en sectores sociales que buscan la movilidad social, como en mujeres interesadas en su realización profesional.

5) Todos estos elementos permitirían la posibilidad de identificar un conjunto de posiciones, de discursos y de actitudes que circulan dentro de la profesión y conforman un modelo al que adhieren sus integrantes e identifica una imagen social del médico. Dicho modelo se presenta como un modelo de dominación, que no siempre tiene buena aceptación entre los/las consultantes, sino que por el contrario es susceptible de producir tensión, protesta y hasta alejamiento (Romero, op. cit.).

6) Por último, a pesar de todo lo señalado, es posible constatar que en la era postmoderna, la ciencia y la razón han entrado en crisis como cosmovisiones explicativas totalizadoras. En el caso de la medicina científica, se ha producido, a pesar de sus enormes avances tecnológicos, una pérdida de hegemonía, habiendo sido ocupado este espacio por un importante número de medicinas alternativas (“*médecines douces*” en la terminología francesa) que van desde la homeopatía hasta la reflexología, pasando por la aromaterapia y la acupuntura. Asimismo, la difusión de información y conocimientos sobre temas de salud, la difusión de logros de la ciencia y tecnología médicas, pero también la iatrogenia o errores médicos, han promovido la instalación de un saber en el imaginario social relativo a la necesidad de cuestionar al conocimiento médico, o por lo menos de relativizar la hegemonía de ese saber que trae como correlato una actitud menos pasiva de parte de los consultantes (Romero, 1999; Portillo, 1997).

7) A pesar de esto último, puede concluirse, entonces, que perduraría en nuestro país un modelo profesional hegemónico, tanto para hombres y mujeres, un arquetipo instalado en el imaginario colectivo y de la profesión, el del médico serio y autoritario, arquetipo éste que muestra la

vigencia, en la institución médica, de un modelo de hegemonía/subalternidad.

3 La medicina biopsicosocial: ¿una posible alternativa?

Empero, sin llegar al punto de cuestionar la medicina alopática tradicional –el tipo de medicina que se inscribiría dentro de la relación médico-paciente detallada en el punto 2– algunos sectores intentan la aplicación del llamado enfoque biopsicosocial de la medicina en aras de lograr una relación “simétrica”, según su punto de vista, en la relación médico-paciente.

Dicho modelo permite enfocar a los pacientes y sus enfermedades en el contexto de sus vidas, familia, trabajo, comunidad y cultura, reconocer las alteraciones en cada nivel y actuar en cada uno de éstos. El establecer una relación "especial", una alianza terapéutica, es fundamental en la tarea como clínicos, de tanta importancia como la de hacer un diagnóstico o de impartir un tratamiento biomédico (Cesarco, MS).

La evaluación de las necesidades de los pacientes, sus respuestas y las del médico a esas interconexiones y sus significados no debe ser menos científica que el diagnóstico y tratamiento de un linfoma o una úlcera gástrica. El paciente va al médico con un sufrimiento y una queja subjetiva; a través de la entrevista el profesional debe captar esa subjetividad, traducirla al lenguaje médico, procesarla (razonamiento clínico) de tal manera que sumado a los datos del examen físico sea posible llegar a un diagnóstico y tratamiento, y en consecuencia, dar información al paciente en un lenguaje corriente que resulte comprensible.

4 Las entrevistas médico-paciente

4.1 Se cotejarán, entonces, interacciones médico-paciente realizadas en dos contextos diferentes:

a. entrevistas realizadas en el contexto de la medicina alopática pertenecientes a una consulta cardiológica: 4 entrevistas de entre 10 y 13 minutos de duración; (se identificarán por las siglas MA)

b. entrevistas realizadas en el contexto de la medicina biopsicosocial: 5 entrevistas de entre 20 y 25 minutos de duración; (se identificarán por las siglas (MBS)

Estas entrevistas fueron grabadas por los respectivos médicos consultantes, previa anuencia de los pacientes.

4.2 El análisis del desarrollo de las interacciones médico-paciente, me habilita la constatación de los siguientes episodios:

a. *apertura de la interacción*: saludo y ubicación especial del paciente

b. *secuencias narrativas*: en las interacciones de la medicina alopática, en respuesta a la pregunta contenida en la secuencia de saludo, el

paciente relata/describe el evento/la dolencia que motiva la consulta. Estos segmentos se ubican, por lo general, al inicio de la consulta. En las interacciones de la medicina biopsicosocial, estas secuencias se presentan a lo largo de toda la interacción tanto en respuesta a las preguntas de tipo indagatorias como en respuesta a las preguntas relativas al tratamiento

c. *preguntas indagatorias*: estas preguntas intentan definir síntomas y signos de la dolencia del paciente, es decir, cómo se presenta el malestar físico. Su formulación es consecuencia del relato del paciente relativo a su malestar clínico. Ejemplos: “¿se mareó?”, “¿fatiga, falta de aire?”. En el contexto biopsicosocial, las preguntas indagatorias no sólo toman esta forma sino que pueden plantearse como i) preguntas abiertas del tipo “¿qué sintió Ud. en ese momento?” en las que el paciente puede elaborar sobre el tema y ii) preguntas directivas tal como “dígame algo más sobre lo que me está relatando”. Aparecen, de todas maneras, una serie de preguntas que se repiten relativas al apetito – tanto de comidas como sexual -, al sueño, a la pareja. “Ningún tema es invasivo o incómodo mientras se mantenga el clima de respeto” (cf. Cesarco, MS).

d. *preguntas relativas al tratamiento*: estas preguntas tienen que ver con la forma cómo el paciente está tomando la medicación actual, cómo le cae, si precisa receta, etc.

e. *preguntas del paciente*: preguntas del paciente relativas a su dolencia. Son las menos frecuentes al punto tal que en las interacciones estudiadas sólo aparecen en MA1.

f. *cierre de la interacción*: tanto en las interacciones de la medicina alopática como en las de la biosicosocial, los cierres se presentan como dificultosos, con pacientes aparentemente poco receptivos a abandonar la consulta.

5 El manejo de las aperturas conversacionales

Toda secuencia de apertura - cuya finalidad básica es la de hacer posible el intercambio - conlleva la realización de negociaciones sobre identidades, relaciones y finalidades. Esto implica que la secuencia de apertura sea, por lo general, un momento de gran tensión conversacional, razón que explicaría la existencia de rituales de saludo, de bienvenida, manifestaciones de afecto y de interés.

La apertura de la interacción se reserva, por lo general, a los individuos que ocupan una posición dominante así como también las aperturas de las secuencias temáticas y de las unidades dialógicas más elementales -tener en cuenta que el paciente está esperando que el médico ocupe esta posición – Estas secuencias permiten ver la construcción de la relación interpersonal y la consiguiente especialización de los roles: intervenciones iniciativas en el caso del médico e intervenciones reactivas en el caso del paciente.

Ejemplo 1

M: ¿Qué pasó XXX? Cuénteme. Siéntese acá

P: ¿Qué pasó, doctor? este: ... ayer este: bue yo salgo todos los días a caminar (...)

(MA 1)

Ejemplo 2

M: ¿Cómo está?

P3: ¿Qué tal doctor?

M: Siéntese YYY, tome asiento.

(MA 3)

Ejemplo 3

M1: Bueno, cuénteme como anda.

P2: Mal, muy mal por eso vengo por aquí este: (...)

(MBS 2)

Ejemplo 4

M2: Voy a estar grabando, pero esto es para una investigación es anónimo.

Bueno, Olga, ¿cómo está?

P6: Bue: no parece que un poquito mejor [*risa suave*] e: l prurito ese famoso todavía ahí: lo te:ngo (...)

(MBS 6)

Si bien, en principio, las modalidades verbales de saludo se inscriben en los roles esperados, se presenta una interesante diferencia entre los dos tipos de consultas. Mientras el médico alopático señala específicamente un lugar, ateniéndose a una organización del espacio comunicativo –no registrable al no videograbar– en base a escritorio separador de los dos interactuantes, el médico de la MBS plantea una distribución espacial distinta en la medida en que el escritorio no se “interpone” entre los interactuantes ya que aquél es colocado contra la pared y el paciente se coloca al costado al mismo nivel que el médico, dejándose, además en libertad de acción al paciente en lo que a la elección de su ubicación respecta.

De esta manera, en la apertura de la interacción aparece el dato proxémico de la ubicación como primer marcador de la verticalidad.

6 Divergencias

Ejemplo 5

a. P1: Y: y : e: ¿Y es algo importante doctor? .

b. M: Esta arritmia es una arritmia que vamos a tratar me sacarla lo antes posible porque lo está limitando mucho en su :/

c. P1: ¿Y a que se debe la arritmia? .

d. M: Mire:.. realmente, es algo muy frecuente a esta edad. [*destacando los sonidos*]. Es MUY frecuente a esta edad.

e. P1: Mire que me cuido yo, e: doctor.

- f. M: Mhm. .
[pausa prolongada]
- g. P1: Pero se: es..este: .. ¿Se puede sacar esa arritmia?.
- h. M: Pienso que si. Vamos a hacer todo lo posible.¿ Mhm? .
- i. P1: No hay seguridad .
(MA 1)

En esta secuencia abierta mediante una intervención iniciativa del paciente, aparecen una serie de preguntas del mismo destinadas a informarse acerca de la importancia (a), causa (c) y curación (g) de su dolencia, acompañadas de diferentes estrategias precatorias: pausas, alargamientos y autocorrecciones.

Las respuestas del oyente, el médico, centradas en una erradicación de la misma (b), frecuencia dada cierta edad (d) y aplicación del saber médico (h) no proveen el *feedback* deseado en la medida en que son escasamente informativas en lo que a la interacción concierne y llevan, en consecuencia, a una conclusión (i), admisión metafórica de un posible fracaso.

Según Anderson (1995), la falta de informatividad de una respuesta puede clasificarse de 3 formas: i) las *respuestas informativas* serían aquellas en las que el hablante indica de forma explícita que no posee la información requerida; ii) las respuestas del oyente en las que no se provee o bien un *feedback* verbal o un *feedback* poco apropiado que lleva a que el hablante repita o reformule la pregunta – ya que éste supone que el oyente conoce la respuesta –se codifican como respuestas *poco informativas* y finalmente iii) una tercera categoría en las que el oyente indica la existencia de algún problema en la pregunta formulada serían las *respuestas inadecuadamente informativas*.

La falta de cooperación del médico (b y d) y la insuficiente respuesta en (h) indicarían un fracaso en lo que a la construcción conjunta de discurso refiere. A este respecto Coates (1995: 54) señala que “*Non cooperative moves in conversation which produce incoherent talk are often overt displays of power.*”

Las insatisfactorias respuestas del médico –informatividad del tipo ii)– no permiten el traspaso de conocimientos cosa que conlleva el mantenimiento de una distribución desigual y, en consecuencia, asimétrica de conocimiento. De alguna manera, los participantes de una interacción han fracasado en la creación de algún tipo de convergencia (Janney y Arndt, op.cit.) lo cual produce conflictos y zonas de rispidez. El paciente, al sentirse en una situación de riesgo, busca una explicación que funcione como apoyo. Por su parte, el médico, mediante su elusivo comportamiento, señala haber interpretado la actitud del paciente como una amenaza a su imagen en la medida en que no cumpliría con las expectativas del marco institucional en el que se encuentran. Al mismo tiempo, las preguntas de

este paciente implican un cuestionamiento al mantenimiento de un campo organizado de acciones sociales alrededor de un estatus hegemónico, la figura del médico, cosa que constituye a su vez una amenaza a su imagen en tanto médico.

La clasificación de los actos de lenguaje de acuerdo a la siguiente escala taxémica: orden/reproche/protesta/consejo/aquiescencia, implica que cuanto más rígidamente desigual sea la estructura institucional tanto más abajo se ubicará el límite de los actos posibles para el individuo en la posición subordinada. (Kerbrat-Orecchioni, 1992) Esto permite esbozar no sólo una explicación para el fracaso de la interacción sino esbozar una hipótesis acerca de las pocas preguntas -paciente que se encuentran en las interacciones.

Ejemplo 6

- a. M: Porque la natación le hace bien para: ca/ganar más capacidad respiratoria. ¿Me entiende?. Así esta bien.
 - b. P2: Yo:: ..
 - c. M: Usted/
 - d. P2: No sé nadar.
 - e. M: BUENO, pero no/nadie la quiere aho/hacer ahogar. Puede.. con flotador y es o empieza a/a aprender a nadar y le va a hacer bien , no le tenga miedo. .. Venza ese prejuicio de no saber nadar.. este: y empieza/empiece a ir a piscina con flotadores , como cualquiera, y usted se va a sentir mucho mejor. En un/en un/en un par de semanas.. va a ser un pez en el agua. .. Pero lo que necesito que usted gane capacidad respiratoria. ... Sería bueno que fuera. Que hiciera eso/natación.
- [*pausa prolongada correspondiente a la auscultación*]
- f. M: La medicación no se la toco, pero hago principal hincapié en que tiene que hacer actividad física. ¿Ta?.
 - j. P2: Caminar::
 - k. M: CAMINAR, ir al CLUB , hacer actividad física en/dentro del club, le dejo incluso un certificado que puede hacer actividad física en el club , ¿sabe?.
 - l. P2: Si
 - m. D: Bueno.
 - n. P2: Mas, e: no se bien, porque , porque yo no tengo mucho tiempo.
 - o. M: Claro, pero póngase una horita dos veces por semana ,¿Mhm?.
 - p. P2: E: .. Yo es que tengo mucho miedo del agua. [risa]
 - q. M: Si ,ya veo que hay temor pero: con/e: con flotadores , es seguro no va a pasar nada.
 - r. P2: ¿No?.
 - s. M: No, además tiene profesores , este: en serio señora: .. le va a hacer bien. Además lindo porque vencer los miedos es un gran reto que uno siempre tiene, ¿verdad?.
- (MA2)

Esta larga secuencia, centrada en la necesidad, según el médico, que tiene la paciente de realizar natación exhibe la contraposición, al igual que en el ej. 5, de dos actitudes divergentes: voluntad impositiva por parte del médico –la paciente debe practicar la natación– y resistencia de la paciente a dichos planteos médicos

Esta interacción médico-paciente presenta tres hechos/actitudes/conductas fundamentales:

a. admisión de por parte de la paciente de un no saber y de su miedo a enfrentar al agua –(d y p). Estas admisiones/confesiones que la paciente se ve obligada a realizar como recurso último frente a la presión del médico –notar la vocalización, alargamiento prolongado y pausa que preceden en (p) su admisión, constituyen dentro de la terminología de Brown y Levinson (1987), actos amenazantes que hacen peligrar la imagen valorizante que la paciente pueda tener, en otras palabras, su narcisismo. Se estaría, entonces, frente a un FTA para la imagen positiva del que lo recibe.

b. la argumentación del médico descansa en dos líneas: por un lado una idea de futuro “ganar capacidad respiratoria” (a, e), “dentro de unas semanas se va a sentir como pez en el agua” (e) y, por otro, una idea ubicada en el presente: “vencer los miedos es un gran reto” (f) “uso de flotadores” (e, g) y “tiene profesores” (s). Las sucesivas reacciones de la paciente muestran por un lado, el fracaso de estas estrategias mitigadoras y, por otro, como dichas estrategias contribuyen a profundizar el comportamiento claramente intrusivo, agravando la idea de pérdida total de autonomía.

c. por último, la actitud condescendiente y a la vez impositiva del médico, sobre todo en las intervenciones (q y s) hacen pensar en una suerte de infantilización de la paciente aunado a la presencia de ítems léxicos en diminutivo como “sáquese el bucito”, que aparecen en otros momentos de la consulta.

Estos “consejos” médicos no parecen admitir la posibilidad por parte del paciente-oyente la posibilidad, a diferencia de lo señalado por Hernández-Flores (1999) para la conversación informal, de ser aceptados o rechazados de forma de marcar su propia competencia en materia de toma de decisiones. En suma, la acumulación de FTAs conforman una secuencia altamente conflictiva, conllevando la total pérdida de autonomía en lo que a lo que la paciente respecta.

En suma, cuando una persona siente que:

“he is in wrong face or out of face, he is likely to feel ashamed and inferior because of what has happened to the activity on his account (...)” (Goffman, 1967:8)⁴

⁴ “...he is in wrong face or out of face, he is likely to feel ashamed and inferior because of what has happened to the activity on his account” (T. de la Ed.: ...se le ‘cae la cara’ o la ‘ha perdido’,

7 La búsqueda de la convergencia

Ejemplo 7

- a. M: Escúcheme, usted tome el Floxet uno de mañana, medio al mediodía y: saque hora para dentro de un mes. Yo no voy a hacer más policlínica, la va a ver alguien pero yo voy a estar acá.
- b. P: Bueno [ta] perfecto, doctor
- c. M: [Yo voy a estar acá] estee/
- d. P: ¿Quién me a ver, la doctora?
- e. M: O capaz que la doctora o alguna otra doctora pero yo voy a estar acá.
- f. P: Bueno.
(MBS 2)

Ejemplo 8

- a. M: ¿Qué va/ al supermercado, así [sale a dar] una vueltita?
- b. P: [Sí, sí.]
Tres Cru:ces, [(??)]
- c. M: [¿Eso] la hace sentir mejor?
- d. P: Sí.
- e. M: ¿La distrae?
- f. P: Sí, sí, [sí.]
- g. M: [¡Qué]bien!
(MBS 5)

Ejemplo 9

- a. M: Ee..Hizo el accidente vascular.. mm perdió la fuerza se paralizó el cuerpo dijimos que íbamos a tener que tener paciencia que había muchas cosas que podían retroceder pero no sabíamos cuánto.
- b. P: Sí
- c. M: Em a veces el brazo, la mano es lo que: más demora y a veces no se recupera.
- d. P: Mhm
- e. (...)
- f. M: ¿Alivia un poco la angustia?
- g. P: Sí
- h. M: Poder expresar.. con pala:bras ha mejorado me p[ar]ece.
- i. P: [Sí]
- j. M: Mhm, no nos achica:mos, ¿eh? vamo/vamos a continuar trabajando, ¿no?
- k. P: Sí
(MBS1)

Estas tres secuencias, pertenecientes a entrevistas en el ámbito de la medicina biopsicosocial, presentan una serie de actividades de imagen por parte del médico que permite el análisis conjunto.

probablemente se siente avergonzado e inferior a causa de lo sucedido y de lo cual es responsable.)

En el ejemplo 7, el médico hace hincapié en el mantenimiento de su presencia (**a**, **c** y **e**) a pesar de su abandono de la actividad policlínica. Esta triple repetición enfatiza su estado de disponibilidad hacia la paciente, mostrando la posibilidad de que tanto el médico como la paciente sigan cooperando, compartiendo objetivos y, de esta manera, enviando un mensaje hacia la imagen positiva de la misma.

En el ejemplo 8, la médica muestra un marcado interés hacia la actividad de la paciente (**a**, **c**, **e**), aprobando entusiastamente (**g**) su reacción positiva y mostrando de esta manera sus buenos deseos hacia la misma. Esta conducta comunicativa de la médica tiende a sentar las bases de un aprecio interpersonal, indispensable para una evolución positiva del tratamiento.

Finalmente, el ejemplo 9 exhibe dos momentos: a) explicación de la dolencia de la paciente (**a**, **e**); b) estímulo.

En el comentario acerca del estado de la paciente basado en un racconto de su dolencia aparecen una serie de elementos –vocalizaciones, expresiones tales como “tener paciencia– que apuntan a la puesta en marcha de una estrategia cuya finalidad es la de minimizar la fuerza ilocutiva de sus aserciones.

Por otra parte, tanto la intervención (**h**) como sobre todo la (**j**) funcionan como estimuladoras, apuntando a valorizar la imagen de la paciente, intentando ubicarse claramente en el eje de la cercanía.

En los tres casos, se conforman interacciones que desarrollan las ideas de no imposición, estímulo y, cercanía, una de cuyas funciones en tanto grupo de referencia positiva es la de crear un sentido de afiliación entre los interactuantes.

8 En suma

Del análisis de los ejemplos surgen dos modalidades en lo que a las conductas comunicativas refiere, modalidades no sólo determinadas por los respectivos roles institucionales, médico y paciente, sino y además por los respectivos contextos médico-ideológicos en los que el eventos se desarrollan. La elección de una estrategia u otra, entonces, no depende solamente de la relación entre los interlocutores o de su posible historia conversacional.

De acuerdo a las observaciones realizadas pueden delimitarse en el contexto institucional de la salud acciones permitidas y acciones no permitidas.

En el contexto de la MA, la intrusión del médico bajo la forma de la imposición y el consecuente no mantenimiento del equilibrio de imágenes se presenta como acción permitida (cf. MA2), en tanto que las preguntas del paciente (cf. MA1) en busca de explicaciones y apoyo son procesadas por el médico como amenazas a su imagen y, en consecuencia, pueden calificarse de no permitidas.

Por el contrario, en el ámbito de la MBS, preocupada por un mantenimiento y consecuente equilibrio de las imágenes, no han podido observarse situaciones calificables como no permitidas.

Del análisis de las secuencias, puede desprenderse el siguiente cuadro comparativo:

MA:

- no aceptación preguntas paciente
- comportamientos elusivos
- imposición

MBS

- disponibilidad médica
- interés en actividad del paciente
- estímulo/ refuerzo

Dos modalidades de prácticas discursivas en suma; intrusión y discurso paralelo en MA y refuerzo y convergencia (afiliación) en MBS.

El mantenimiento de la imagen es una de las condiciones de la interacción, no su objetivo. El objetivo es el problema planteado por la dolencia –orígenes, desarrollo y curación/mejoría–. Estos objetivos pueden obtenerse a costas de la imagen de alter, privilegiando a la enfermedad como valor fundamental (cf.3) y sacrificando la autonomía, haciendo caso omiso de los *face wants* del paciente tal como puede apreciarse en los ejemplos. 4 y 5. Pero también puede incluirse al otro en el proceso de la dolencia, protegiendo su imagen proponiendo un trabajo conjunto.

Es interesante, a este respecto comparar la forma que adoptan los rituales de saludo en ambos tipos de interacción. En las interacciones del tipo MA, las despedidas se limitan a un intercambio de fórmulas del tipo “Chau/chau”, en tanto que en las interacciones de MBS, se agregan a dichas fórmulas el agradecimiento, frecuente caluroso del paciente:

“When a person senses he is in face, he typically responds with feelings of confidence and assurance.” (Goffman, 1967: 8)⁵

⁵ “When a person senses he is in face, he typically responds with feelings of confidence and assurance.” (T. de la Ed.: *Cuando una persona siente que está en la imagen correcta, típicamente responde con sentimientos de confianza y seguridad.*)

SEGUNDA PARTE

Cortesía y contextos socioculturales
Tests de hábitos sociales

Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción

NIEVES HERNÁNDEZ FLORES

Escuela Superior de Comercio de Copenhagen

1 Introducción

El objetivo de esta exposición es destacar la importancia de explicar la cortesía de acuerdo con las características del contexto sociocultural donde se realiza en lugar de recurrir a explicaciones presuntamente universales que, aun funcionando en algunas comunidades culturales, pueden no resultar satisfactorias en otras. De esta manera, nuestro trabajo se ajusta mejor a la naturaleza de los datos manejados.

Pues bien, la cuestión que aquí se plantea es cómo acceder a la descripción de esos contextos socioculturales. De las diversas posibilidades que se le ofrece al investigador, una de ellas es recurrir a las explicaciones de estudios sociológicos, antropológicos o históricos de la comunidad estudiada, los cuales, desde otra perspectiva humanística, aportan datos sobre cómo es el contexto sociocultural. En efecto, las descripciones aportadas por estos estudios sobre la sociabilidad, los hábitos y las creencias de las comunidades le sirven a la investigación pragmática para crear premisas de cómo es el contexto sociocultural o para confirmar y apoyar las interpretaciones hechas a partir del análisis. Dentro de los estudios pragmáticos han recurrido a este tipo de material en el campo del español, por ejemplo, Fant (1989), Bravo (1996 y 1999), Placencia (1996), Boretti (2001), Lorenzo-Dus (2001) y Hernández Flores (2002). Otra forma de acceder al contexto sociocultural, en este caso con la finalidad de confirmar y apoyar las interpretaciones que hacemos del análisis de los datos, es dar a analizar éstos a informantes nativos, es decir, recoger las impresiones y comentarios que la gente tiene sobre nuestro material de estudio; así, la información recogida nos puede servir para conocer cómo es valorado e interpretado por los miembros de una comunidad el comportamiento comunicativo que se realiza en esa misma comunidad (entre otros, han usado este método Bravo, 1996; Márquez Reiter, 2000; y Hickey, en prensa). Una tercera forma de recogida de datos la constituye la información metapragmática extraída del propio corpus conversacional, la cual está constituida por los comentarios y opiniones que aparecen en conversaciones espontáneas, donde los hablantes evalúan comportamientos sociales y comunicativos de los miembros de su comunidad. Estos datos, que

constituyen una fuente de información sobre preferencias culturales en la socialización, han sido ampliamente utilizados por Blum-Kulka (1990, 1992 y 1997) en sus estudios de la interacción familiar durante la cena, donde eran de aparición frecuente los comentarios de los padres a los hijos sobre comportamiento social adecuado, lo cual le daba la pauta a la autora para considerar qué comportamientos eran valorados en sus diferentes comunidades de estudio. Este mismo método fue usado por mí misma (Hernández Flores, 2002) para extraer características de la imagen social a través de algunos comentarios de los hablantes de mi corpus sobre sus propias relaciones sociales. Ahora bien, cuando se trata de conversaciones espontáneas este tipo de información aparece sólo casualmente en los corpus, por lo que no siempre se puede disponer de ella.

La cuarta propuesta que se nos presenta para conocer los contextos socioculturales es la realización de tests de hábitos sociales. Los tests o encuestas de hábitos sociales son formularios, normalmente escritos, que contienen preguntas relativas a asuntos sobre comportamiento social que interesan 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. Estos tests son distribuidos entre hablantes nativos, de los cuales se recogen algunos datos sociológicos como la edad, el género, lugar de origen y residencia o la profesión. Las respuestas obtenidas son clasificadas de acuerdo con los criterios de la investigación y los objetivos que se pretenden. Estos resultados constituyen una muestra de las características del contexto sociocultural en que ocurren las interacciones. Por otra parte, se entiende que las respuestas que los informantes dan en los tests no necesariamente corresponden con lo que dicen en una situación comunicativa real, sino con lo que consideran que es correcto decir; de esta manera, el valor dado a las respuestas de la encuesta es el de ser fuente de información sobre el conocimiento social compartido, sobre algunas creencias, actitudes y valores propios de esa comunidad. Metodológicamente esto significa que la información extraída de los tests nos puede servir, por una parte, para establecer algunas premisas sobre las características socioculturales del corpus que vamos a analizar y, por otra, para apoyar el análisis.¹

La información que se puede extraer de los tests de hábitos sociales es muy diversa, pudiendo adaptarse el modelo de test al tipo de datos que necesitamos para nuestro trabajo. Así, por ejemplo, se puede obtener información sobre los siguientes aspectos:

¹ Sobre este uso de los tests puede consultarse: Sifianou (1992), Nebee y Cummings (1996) y Kasper (2000).

-Cómo son los modelos de la realización pragmlingüística, por ejemplo, cuáles son los modelos considerados apropiados para realizar una petición en un contexto determinado (uso del imperativo, la perspectiva adoptada, el uso de modificadores, etc.).

-Cómo varía el comportamiento considerado adecuado en relación con las características sociales de los interactantes (la edad, el género, el tipo de relación social, etc.).

-Qué valores sociales están detrás de los comportamientos mencionados en las respuestas. Este dato nos pueden informar de dos aspectos relevantes en la investigación de la cortesía: por una parte, cómo es el comportamiento social considerado apropiado en una comunidad y por qué lo es; por otra, cómo se caracterizan los deseos de imagen de los miembros de esta comunidad.

Las preguntas que nos podemos plantear acerca de estos test son las siguientes :

-¿Qué perspectivas se presentan en la elaboración de tests de hábitos sociales? ¿Cómo podemos mejorarlos? ¿Qué otras aplicaciones, aparte de las aquí mencionadas, pueden tener? ¿Cómo podemos beneficiarnos de tests hechos en otras ciencias (sociológicos, pedagógicos)?

-¿Se podría plantear la posibilidad de aunar criterios para elaborar un modelo de test único que después sería aplicado en las diferentes comunidades hispanohablantes?

Con los resultados de un test así contaríamos con un importante material al servicio de la investigación de la cortesía, que ayudaría a describir la interacción social en cada comunidad y a especificar sus particularidades.

2 El significado social de la cortesía en la conversación española

En este apartado se va a mostrar la aplicación de este tipo de test de hábitos sociales a un trabajo de investigación que se ha centrado en la cortesía de la conversación española de familiares y amigos. Para este trabajo se realizó un corpus de cinco conversaciones auténticas (grabadas auditivamente de forma secreta) el cual conforma el material de estudio. La interpretación del comportamiento cortés que aparece en las conversaciones del corpus está apoyada (además de en mi conocimiento, como nativa, de los valores socioculturales de la comunidad española) en estudios pragmáticos previos sobre el español peninsular (como los realizados por Fant, 1989 y 1992; y Bravo, 1996, 1998a, 1998b, 1999, 2000a, 2000b, 2001; entre otros) y en la información proporcionada por estudios sociológicos y antropológicos que aluden al comportamiento social de los españoles, temas que, dicho sea de paso, no son fáciles de encontrar en este

tipo de estudios². Las limitaciones que encontré a la hora de conseguir material que refrendara o desmintiera mis interpretaciones no eran nuevas, pues otros estudios de la cortesía se han encontrado en la misma situación. Es el caso de Maria Sifianou (1992) que, para contrastar y profundizar las interpretaciones de su estudio comparativo de la cortesía griega y británica, presenta como propuesta metodológica dirigida a conseguir premisas y apoyo interpretativo para el análisis de los datos, la elaboración de una encuesta sobre hábitos sociales.

En lo que sigue, voy en primer lugar a explicar en qué consiste la encuesta que hice y en qué se parece y difiere de la realizada por Sifianou. La encuesta de esta autora se divide en tres partes, siendo su objetivo la obtención de datos sobre la concepción de la cortesía, la realización del acto de la petición y el uso de estrategias corteses de indirección en las comunidades griega y británica. En mi trabajo, la encuesta tiene dos partes³. En la primera (inspirada por la segunda encuesta de Sifianou) describí unas situaciones y les pedí a los informantes que escribieran lo que habrían dicho. En la segunda parte (cuyo modelo fue tomado de la primera encuesta de Sifianou) les pedí su opinión sobre aspectos relacionados con la cortesía: qué es, para qué (y con quién) se usa, y en qué situaciones de la vida diaria apreciaban el comportamiento cortés. Mi encuesta comparte algunos objetivos con la de Sifianou, en concreto, ambas tratan de extraer respuestas sobre el significado de la cortesía en un grupo cultural específico que puedan apoyar la interpretación de su manifestación comunicativa. Pero también difiere en cuanto al valor otorgado a estos resultados, pues mientras que Sifianou los incorpora a sus datos, en mi caso no constituyen datos de análisis, sino que sólo tienen un valor informativo en torno a aspectos como la valoración social del uso de la cortesía, la diferencia de su uso en la interacción con amigos y en la interacción con familiares, y cuáles son los valores culturales que dan sentido y definen el comportamiento cortés.

Pues bien, la encuesta fue distribuida entre mi grupo de familiares y amigos, quienes, a su vez, se encargaron de repartirla a sus conocidos. El número total de encuestas consideradas fue de setenta. Como datos sociales más significativos de los informantes se puede destacar lo siguiente: la mitad de ellos tienen edades comprendidas entre los treinta y uno y los cincuenta años; su nivel de estudios es mayormente universitario (el 72,8 %); hay una proporción bastante igualitaria por género (55,7% de mujeres y 42,8 % de hombres); la mitad de los encuestados nacieron y viven en Salamanca (lugar desde el que se distribuyó la encuesta); y, en cuanto a sus profesiones, hay un 40% dedicado a la enseñanza media y un 24,2% a otros tipos de funcionariados.

² Entre las autores consultados están: Caro Baroja y Temprano (1985), Thurén (1988), Pitt Rivers (1991) y de Miguel (1990, 1991, 1994 y 1997).

³ El formulario de la encuesta que utilicé puede verse al final de este artículo.

En la primera parte de la encuesta se describen nueve situaciones ficticias ante las que se pedía una formulación verbal de lo que se habría dicho en tal situación, formulación en la que esperaba que aparecieran ciertos actos realizados con cortesía. Los actos esperados eran: las peticiones (situaciones 1, 3 y 6), consejos (situaciones 2 y 5), cumplidos (situaciones 4 y 8) e invitaciones (situaciones 7 y 9). De las nueve situaciones, seis se dirigían a amigos y tres a familiares. Los objetivos de esta parte de la encuesta eran dos: analizar los comportamientos comunicativos relacionando sus características con algunos supuestos que tenía sobre los rasgos de la *imagen social* en la comunidad cultural española (cf. Bravo, 1999), y comprobar si el comportamiento cortés de familiares y amigos se podía incluir en una misma categoría social caracterizada por la existencia de una relación interpersonal de proximidad. Para ello clasifiqué los resultados de acuerdo con las características comunicativas que presentaban, adoptando en parte el modelo de Blum-Kulka, House y Kasper (1989). Estas características son

- El tipo de actos realizados y los recursos pragmáticos empleados; por ejemplo, el acto del consejo es realizado como un mandato, como una sugerencia, etc.

- La presencia de actos preparatorios o posteriores al acto principal; por ejemplo, justificaciones previas a una petición, expresiones de modestia tras realizar un consejo (advirtiendo de que la opinión de uno no es muy autorizada).

- La perspectiva adoptada por el hablante en la realización del acto, sea ésta enfocada hacia su interlocutor (en una invitación, *¿te gustaría venir?*) o a sí mismo (*me gustaría que vinieras*).

- El grado de dirección o indirección en la realización del acto (por ejemplo, hacer una invitación con el verbo explícito *te invito* o por el contrario preguntando si se tiene tiempo), así como el grado de convencionalización de estos recursos (por ejemplo, preguntar *¿podrías...?*, como forma convencionalizada de pedir algo).

- El uso de términos léxicos (como *por favor*), de estructuras sintácticas (como el uso del vocativo) o tiempos verbales (como el condicional), todos ellos con posible valor cortés.

- La alusión temática a valores socioculturales compartidos (la compañía, la conversación, la comida, la fiesta, etc).

De estas características presentes en las respuestas me fijé en el porcentaje de las menciones (a más menciones de una misma estrategia supuse que más unanimidad había sobre la conveniencia de su uso en esa comunidad) y relacioné los resultados con algunos supuestos culturales que ya tenía en torno a la imagen en la comunidad española y que fueron tomados de Bravo (1999). De esta manera pude confirmar, en efecto, la presencia de las características mencionadas por Bravo para la imagen

social española. El ideal de una relación de “confianza” como característica de la imagen *afiliativa* se constataba en los ejemplos aportados por los informantes (como luego veremos en un ejemplo) y que la “autofirmación” de las cualidades del individuo como parte de la imagen de *autonomía* también aparecía en las respuestas dadas. Un segundo tipo de datos que extraje aludía a la diferencia de uso dependiendo de la relación social entre los hablantes (básicamente, familiares y amigos) lo que me sirvió para apoyar el análisis de los roles desempeñados en las conversaciones del corpus. De esta parte de la encuesta también se obtuvo una lista de estructuras lingüísticas preferidas en cortesía y de los valores sociales que eran apreciados por los informantes; además, se pudo comprobar en qué grado algunas situaciones podían verse como amenazantes para la imagen.

En la segunda parte de la encuesta se mencionaba explícitamente el término *cortesía*. Primero se le hacían al informante tres preguntas: qué es la cortesía, ejemplos de actitudes de cortesía que reconocía en la vida diaria y los motivos para usarla. De estos temas quería extraer información sobre dos cuestiones; una, el valor y el significado social que los hablantes le dan a la cortesía y en qué medida se podía relacionar con mis propias hipótesis; y otra, al igual que en la primera parte de la encuesta, extraer ideas en torno a qué valores componen, y en qué consiste, el comportamiento o actitud cortés. Finalmente, quise también comprobar la conciencia de los hablantes sobre la existencia de cortesía en sus contactos con familiares y amigos y si ésta difería de la que consideraban en situaciones sociales en general.

Pasemos a continuación a ver algunos resultados. En el cuadro 1 se muestra la clasificación de las respuestas a la pregunta 1 de la primera parte. Como vemos, casi todos los informantes le harían a su amiga la petición (97,1%). De entre las estrategias elegidas para realizar la petición destaca, por una parte, el uso de formas convencionalizadas para pedir algo (la indirección convencionalizada, 65,2% y la dirección, 21,7%) y, por otra, la ausencia de justificaciones a la hora de hacer las peticiones (63,7%) o bien estas justificaciones sí aparecen (36,2%), pero de forma poco elaborada, recurriéndose a fórmulas convencionales como la de la falta de tiempo. Estos datos los he relacionado con los supuestos que manejaba en torno a las características de la imagen social española, de manera que el uso de estrategias convencionalizadas y la ausencia de un mayor esfuerzo verbal con significado cortés confirmaría estos supuestos, en concreto, la validez del valor de la “confianza” como característica de la imagen *afiliativa* española (Bravo, 1999). En efecto, interpreto que, al hacer la petición, los informantes están sobreentendiendo que hay una relación de confianza entre ellos (son amigos) La petición es entendida así como un acto esperable en las relaciones de confianza. Esta relación es además subrayada en las ocho respuestas que aluden a *pedir un favor*, un acto especialmente apropiado en relaciones de confianza, y en las alusiones a la relación de amistad de los

participantes (4,3%). Obsérvese, sin embargo, que la preocupación por la *imagen negativa* (Brown y Levinson 1987) en esta petición no tiene cabida. Además, estos resultados confirman que la petición en sí no es sentida como un acto amenazante a la imagen, al contrario de lo afirmado por estos autores.

Total de respuestas	70	
Respuestas válidas ⁴	69	
No se lo pediría	2	2,8 %
Se lo pedirían	67	97,1 %
Petición indirecta convencionalizada (tipo <i>¿podrías / podías?, ¿puedes?, ¿te importaría?</i>)	45	65,2 %
Petición directa (<i>recógeme / me recoges</i>)	15	21,7 %
Uso añadido de fórmulas de cortesía		
uso del vocativo	48	69,5 %
<i>por favor</i>	29	42,0 %
<i>gracias</i>	6	8,6 %
con disculpa	2	2,8 %
Petición sin justificación	44	63,7 %
Petición con justificación	25	36,2 %
Por no poder ir el hablante	11	15,9%
sin razón para no ir	6	8,6%
por trabajo	4	5,7%
por dificultad en llegar	1	1,4%
Por vivir María al lado	5	7,2%
Por urgencia	1	1,4%
Peticiones aludiendo a la posibilidad , el tiempo o el deseo de no causar molestias al destinatario (tipo <i>si te viene bien</i>)	19	27,5 %
Peticiones que no aluden a la posibilidad , el tiempo o el deseo de no causar molestias al destinatario (tipo <i>si te viene bien</i>)	50	72,4 %
Peticiones aludiendo a un favor (tipo <i>te voy a pedir un favor</i>)	8	11,5 %
Petición aludiendo a la relación de los hablantes (alusiones al compañerismo, un caso, o a aprovechar la entrega del paquete para tomar un café juntos, dos casos)	3	4,3 %

Cuadro 1

Le pide a su amiga María, que vive junto a Correos, que le recoja un paquete. Escriba lo que le diría exactamente.

7. Veamos, en el cuadro 2, la clasificación de respuestas a la pregunta

⁴ Los porcentajes se han extraído sobre el número de respuestas válidas.

Respuestas totales	70	
Respuestas válidas ⁵	68	
Formulación enunciada desde el punto de vista del anfitrión	55	80,8%
su voluntad (<i>venid, quiero que vengáis, os espero el sábado, cuento con que vengáis, no faltéis</i>)	19	27,9%
un deseo mitigado (<i>me gustaría que viniérais</i>)	13	19,1%
una sugerencia (<i>¿por qué no venís? ¿Venís el sábado?</i>)	11	16,1%
una invitación explícita (<i>os invito a</i>)	7	10,2%
una enunciativa (<i>el sábado, barbacoa</i>)	5	7,3%
Formulación como una interrogación a los deseos del invitado (<i>¿queréis, podéis, os gustaría?</i>)	13	19,1%
Condicionar la invitación al deseo del invitado (<i>si tenéis ganas/tiempo, ¿os viene bien?</i>)	15	22%
Con argumentos de apoyo a la invitación		
Expresiones de ánimo (<i>¡venga! ¡Os esperamos!</i>), recurrencia a términos coloquiales (<i>¡tíos, que el sábado preparo una barbacoa!</i>) o exageraciones (<i>¡lo pasaremos de lujo!</i>)	20	29,4%
Alusiones a la comida (<i>vino, chorizos, carne del pueblo, costillas, etc</i>)	13	19,1%
Alusiones a la compañía de los anfitriones o de otros (<i>venid también vosotros, viene también X</i>)	10	14,7%
Resaltando la importancia de la presencia del invitado (<i>sin ti no sería lo mismo</i>)	4	5,8%
Pidiendo su colaboración (<i>traeros alguna botellita</i>)	4	5,8%
Otras alusiones (paisaje, buen tiempo, nueva barbacoa)	5	7,3%

Cuadro 2

Pregunta 7: A usted se le ha ocurrido organizar una barbacoa este fin de semana y llama a dos buenos amigos suyos para invitarles a que vengan. Escriba lo que les diría exactamente

Del cuadro 2 me gustaría resaltar que la realización del acto principal, una invitación, está mayoritariamente enfocada (80,8%) desde el punto de vista del hablante (en este caso, la persona que invita) con pocas alusiones a los deseos y disposición del invitado (22% lo condiciona a los deseos de éste). Mi interpretación de este hecho es que el acto de la invitación no es sentido como amenazante a la imagen del destinatario, una nueva muestra de que la imagen negativa no parece operar en la interacción social de esta comunidad de hablantes. Por otra parte, así como en la petición anterior no abundaban los argumentos de apoyo (en ese caso, de justificaciones) éstos son usados considerablemente en la invitación bajo la forma de enfatizadores lingüísticos (expresiones de ánimo, expresiones familiares o exageraciones) y alusiones a aspectos compartidos apreciados en su comunidad cultural (especialmente la comida, la compañía y la

⁵ Los porcentajes se han extraído sobre el número de respuestas válidas.

amistad). Esto muestra que en la invitación es la imagen afiliativa la que se destaca y que ésta se caracteriza por subrayar la relación de confianza que existe entre los interlocutores. Al mismo tiempo, el anfitrión hace gala de su imagen de autonomía (Bravo, 1999) haciendo uso de la autoafirmación, es decir, destacando lo positivo de su acto de invitación, lo que en suma enfatiza su *yo* al mostrarse como una persona apreciable socialmente (Hernández Flores, 2002).

Pues bien, estas descripciones extraídas del test de hábitos sociales no tienen validez de datos reales, pero sirven para mostrar cómo son algunos de los valores compartidos socialmente por la comunidad sociocultural, y para confirmar así las interpretaciones del comportamiento social y comunicativo de un grupo de hablantes de la misma comunidad cultural en conversaciones reales.

Por último, voy a comentar algunos resultados conseguidos en la segunda parte de la encuesta, en concreto veamos las respuestas en torno a comportamientos considerados corteses por los informantes (preguntas 2 y 4). En el primer cuadro aparecen los resultados de la cortesía en general y en el segundo los ejemplos de cortesía específicamente con familiares.

Respuestas totales	70	100%
Respuestas válidas	68	97,1%

Cuadro 3a

Pregunta 2: ¿Puede dar ejemplos reales donde ve usted cortesía?

Menciones	% ⁶	Actividades
26	38,2%	ceder el paso
19	27,9%	ceder el asiento
16	23,5%	Saludar
14	20,5%	Ayudar
13	19,1%	pedir cosas con delicadeza
10	14,7%	dar las gracias
9	13,2%	hablar, explicar, preguntar o informar con amabilidad. pedir por favor
6	8,8%	abrir la puerta
4	5,8%	preguntar por asuntos /salud del otro; respetar decisiones u opiniones
3	4,4 %	Invitar; hacer cumplidos; regalar; escuchar opiniones

Cuadro 3b

Lista de actividades mencionadas en las respuestas a la pregunta 2.

⁶ Los porcentajes se han extraído sobre el número de respuestas válidas.

Respuestas del total de la encuesta	70	100%
Respuestas a esta pregunta	49	73,1%

Cuadro 4a

Pregunta 4: Si sí es usted cortés con su familia, ¿puede poner algún ejemplo de cómo?

Menciones	%	Actividades
11	22,4%	ayudar y ofrecerse a ayudar
9	18,3%	pedir por favor
7	14,2%	considerar / respetar gustos y voluntades
5	10,2%	tener atenciones o detalles mostrar cariño escuchar problemas u opiniones
4	8,1%	saludar ofrecer pedir con cuidado en las formas en general
3	6,1%	estar pendiente de los deseos o reacciones tratar de usted
2	4%	considerar / respetar opiniones ceder asiento o puerta decir cosas de forma agradable no insultar cuidar la lengua preguntar por sus asuntos invitar compartir hacer compañía
1	2%	dar conversación felicitar visitar ceder la palabra hacer cumplidos evitar críticas evitar temas no contradecir cuidar el aseo personal no interrumpir abrir la puerta

Cuadro 4b

Lista de actividades mencionadas en las respuestas a la pregunta 4.

Estos resultados me han servido para varias cuestiones.

- Por una parte, como era previsible por la asociación formal del término, la palabra *cortesía* se asocia con comportamientos formales aprendidos, con comportamientos deferentes, como se muestra en las dos primeras menciones del primer cuadro (*ceder el paso*, 38,2% y *ceder un*

asiento, 27,9% son los ejemplos más mencionados). Por el contrario, en el medio familiar el comportamiento deferente es poco mencionado, siendo ejemplos de cortesía en este caso los actos que permiten mostrar el afecto (*ayudar, tener atenciones, mostrar cariño y escuchar problemas u opiniones*) y los que ayudan a cumplir los requisitos para tener una buena convivencia (*pedir por favor, considerar y respetar gustos y voluntades*).

- También me ha servido para establecer una lista de posibles comportamientos corteses en la comunidad española, muchos de los cuales confirman su presencia en el corpus conversacional. Estos comportamientos no necesariamente aparecen en otras comunidades, o pueden aparecer, pero con otro valor. Así, el ejemplo más mencionado de cortesía en familia es *ayudar*, un comportamiento que alude a un valor apreciado en la comunidad española y que está dirigido hacia la imagen afiliativa de sus miembros, comportamiento que no es esperable que tenga la misma consideración en otras comunidades como la anglosajona a causa del alto valor que éstas otorgan al deseo de no intromisión (la imagen negativa).

Por último, aunque muchos de los comportamientos de cortesía mencionado aparecen también en el corpus conversacional, hay otros, como el uso de *por favor* en familia (mencionado en segundo lugar) que acompañando a peticiones no aparece en ningún momento del corpus que he manejado. Esto confirma, como he dicho anteriormente, que el comportamiento valorado como cortés por los miembros de la comunidad no necesariamente tiene que ser el que éstos desempeñan en la realidad; sin embargo, interesa destacar que tal comportamiento (usar *por favor* en las peticiones) independientemente de la frecuencia de su uso es valorado como apropiado en la comunidad, y ello porque puede ayudar a alcanzar uno de los propósitos que he supuesto a la cortesía en el medio familiar: el de contribuir a mantener una buena convivencia.

Hasta aquí, por tanto, algunos de los resultados de mi test de hábitos sociales y la explicación de cómo los he utilizado. De acuerdo con la experiencia del trabajo realizado puedo afirmar que las opiniones de los informantes son de gran utilidad para acceder al contexto sociocultural en que se encuentran los datos, tanto para establecer hipótesis y premisas como para apoyar la interpretación del corpus conversacional.

ENCUESTA (FORMULARIO)

Esta es una encuesta sobre hábitos sociales. Señale y rellene, por favor, sus datos personales en los espacios correspondientes. La encuesta es anónima.

Edad: 18-30 31-50 51-80
 Sexo: Mujer Hombre
 Lugar de nacimiento:
 Lugar de residencia:
 ¿Cuántos años ha vivido allí?
 Estudios: Primarios Secundarios Universitarios
 Profesión:

 1a. PARTE

Lea las siguientes situaciones y escriba lo que diría literal y exactamente en cada situación. Le ruego que su respuesta sea lo más cercana a lo que habría dicho en una situación real, lo más natural posible.

- 1- Le pide a su amiga María, que vive junto a Correos, que le recoja un paquete. Escriba lo que le diría exactamente:
- 2- Un buen amigo suyo tiene que comprar muebles para su nueva casa. Usted cree que unos muebles rústicos le quedarían muy bien y quiere aconsejar a su amigo que los compre. Escriba lo que le diría exactamente:
- 3- Su madre va a salir a por el pan y usted aprovecha para encargarle que le compre el periódico. Escriba lo que le diría exactamente:
- 4- Tras una cena muy agradable en casa de unos amigos, se dispone a marcharse y a despedirse de sus amigos. Escriba lo que les diría exactamente:
- 5- Su hermana necesita comprar un coche y a usted el "Renault Clio" le gusta mucho para ella. Decide aconsejarle que se lo compre. Escriba lo que le diría exactamente:
- 6- Está tomando café en casa de su amiga Rosa y aprovecha que ella va a la cocina un momento para pedirle que le traiga azúcar. Escriba lo que le diría exactamente:
- 7- A usted se le ha ocurrido organizar una barbacoa este fin de semana y llama a dos buenos amigos suyos para invitarles a que vengan. Escriba lo que les diría exactamente:
- 8- Su amigo Paco se ha comprado un traje que a usted le gusta mucho y usted quiere decirselo. Escriba lo que le diría exactamente:
- 9- Decide organizar este domingo una comida en casa y llama a su familia para que acudan. Escriba lo que les diría exactamente:

 2ª PARTE

Le ruego que lea las siguientes preguntas y que responda individualmente con la mayor sinceridad posible.

- 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- Entre los miembros de su familia, ¿usa usted la cortesía? Señale su respuesta, por favor:
 a) *Sí, con todos por igual.* b) *No, con ninguno.* c) *Con algunos, sí; con otros, no.* d) *Uso la cortesía con todos, pero con algunos más que con otros.*
- Si su respuesta ha sido la c) o la d), ¿puede usted señalar en la lista de la familia con cuáles es usted más cortés?
 - padre -madre -hijos -hermanos -cónyuge/novio -abuelos -tíos -primos -sobrinos - suegros -yernos y nueras -cuñados
- ¿Por qué?
- Si sí es usted cortés con su familia, ¿puede poner algún ejemplo de cómo?
- 5- Con sus amigos, ¿usa usted la cortesía? Señale su respuesta: SI / NO
 - ¿Usa usted con ellos la misma cortesía que con su familia? Señale su respuesta: SI / NO
 - Si su respuesta es *no*, ¿puede explicar por qué y en qué se diferencia?
- 6- Si desea hacer algún comentario o matización a esta encuesta, hágalo aquí por favor.

Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía

SUSANA H. BORETTI
Universidad Nacional de Rosario

En esta exposición presentamos resultados obtenidos de la aplicación de un primer diseño de tests de hábitos sociales, realizado por Nieves Hernández Flores. Este tipo de encuesta, que se centra en valores y comportamientos culturales, fue utilizado como material de apoyo para el estudio e interpretación de la cortesía como fenómeno comunicativo, en el contexto sociocultural del español de Rosario, Argentina, de acuerdo con el enfoque propuesto por Bravo (1999). El test, aplicado a 90 informantes, constaba de tres partes a las que se les añadió una cuarta que permitió indagar, específicamente, aspectos relativos a la imagen del argentino. Los objetivos fueron : 1) comprobar qué entendían por trato “cortés” los informantes; 2) recoger percepciones acerca del tipo de comportamiento social del argentino (visto por argentinos) y su modo de comunicar, para rastrear posibles coincidencias o divergencias con las propias premisas del investigador sobre las características de la imagen social argentina; 3) obtener muestras de actividades lingüísticas.

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 relación con el estudio del discurso de la cortesía en el marco de los contextos socioculturales, dentro de los lineamientos teóricos y metodológicos que propone Bravo (1999), el uso de tests de hábitos sociales, entre otras técnicas o métodos utilizados para relevar fenómenos comunicativos ligados a convenciones sociales vigentes en una sociedad o en grupos de esa sociedad, constituye un recurso útil y una fuente para la provisión de datos que el investigador usará como material de apoyo en su investigación. Su aprovechamiento, especialmente cualitativo en el caso de mi experiencia realizada en Rosario, Argentina, desde la mirada de los informantes como “actores sociales” comprometidos con las normas y hábitos de su comunidad, proporcionaron datos descriptivos y evaluativos

de la imagen del trato social, enraizada en su contexto. En realidad, ello constituyó el principal objetivo al encarar el examen del test: que presentamos bajo dos sub-objetivos como: (1) comprobar qué entendían los informantes por trato cortés; y, (2) recoger percepciones acerca del tipo de comportamiento social del argentino y su modo de comunicar. En cuanto a la información lingüística proporcionada a través de preguntas que se dirigían a elicitar actos de habla de diverso tipo según situaciones, dado que en su formulación escrita se advirtió cierto automatismo y artificialidad (por ejemplo, nadie pide comúnmente el “periódico” sino el *diario*, ni usa el “tú” por el *vos*) y dado que contábamos con un corpus propio con secuencias que contenían pedidos y ofrecimientos, dicha información fue utilizada solo como referencia general.

El diseño del test sobre el cual trabajé en 1999, fue realizado por Nieves Hernández Flores y constaba de tres partes orientadas a recoger opiniones en torno al tema de la cortesía y ejemplos de comportamientos lingüísticos ante situaciones concretas. En ese momento, añadí otra sección con preguntas para obtener datos más particularizados sobre la imagen del argentino (visto por argentinos), y su modo de comunicar, tales como:

-El comportamiento del argentino, en general, ¿cómo podría ser caracterizado:

a) individualista ¿por qué?

b) orientado hacia la comunidad ¿por qué?

-A su criterio, ¿los argentinos, en general, son frontales y directos o indirectos y ambiguos en su modo de comunicarse con los demás?

Como se puede observar, las preguntas están orientadas, pero justamente para evitar generalizaciones en las respuestas, las cuales, si bien hubieran podido ser útiles, también podrían haber proporcionado datos que no interesaban particularmente, según los objetivos que en esa etapa perseguía la investigación. Además, inserté otra pregunta relacionada con el uso del voseo, forma de tratamiento que ha avanzado intensamente en los últimos 20 o 30 años, hasta invadir el ámbito de la formalidad, cuyo análisis quedó postergado para futuros estudios. El test fue aplicado a 90 informantes, tarea que compartimos con Carmen Sánchez Lanza y María Cristina Ferrer. Los informantes, hombres y mujeres de clase media, profesionales o estudiantes universitarios los más jóvenes, cubrían tres franjas etarias, entre los 18 y 80 años. Teniendo en cuenta los objetivos perseguidos, daremos cuenta de los resultados obtenidos respecto de cada uno de ellos.

2 La cortesía

La pregunta: *¿Qué es para usted la cortesía?* es la que iniciaba la primera parte del test. La pregunta 2 solicitaba ejemplificación: *¿Puede dar*

ejemplos reales donde ve usted cortesía?. Los informantes proporcionaron los siguientes datos:

Pregunta 1:

- Demostrar educación y corrección
- Es como una virtud
- Buen decir y hacer, fineza y sentido ético
- Crear vínculos agradables y amables
- Tratar bien a los demás (=mejor convivencia)
- Tratar con afecto
- Tratar con respeto y amabilidad a los mayores e inferiores
- Trato recíproco amable
- Convivencia civilizada, amistosa
- Modo de ser solidario
- Buenos modales y hábitos
- Urbanidad
- Servicio al prójimo
- Tratar con sinceridad a la gente
- Norma social/ reglas sociales instauradas en el tiempo

Pregunta 2:

- Forma de conducta y de buen trato que se nota en el lenguaje y en las acciones:
- Hacer sentir bien al otro
- Saludar, decir gracias, dar condolencias
- Pedir por favor, pedir permiso, pedir disculpas
- Considerar al otro y hacer que se sienta bien
- Actuar con respeto hacia el otro
- Abrir la puerta a una señora, ceder el asiento a una mujer embarazada o a los ancianos.

Pregunta 3: *¿Por qué usa la cortesía? ¿Para qué sirve, en su opinión?*

- Así debe ser
- Por educación
- Por forma de comunicación
- Porque es lo más natural
- Porque así he sido educada
- Por cariño hacia la gente
- Por deferencia
- Por lucimiento personal
- Por el qué dirán, modo de actuar frente a esto
- Para demostrar corrección
- Para mejorar las relaciones humanas
- Para crear relaciones más agradables
- Para convivir mejor
- Para la convivencia civilizada:

La pregunta 3 dio paso a respuestas interesantes, ya que en su conjunto no solo aluden al concepto con que se define popularmente la cortesía, es decir como mecanismo que responde a ciertas reglas sociales que pueden incluir criterios socioculturales como “el qué dirán”, sino, como

veremos a continuación, algunas respuestas aluden también a criterios “estratégicos”, volitivos e intencionales que, seguramente, tienen peso en la competencia comunicativa de los informantes. En este sentido, se trata de dos ideologías distintas de la cortesía. La cortesía estratégica se manifestaría en los siguientes casos:

- Para lograr muchas cosas
- Para obtener buenas respuestas
- Para lograr una respuesta afirmativa y recíproca en el trato
- Para abrir puertas y facilitar el trato
- Para lograr algo en beneficio propio
- Para lograr mi propósito
- Para lograr sin problema, estratégicamente, algún objetivo

Asimismo, las respuestas muestran rasgos de imagen tanto afiliativos como de autonomía, luego observados en Boretti (2001), y que no son excluyentes. Por ejemplo, uno de los encuestados afirma en su respuesta a 3:

“La uso (la cortesía) para obtener buenas respuestas y para que haya un buen ambiente en general.”

En cuanto al segundo objetivo, las respuestas a la pregunta por el comportamiento del argentino refieren de modo unánime, a su individualismo, no solo entendido como desinterés por los demás (“sálvese quien pueda”), exceptuando si se trata de un familiar o de un amigo, sino como individualismo emergente de la “importancia del uno mismo”. La mayoría explica la pérdida creciente de la solidaridad por razones históricas, de orden político-institucional y económico, internas tanto como externas, donde se habla de efectos de la globalización sobre el cambio de valores, especialmente desde los años 60 y con referencia al argentino urbano.

En cuanto al modo lingüístico manifestado en la relación interpersonal, citamos una opinión que sintetiza la de la mayor parte de los informantes: “Depende de las situaciones, pero la tendencia es la de ser frontal y directo, a veces demasiado”. Omitimos aquí las variadas explicaciones de corte psicoanalítico que desarrollan “verborráicamente” los informantes, cuyo interés por entender cómo somos los argentinos también en ellos es evidente. Por otra parte, señalamos que al percibir la cortesía como modo de comportamiento, por ejemplo, al pedir un favor, se observa que la relación con amigos/as, familiares y aún con compañeros/as de trabajo, aparece, según las expectativas creadas por los roles, fuertemente marcada por un alto grado de *confianza* que neutralizaría la amenaza considerada intrínseca a ciertas actividades comunicativas.

Ello incidiría también en el nivel de direccionalidad y frontalidad al que los informantes aluden en la encuesta y del que damos cuenta en las investigaciones realizadas (Boretti, 2001). Además, el uso de “fórmulas”

(así se refieren al considerar actos convencionales o indirectos, por ejemplo, para el pedido), no muestra correlación con la variable “distancia” en situaciones de cercanía, ya que dicho uso no pretende evitar la pérdida de imagen, sino poner en juego la afectividad, componente propiamente afiliativo.

Estimamos que este tipo de encuestas, si bien perfectible desde algún ángulo, corroborado además en sus datos por la experiencia del investigador “en la cultura”, constituye una herramienta útil para el estudio intracultural, con proyección en temas interculturales, como puede serlo el estudio de la cortesía en el ámbito de una pragmalingüística que asuma el impacto que ejerce la cultura en los estilos comunicativos.

La elaboración de tests de hábitos sociales para la enseñanza del español como lengua extranjera

GUILLERMINA PIATTI *
Universidad Nacional de La Plata

1 Modelo de test

Con el objetivo de corroborar nuestras investigaciones realizadas sobre un corpus de conversaciones entre estudiantes argentinos¹, donde identificamos los recursos de atenuación utilizados, elaboramos una prueba que posibilitaría a los hablantes “reproducir” la información pragmática. Para ello, seguimos el modelo propuesto por Kasper (2000) denominado “Cuestionario de producción” (*Production questionnaire*). De acuerdo a su clasificación, este tipo de “recolección de datos” presenta los siguientes rasgos:

[-interacción] [-comprensión] [+producción]
[-metapragmático] [*offline*] [-interacción con el investigador]

De esta forma, sabemos que hay varios aspectos que no podrán ser corroborados mediante este tipo de pruebas, es decir, todo aquello que tiene que ver con la interacción comunicativa, la secuencia de la acción comunicativa, la toma de turnos, la utilización de recursos no-verbales, no puede ser contemplado en los cuestionarios de producción. Sin embargo, este modelo de prueba parece darnos “la” respuesta canónica considerada como un modelo por los hablantes nativos. En efecto, los cuestionarios nos informan acerca del conocimiento pragmalingüístico de los hablantes sobre las estrategias y formas por medio de las cuales pueden llevarse a cabo los actos comunicativos, y sobre su conocimiento sociopragmático, es decir, el peso relativo de los factores contextuales que condiciona, de alguna manera, la opción lingüística. Aunque las estrategias utilizadas no sean más que una aproximación al discurso real, las respuestas a estas pruebas indican qué opciones estratégicas y lingüísticas son consonantes con las normas pragmáticas y qué factores contextuales influyen en sus opciones. Luego,

* Presentación enmarcada en las actividades de visitas científicas del Programa EDICE, financiadas por STINT (The Swedish Foundation for International Cooperation in Research and Higher Education).

¹ “La atenuación: estrategia de cortesía en conversaciones entre estudiantes argentinos”, trabajo presentado en el II Coloquio de Investigadores en Estudios del Discurso, La Plata, septiembre de 2001

cuando estas pruebas se hacen a los extranjeros, en la investigación del aspecto pragmático de la interlengua, podemos extraer información sobre el conocimiento de estos hablantes y su actuación bajo condiciones más o menos exigentes de encuentros conversacionales pautados y simulados.

2 Descripción de la prueba

La prueba (ver Apéndice) contiene cuatro ítems. El punto A, plantea una serie de situaciones donde los hablantes deben especificar lo que dicen, es decir, se ven obligados a intervenir y mencionar en estilo directo su respuesta verbal. Los casos que se presentan son situaciones donde la distancia social es menor (2,3,4) e incluimos el 5, con distancia social y relación asimétrica. La situación 1 queda sin especificar, a fin de obtener respuestas variadas.

La segunda parte del test presenta una breve descripción de la situación, donde se especifica el marco y la distancia social entre los participantes y el estatus relativo entre ellos. Las situaciones reflejan ejemplos de la vida cotidiana que resultan familiares a los encuestados. Además, se les pide que agreguen algún conflicto similar, lo cual permite también observar la noción de “situación conflictiva” que tienen los hablantes.

La tercera parte propone una serie de fórmulas que los hablantes deben tratar de identificar y especificar la funcionalidad posible (el para qué). En un principio se había pensado esta parte con una estructura de opción múltiple (*multiple choice*), pero se dejó como ítem abierto a fin de no condicionar las respuestas.

La cuarta parte propone directamente el uso de estrategias de atenuación para minimizar la amenaza de los actos comunicativos que se presentan: decir algo negativo al interlocutor jerárquicamente inferior/superior, pedir con mayor distancia social/ menor distancia social, reclamar, responder a una crítica, enfrentar un reclamo u ofrecer disculpas. En este caso se da la posibilidad de manifestarse verbalmente, utilizar recursos no/verbales, o no intervenir.

3 Implementación de la prueba

En una primera etapa, la prueba fue realizada por 50 estudiantes argentinos en las aulas de la Universidad. Cabe destacar la existencia de una relación asimétrica entre la investigadora y los estudiantes, ya que la prueba se tomó durante las clases en la Universidad. Sin embargo, esto influyó positivamente en la participación de los alumnos, quienes además se mostraron muy interesados en realizar la prueba y en el tema de estudio que luego se comentó en las clases. Para neutralizar de alguna manera estas condiciones, se pasó el test a estudiantes de otras carreras universitarias sin ninguna relación con el investigador ni con la temática.

En una segunda etapa, la prueba se realizó a estudiantes de español como lengua extranjera quienes se encuentran por motivos personales o académicos en la ciudad de La Plata. Estos alumnos cuentan con un nivel avanzado y superior en su adquisición del español como lengua extranjera. Lamentablemente, dada la situación actual de la Argentina, los programas de español para extranjeros, especialmente los norteamericanos, han sido suspendidos. Esto influyó negativamente en nuestro trabajo, ya que nos vimos impedidos de tomar la prueba a nuevos estudiantes.

4 Resultados

Los resultados de las pruebas corroboran nuestras investigaciones sobre las interacciones entre los hablantes en el uso de recursos de atenuación. Evidentemente, cuando los hablantes evalúan una situación como amenaza, utilizan los distintos recursos de atenuación. Para ello, se ponderan los factores que gravitan en la elección de la estrategia: la distancia social, la jerarquía, el grado de imposición. En cuanto a los extranjeros, cuyas respuestas anotamos en bastardilla, fijan más su atención en el contenido de lo que se manifiesta, y difieren en el grado de atenuación que realizan.

En el ejemplo 1, el hablante nativo utiliza el denominado acto de concesión, donde se acepta o se halaga la comida, y a continuación el rechazo resulta más atenuado:

A.1 “Muy rico todo, pero estoy más que satisfecha” (acto de concesión) “Gracias, pero estoy a dieta” (dan explicaciones); o en forma más coloquial “No, gracias, estoy llena.” *No, gracias.*

En el ejemplo 2, se obtuvieron distintas respuestas:

A.2 “Mirá, esas camisas no son de mi estilo, pero igual si a vos te gusta, está bien” (uso de un atenuador que indica opinión divergente “mirá” uso de lítote y acto de concesión)²; con interjecciones que indican “dolor”: “¡Ay! No me gusta.”; sin embargo, algunos varones usaron la estrategia directa: “Horrible esa camisa / Sos un ridículo”. Algunas estudiantes emplearon adjetivos de interpretación ambigua: es original, es rara. *Más o menos / ¿vos qué pensás? / Sí.*

En el ejemplo 3, se pide disculpas, se dan explicaciones y se ofrece una reparación:

A.3. “Disculpame, ya tenía otros planes, si querés salimos mañana” (acto realizativo, tiempo verbal atenuador, reparación) o “Me encantaría, pero me llamó para salir Juan y acepté. Otro día puede ser”. *Tengo otros planes / Hoy no puedo, otro día sí.*

² En el corpus de conversaciones entre argentinos analizado (Proyecto: La interacción en el español de Chile y Argentina) y en las respuestas de los argentinos al test de hábitos sociales presentado en este trabajo, encontramos un uso frecuente del “mirá”, al cual hemos denominado “marcador de opinión divergente”, o “marcador introductorio de opinión personal”, dada la funcionalidad observada.

En el ejemplo 4, se observa cómo el interés por mantener la relación de amistad demanda un mayor trabajo lingüístico:

A.4. “no, Negri, mirá por qué mejor no salen los dos y hacen una cena íntima. A mí no me gusta ser jueves, me siento muy incómoda” (rechazo atenuado por medio de una argumentación) “Creo que sería mejor una cena íntima en pareja” o se atenúa con el acto de concesión, “gracias por invitarme, pero creo que me voy a sentir un poco incómoda, diviértanse ustedes” o rechazo con atenuación y justificación: “Me encantaría, pero la verdad es que tengo muchas cosas que hacer. Si querés, otro día arreglamos”. Sin embargo, el hablante extranjero acepta la invitación sin comentarios: *Bueno/ Sí, está bien, ¿a qué hora salimos?*

En la segunda parte de la prueba, frente a los “conflictos” algunos hablantes argentinos sostienen que no dicen nada pero llevan a cabo otras acciones: se cambian de lugar, tosen, hacen gestos, siguen caminando. En general, los reclamos se inician con un acto de disculpa, aunque esto varía según las situaciones. Los extranjeros, tratan de no intervenir cuando la situación no los implica directamente, o incluso, observan el comportamiento de los argentinos en ese contexto “para aprender de ellos”.

En los ejemplos 4 y 5, presentamos situaciones de reclamos. Todos los hablantes argentinos los inician con un acto de disculpa, lo cual no se repite en el comportamiento de los extranjeros, quienes resultan más directos y “eficientes” (según su propia apreciación):

B4. “Discúlpeme, pero la comida está fría ¿me la puede calentar? (Realizativo, acto concesivo, modalidad interrogativa); *Mozo, esta comida está fría, ¿me puede traer otra?*

B5. “Discúlpáme, me parece que me cobraste de más” *¿Cuánto sale la camisa? /¿Estás seguro que la cuenta es correcta?*

Si comparamos los conflictos 4 y 5, con el que se presenta en 6, se puede observar que cuando el reclamo es por algo de menor valor (la comida, la cuenta de la tienda), los hablantes muestran una tendencia a una mayor atenuación. En cambio, cuando el reclamo es por algo importante (un viaje), se utilizan estrategias directas que incluyen el verbo realizativo, como en el ejemplo 6. Es la situación inversa del pedido: a mayor pedido, mayor atenuación; en el reclamo, a mayor reclamo, menor atenuación. Sin embargo, los extranjeros no evalúan estas diferencias, y atenúan más en el reclamo mayor:

B6 “Mirá yo pagué por una excursión que, por un problema del vehículo, no me dieron ninguna de las excursiones. Hacé como quieras pero devolvéme la plata. (preparación, da opciones antes del modo imperativo)” o “Quiero un viaje sin cargo como compensación” “Vengo a reclamar mi dinero, no pude hacer las visitas por un problema de ustedes” *Discúlpeme, pero el viaje no fue completo, ¿me podría dar otro viaje?* (muy similar a la

estrategia utilizada por los nativos para reclamar por el plato de comida). Sabemos, por experiencia, que de esta forma no van a obtener otro viaje.

4.1 *Fórmulas y situaciones*

La funcionalidad de las fórmulas es detallada por los hablantes nativos en dos aspectos: en primer lugar, con un valor en la interacción misma, como modo canónico de cerrar la intervención; en segundo lugar, los hablantes se encargan de ofrecer el marco descriptivo de la situación, incluyendo un detalle de los roles de los participantes: para consolar a un amigo que está triste: pero bueno; “mirando un partido de rugby y el equipo pierde”, para lamentarse: ¡qué le vamos a hacer!”; también los hablantes demuestran su conocimiento en la denominación de los actos comunicativos que se pueden llevar a cabo con estas fórmulas: “aprobación”, “consuelo”, “afirmación”, “reclamo”, “reafirmación”.

Nos hemos centrado en el uso de dos fórmulas, particularmente: “Pero bueno” y “Vamos a ver”. La primera, según los hablantes, se usa para: expresar una contrariedad, dar consuelo, tratar de sacar lo positivo de una situación, para expresar resignación (en esto se asocia al “¡qué le vamos a hacer!”). También para indicar que se terminó de hablar y que se desea que el otro intervenga.

Los extranjeros lo ven como parte de una oración: “el whisky escocés es caro pero bueno”.

“Vamos a ver” se usa como sinónimo de “lo voy a pensar”, “casi diría que no”, “no estoy seguro”, “cuando no se desea alimentar la expectativa, cuando no queremos decir ni que sí ni que no, cuando no quiero ilusionar con una respuesta positiva”. Para los extranjeros, *es algo que se va a hacer en el futuro.*

En ambos casos, los hablantes extranjeros no alcanzan a comprender plenamente el uso de la fórmula por parte del hablante nativo y todas las posibilidades que conlleva, de acuerdo con la situación comunicativa.

4.2 *Estrategia de atenuación*

En la última parte del test, se presentaron casos donde la atenuación es indispensable. Resulta interesante que los hablantes nativos tienden a atenuar más en casos donde detentan mayor jerarquía (cuando son profesores), en casos de menor distancia social o mayor proximidad, en la formulación de pedidos. En efecto, deberíamos revisar entonces qué factores evalúa el hablante para usar mayor o menor atenuación. Por ejemplo, en la primera hipótesis, donde el encuestado tiene el rol de profesor. Allí el hablante nativo recurre a todo tipo de atenuadores (marcados en negrita):

D.1 “Yo **creo** que vos podés dar un **poquito** más” (predicado doxástico, uso de diminutivos, apunta a levantar la imagen positiva del interlocutor) “**Mirá, tendrías** que revisarlo, está un **poquito** flojo” (marcador de divergencia, condicional, atenuador semántico); “**Mirá**, el trabajo necesita mejorar **un par** de cosas, hay **algunos aspectos** del tema que no quedaron **del todo** claros”; “Tenés **algunos** errores”; “La verdad es que quiero asegurarme de que lo podés hacer mejor, tomá en cuenta las correcciones, y en cuanto lo tengas rehecho, me lo traés, **eh?**”; “**Me parece** que no entendiste **algunos** conceptos. Vas a tener que revisar los apuntes y rehacer el trabajo. Cualquier cosa, consúltame”.

En cambio, los alumnos extranjeros, “van directo al grano”: *El trabajo no está bien, tenés que hacerlo de nuevo./ Las ideas no están claras, no entiendo el objetivo de tu trabajo.*

El ejemplo 4 es un reclamo con características especiales. Los hablantes nativos señalan que si no necesitan el dinero, no lo reclaman, si es poca cantidad, tampoco; sólo si lo necesitan, lo hacen y utilizan una variedad de recursos atenuadores. Los hablantes evalúan que esta situación demanda un gran esfuerzo atenuador a fin de no dañar la relación interpersonal, además de mantener, de esta forma, su propia imagen positiva, en cuanto al valor de la liberalidad y el desinterés por el dinero que desea manifestar. Las respuestas, en general, son extensas y llevan a cabo varios actos: disculparse, dar explicaciones, justificaciones, ofrecer reparación, crear un clima afiliativo, entre otras. Por ejemplo: “**Perdoná**, sabés?, **pero** necesito plata para pagar la luz, ¿no **podrías** devolverme la plata que te presté?”; “**Perdoná** que tenga que pedirte que me devuelvas el dinero que te presté, pero la verdad que no me queda otra opción”; “¿ Te acordás que el otro día te presté unos pesos? La verdad es que los necesito, no es para molestarte, **pero bueno...**”; “**Discúlpame**, Pedro, en este momento estoy necesitada de **algo de** dinero, me **podrías** reponer lo que te presté? **Si no podés** ahora, te espero y trato de conseguir por otro lado”; algunos utilizan formas más coloquiales, o incluso chistes, que contribuyen a un clima de afiliación ante la posibilidad de conflicto por el reclamo: “**Che**, te acordás del dinero que te presté? Porque ahora lo necesito, viste?”; “Che, a ver cuándo me devolvés lo que te presté”; “¿ Vos sabés que pasó con mi amigo **billetín**? Porque hace rato que no lo veo, eh?”; “**Mirá, boludo**, yo **necesitaría** la plata que te presté, es que tengo algunas deudas que pagar... (apelativo familia, modalidad condicional, justificación); “**Che, necesitaría** que me fueras **devolviendo** esa guita que te presté”.

Todo este trabajo lingüístico es obviado por los extranjeros quienes recurren a una estrategia más directa: *¿Podría tener mi dinero? / ¿Podés darme el dinero que te presté el otro día?*

En resumen, por las respuestas obtenidas, observamos diferencias sustanciales entre los hablantes nativos y extranjeros. La

atenuación de los argentinos, se relaciona con el interés por el mantenimiento de la relación interpersonal (con amigos, con los vecinos, con los alumnos); los hablantes extranjeros, atenúan en situaciones más formales de distancia social, pero igualmente, atienden más al contenido, a lo que uno de ellos denominó “comunicación eficiente”, evitando las indirecciones y el trabajo lingüístico que conlleva el mantenimiento de la cortesía en las interacciones.

5 Conclusiones

De esta forma, a pesar de la limitación que supone la realización de los Tests por parte de un hablante nativo, igualmente resultan de utilidad para planificar los contenidos conceptuales y funcionales que contribuyen al desarrollo de la competencia pragmática de los hablantes extranjeros. Como hemos comprobado gracias a estas pruebas, los resultados de las investigaciones previas sobre un corpus de interacciones entre hablantes nativos, pueden corroborarse en su mayor parte con las respuestas aquí obtenidas. El conocimiento y el uso de recursos de atenuación que contribuyen al estado de cortesía que todo hablante pretende construir en las conversaciones, al tener que afrontar situaciones conflictivas como las diseñadas en la prueba, nos dan pautas muy valiosas para la elaboración de los programas de los cursos de español como lengua extranjera. En comparación con los hablantes nativos, las respuestas de los hablantes extranjeros, previas al desarrollo de la temática en los cursos, nos indican desconocimiento y confusión en el uso de estrategias corteses, y por lo tanto, nos plantean la necesidad de incluir actividades adecuadas para su aplicación.

Apéndice

Test de hábitos culturales

Situaciones

1. Te invitan a cenar. No te gusta mucho la comida pero igualmente la comes. Te ofrecen más. ¿Qué le decís?
2. Tu amigo tiene puesta una camisa horrible. La acaba de comprar y te pregunta tu opinión, ¿qué le decís?
3. Tu amigo te llama por teléfono para invitarte a salir. Vos ya quedaste con otro amigo el día anterior, ¿qué le decís?
4. Tu amiga se va a casar con alguien que no soportas. Te pide que salgan a cenar los tres para celebrar. ¿Qué le decís?
5. Tu jefe/director te pide que termines urgente un informe para el día siguiente. Vos tenias planeado salir con tu familia después del trabajo. ¿Qué le decís?

Conflictos cotidianos

Conflicto 1

Has trabajado durante toda la semana y esperarás el viernes a la noche para poder dormir. En cuanto te acostás, te das cuenta de que tu vecino ha organizado una de sus fiestas habituales. ¿Qué hacés? ¿Qué decís?

Conflicto 2

Estás en el cine. Has llegado temprano para conseguir un buen lugar. Empieza la película e inmediatamente un grupo de tres jóvenes se sienta adelante y no te deja verla tranquilamente. ¿qué hacés? ¿Qué decís?

Conflicto 3

Estás en una reunión de amigos. Comienzan a criticar al partido que gobierna tu país, al cual ellos saben que has votado siempre. ¿Qué hacés? ¿Qué decís?

Conflicto 4

Vas a almorzar a un restaurante. Cuando te traen la comida, está fría y tiene muy mal sabor. ¿Qué hacés? ¿Qué decís?

Conflicto 5

Vas a hacer una compra a una tienda. Cuando estás saliendo, te das cuenta de que te han cobrado de más. ¿Qué hacés? ¿Qué decís?

Conflicto 6

Contratás una excursión al “Valle de la Luna”. Como se rompe el transporte, perdés las visitas programadas. Volvés a la agencia para reclamar por tu viaje. ¿Qué hacés? ¿Qué decís?

Conflicto 7

Vas caminando por una calle céntrica y un chico te dice: “Mamita, qué linda...” (etc.) ¿qué hacés? ¿Qué decís?

Conflicto 8

Te has olvidado de hacer la tarea para tu curso de Lengua. La profesora te la pide. ¿Qué hacés? ¿Qué decís?

Imaginar y relatar nuevos conflictos

Relatar brevemente para qué se usan estas expresiones

- a. ¡Faltaba más!
- b. ¡Bárbaro!
- c. ¡Listo!
- d. ¡Qué le vamos a hacer!
- e. ¡Dale!
- g. ¡Cómo no!
- h. ¡No me digas!
- i. ¡Más vale!
- j. pero bueno...
- k. claro que sí
- l. claro que no

m. vamos a ver...

Cómo atenuarías y lo dirías

- Si fueras profesor, y le tuvieras que decir a un alumno que su trabajo está mal.
- Si tu jefe/director/profesor tuviera el cierre del pantalón abierto
- Si necesitaras dinero y tu suegro acabara de cobrar.
- Si odiaras el olor a cigarrillo en tu ropa y tus colegas/compañeros se pusieran a fumar.
- Si tu amigo te hubiera pedido dinero y se hubiera olvidado de devolvértelo.
- Si tu suegra te recomendara que hicieras arreglos en tu casa
- Si tu cuñada/o te reclamara el tupper que te hubiera prestado.

TERCERA PARTE

**Cortesía en diferentes comunidades
hispanohablantes**

La descortesía como estrategia política en la democracia venezolana

ADRIANA BOLÍVAR
Universidad Central de Venezuela

1 Introducción

Aunque la teoría sobre la cortesía toma en cuenta la descortesía (Haverkate, 1994a; 2001; Placencia, 2001), algunos autores han insistido en la necesidad de incluirla como parte de la teoría de la cortesía y no como una actividad parasitaria o complementaria, porque en líneas generales comparten el argumento de que la teoría necesita incorporar las interacciones conflictivas pues ellas son propias de la interacción humana (Lakoff, 1989; Culpeper, 1996; Kienpointer, 1997). Además, algunos comparten la hipótesis de que en ciertos discursos la meta no es necesariamente buscar la armonía sino resaltar la diferencia, especialmente en el discurso político (Martín Rojo, 2000; Ilie, 2001 Bolívar, 2001a, 2002a, 2002b) hasta el punto de que la descortesía puede considerarse como la norma en algunos contextos, por ejemplo en los debates parlamentarios (Blas Arroyo, 2001).

Desde mi punto de vista, la descortesía merece una atención especial en el macro diálogo político porque tiene un valor ideológico y puede usarse con diferentes “funciones estratégicas” en la interacción política, tales como la coerción, la resistencia, la oposición y la protesta, el encubrimiento, la legitimación y la deslegitimación (Chilton y Schöffner, 2000:304-306). Pero, sostengo que, además de eso, tiene un valor político en sí misma pues con ella se construyen o retan realidades que afectan la vida de las personas de una determinada cultura o sociedad pues se crean/refuerzan patrones de comportamientos que marcan momentos histórico-políticos. Por ello, parto del supuesto de que un acto descortés en el contexto político debe examinarse en relación con las acciones políticas de todos los actores que participan en los eventos políticos, desde una perspectiva histórica (porque los significados se interpretan en el tiempo e intertextualmente), cognitiva (porque nos enfrentamos a diferentes representaciones del mundo), interaccional (porque los significados se construyen en la interacción social) y crítica (porque el analista toma una posición (Bolívar, 1997, 2001b, 2001c). Al igual que muchos analistas críticos, considero que el lenguaje es una práctica social (Martín Rojo, 2001: 63) que, junto con ser estudiada desde una óptica puramente formal,

debe ser abordada inter y multidisciplinariamente, tanto para alcanzar una teoría general del lenguaje como para explicar mejor los fenómenos sociales (Bolívar y Kohn, 1999; Bolívar, 1997).

La democracia venezolana puede caracterizarse como de tipo populista (Madriz, 2000, Rábago, 2002) y por eso este trabajo da especial atención a las palabras del líder del momento, el presidente Hugo Chávez, quien ha empleado el discurso de manera muy estratégica para lograr que una proporción significativa del pueblo se identifique con él.

En este proceso han jugado un papel importante el lenguaje agresivo del presidente y de sus oponentes, especialmente los insultos intercambiados entre el presidente y diversos sectores de la sociedad. Aunque es reconocido que en el discurso político la “descortesía cooperativa” tiene un papel importante (Martín Rojo, 2000:131) y que los insultos tienen propiedades cognitivas en la confrontación ideológica (Ilie, 2001:241), el caso venezolano llama la atención porque la descortesía y la agresividad se ha extendido a todos los actores políticos. Como bien nos dice Madriz (2000):

“Con excepción de los políticos de todas las toldas que desde ya muchos años vienen poniendo en práctica una jerga insultante, es la primera vez que, de forma recurrente y no accidental, representantes de los sectores empresarial, eclesiástico y periodístico se batan a improprios con el presidente. Y ello, en ocasiones, incluso antes de que este les haga blanco de sus ofensas.” (Madriz, 2000: 76)

Lo que también llama la atención es que, a diferencia de lo que ocurre en otros contextos políticos (como en el parlamento español o en el parlamento británico), el lenguaje insultante en Venezuela se ha extendido a todos los sectores de la sociedad y ha pasado a ser parte de la cotidianidad. Los intercambios de insultos se observan en diferentes espacios públicos (en marchas, en la “esquina caliente” de la plaza principal) donde la palabra se ha convertido en un arma poderosa para descalificar al contrario. Estas palabras ofensivas representan los mundos que comparten o no los venezolanos en este momento y muestran profundas diferencias ideológicas y sociales. También muestran maneras de percibir la identidad nacional y cultural.

En estudios anteriores (Bolívar, 2001a, 2001c, 2002a, 2002b) y en investigaciones del equipo multidisciplinario sobre el análisis del discurso político (Grupo ADP, Universidad Central de Venezuela) (Madriz, 2000; Erlich, 2002), hemos considerado que la violencia verbal y física constituyen estrategias políticas y, en consecuencia, deben verse con cuidado pues, además de tener la función de mostrar desacuerdo ideológico tienen como meta mantener el poder político mediante la aniquilación de las voces opositoras. Nos preocupan sus efectos para conservar la vida en

democracia dentro de un marco de respeto a la libertad de pensamiento y a los derechos humanos. Por eso, es necesario analizar la interrelación entre el discurso agresivo, el desarrollo de los acontecimientos y sus efectos para mantener la paz social.

2 Objetivos y alcance

El objetivo de mi investigación en relación con la (des)cortesía es describir, interpretar y explicar de qué manera la descortesía verbal ha afectado el diálogo político venezolano a partir de la presidencia de Hugo Chávez, con quien se inició en 1999 un proceso de cambio político y discursivo que ha conducido a una marcada división del pueblo venezolano entre “oficialistas/chavistas” y “oposición”.

En una primera etapa, cuando Chávez hizo su campaña electoral y en el primer año de gobierno, todavía en proceso de promover la “revolución democrática”, el presidente empleaba un lenguaje insultante que era percibido positivamente por sus seguidores pues, en ese caso, los insultos cumplían aparentemente con la función de fortalecer la solidaridad de grupo, al estilo de los “insultos rituales” (Labov, 1972), que causan risa y entretienen a la audiencia. En el sentido de Fant (1989) y de Bravo (1999), se trataba de una estrategia para fortalecer la autonomía del grupo de “revolucionarios” y garantizar la afiliación. Pero, por otra parte, este lenguaje pronto comenzó a verse negativamente como “grosero y chabacano” (editorial de *El Nacional* del 09 de agosto de 2002) por sus adversarios, quienes actualmente también lo insultan abiertamente por la radio y la prensa sin reparos, hasta llamarlo “Presidente delincuente” (Manuel Caballero, *El Universal*, 2002, domingo 8 de agosto, cuerpo 2, página 8), y lo acusan constantemente de sembrar el odio y de incitar a la violencia.

Lo que podríamos llamar insultos rituales se iniciaron en la campaña electoral de 1998 contra los partidos tradicionales, especialmente Acción Democrática, a quienes Chávez amenazó con “freir en aceite las cabezas de los adecos”. Pero de manera paulatina estos “chistes” se hicieron más agresivos, con el resultado de que terminaron en ataques a personas e instituciones (ver Bolívar, 2001a, 2002a). En otras palabras, los insultos dejaron de ser rituales, para convertirse en armas instigadoras de la violencia física, como lo recoge un editorial a fines del 2001, después que un grupo de manifestantes de la oposición fue agredido por partidarios del gobierno:

“De los insultos pasaron a las piedras, y luego a los choques cuerpo a cuerpo. Por último, algunos sacaron de sus bolsos bombas lacrimógenas y las lanzaron contra quienes marchaban. Como si eso no bastara apelaron a armas de fuego. Querían un

diálogo...pero a tiros.” (*El Nacional*, 23 de noviembre de 2001, cuerpo 4, página 10).

En todo este proceso las marchas, movilizaciones de personas en los espacios públicos, han tenido una función importante para medir las fuerzas de cada grupo. Ha sido característico de estas marchas llevar pancartas que contienen intercambios de insultos que repiten las palabras del Presidente, sea para apoyarlo o para atacarlo, lo que indica que la palabra ofensiva ha pasado a ser una práctica aceptada por ambos grupos. La polarización es cada vez mayor y la violencia verbal y física también. En el año 2002, las marchas y contramarchas originalmente pacíficas, como la del 23 de enero de 2002 en conmemoración del derrocamiento de la dictadura y celebración de los 44 años de democracia venezolana, se convirtieron en violentas cuando el 11 de abril de 2002, la marcha de la oposición que solicitaba la renuncia del Presidente terminó con un saldo de 19 muertos. Los sucesos del mes de abril sacudieron a una población que pasó tres días sin dormir (12-13 y 14 de abril), junto a la radio o al televisor, siguiendo paso a paso los acontecimientos en los que se sucedieron ante sus ojos el anuncio de la renuncia del Presidente, su solicitud de que se le llevara a Cuba (aunque nunca firmó la renuncia), el breve gobierno de transición de Carmona, su destitución, el regreso del Presidente, la salida del aire de las televisoras por dos días, los saqueos en que murieron cientos de personas, la calma tensa. Luego de lo cual vino la conciliación y la rectificación, el perdón, el llamado al diálogo, los intentos de diálogo, las nuevas amenazas, las acusaciones, la desconfianza y el temor. La verdad de los hechos todavía no ha sido establecida.

Por eso, es importante examinar el fenómeno de la relación entre discurso y acción política y social, para averiguar de qué manera la palabra ofensiva afecta a las personas, en lo que significa para su repertorio lingüístico, para su interpretación y comprensión de los fenómenos políticos y para su participación consciente en la vida política.

3 Teoría y método

Los principios generales que rigen nuestra investigación son los del análisis crítico del discurso y, por lo tanto, tomamos en cuenta las condiciones del análisis, es decir, la historia, la cognición, la interacción y la acción (Bolívar, 1997, MacDonell, 1986). Consideramos que para entender mejor el efecto de los actos descorteses es necesario ubicarnos en el momento histórico marcado por la conflictividad que está viviendo Venezuela. Al mismo tiempo, es importante tratar de entender cómo las partes involucradas en el comportamiento agresivo representan el mundo en el que están viviendo y cómo conceptualizan la interacción política. Para poder observar por qué la gente llega a estas representaciones es necesario observar la interacción social y política en la que participan todos los

actores y analizar paralelamente la acción discursiva y la acción política pues se cruzan y mezclan.

3.1 *El corpus*

En el proyecto se han tomado los eventos a partir de la toma de posesión del Presidente Chávez en 1999 (ver Bolívar, 2001a, 2001b, 2002a, 2002b).

El corpus está constituido por textos tomados de los periódicos *El Universal*, *El Nacional* y *Tal Cual*, y del Programa *Aló Presidente*. Se recogen de manera regular las primeras páginas, los titulares, la página política, los editoriales, las cartas al editor, las caricaturas y se buscan las relaciones en el plano semántico y pragmático.

3.2 *El análisis*

En el análisis interaccional del discurso (Bolívar, 1997, 2001a y 2001b), la noción central es el diálogo, aplicada tanto en el plano microtextual (interpersonal) como macrotextual (proceso social). Para estudiar la violencia verbal y la descortesía, entonces, los datos deben obtenerse en el curso de la interacción política, a medida que se producen secuencias de intercambios con lenguaje ofensivo en torno a eventos particulares. Así, siguiendo la noción firthiana de contexto de situación (Firth, 1951:42), para explicar el lenguaje en el proceso social, debemos registrar: A) Los rasgos relevantes de los participantes, las personas, las personalidades, incluyendo la acción verbal y no verbal de los participantes, B) Los objetivos relevantes, y C) los efectos de la acción verbal.

Paralelamente, tomamos nota de los siguientes factores que facilitarán nuestra interpretación:

1. El grado de vulnerabilidad del blanco del ataque verbal. (Ilie, 2001).
2. El objetivo político (silenciar, avergonzar, humillar a adversarios: retar la autoridad establecida: reorientar las fuerzas políticas, etc.) y los efectos esperados (ganar una campaña, mantener la popularidad, etc.). Aquí son referencias útiles las funciones estratégicas de Chilton y Schäffner (2000), las metas de Ilie (2001) y las estrategias de descortesía de Blas Arroyo (2001).
3. El foco del ataque: las características resaltadas (calidad moral, intelectual o física, los valores como lealtad, verdad, patriotismo, etc. (ver Ilie, 2001).
4. Las características del diálogo: oportunidad de participación equitativa, respeto y tolerancia, actos de reparación de la ofensa (disculpas), construcción de sentido, búsqueda de consenso, trasciende lo personal, búsqueda del bien social (véase Bajtín, 1986).

Para evaluar los efectos del lenguaje insultante se recurre a las encuestas. En esta trabajo se reportan los resultados de una encuesta realizada en el mes de mayo de 2002 (Bolívar, 2002b) a un total de 50 personas, adultas, 25 hombres y 25 mujeres de Caracas, del ambiente universitario (Universidad Central de Venezuela, UCV), profesores y estudiantes, empleados y personal de vigilancia (obreros). Se dio la siguiente instrucción: *Los últimos años se han caracterizado por una gran agresividad verbal en el ámbito político manifestada por un intercambio frecuente de insultos ¿Podría usted escribir a continuación los insultos que más recuerda? Escriba solo las palabras usadas.* No se les dio una definición de insulto, pero debían clasificarlos como provenientes del gobierno y/o de la oposición. El objetivo era conocer el repertorio lingüístico de lo que era considerado ofensivo e inferir de allí en parte la forma en que se está codificando la experiencia del mundo a través del léxico (ver Fairclough, 1989).

4 Resultados

Podemos presentar los resultados en dos niveles, uno en el plano de la interacción macro, que revela el patrón de comportamiento que surge de la interacción entre los actores sociales, la acción discursiva y la acción política (Bolívar, 2001a, 2002a, 2002b) y otro que tiene que ver con los efectos lingüísticos, cognitivos y políticos de la descortesía (Bolívar, 2002b).

4.1 Los patrones de comportamiento

Los patrones de comportamiento observados en los años 2001 y 2002 indican que las interacciones ofensivas con insultos conducen en algún momento a la violencia física pues los insultados terminan siendo atacados. También se observa que las interacciones con insultos conducen a una mayor radicalización del conflicto. Tomaremos como ilustración un evento reciente

Evento (agosto de 2002): Fallo del Tribunal Supremo de Justicia (TSJ) sobre la solicitud del Fiscal de la República de antejuicio de mérito por rebelión militar a cuatro oficiales involucrados en los sucesos del 11 de abril. Durante el conflicto, el Fiscal había declarado abiertamente su apoyo al Presidente. La discusión en el país giraba en torno a si hubo o no golpe de estado o si fue un vacío de poder que llenaron los militares para resolver el conflicto. El TSJ se pronunció tres veces diciendo que no había mérito y los militares fueron sobreséidos. Tomaron su decisión en una situación de tensión, entre denuncias y acusaciones de corrupción.

Actores involucrados: El Presidente, el TSJ como institución, los integrantes del Ejecutivo Nacional, miembros de la Asamblea Nacional, los medios de comunicación y personalidades, el pueblo en la calle.

Efectos verbales: producción de editoriales, artículos de opinión y comunicados en apoyo y en contra de la decisión, graffitis, pancartas, programas de opinión, etc.

Efectos no verbales: disturbios violentos frente al TSJ (después de cada fallo desfavorable al gobierno), marchas y manifestaciones del oficialismo en contra de la decisión, marchas y manifestaciones de la oposición a favor.

Objetivo político: averiguar la verdad sobre los hechos del 11 de abril; mantener la autoridad y la popularidad (el Presidente) y retar la autoridad del gobierno (sus adversarios).

Foco de los ataques: la autoridad moral del TSJ; la capacidad moral, intelectual y política del Presidente.

La interacción: la interacción “descortés” se inicia desde antes de que se produzca el fallo definitivo del TSJ.

El Nacional toma posición a favor del TSJ antes de que se produzca la decisión definitiva, descalifica al gobierno y al pueblo que apoya a Chávez. Apoya la imagen negativa del TSJ y amenaza la imagen positiva de Chávez y sus seguidores, deslegitima la autoridad del Presidente, legitima la autoridad del TSJ y de las instituciones.

(1)

“Es nuestro deber respaldar la actitud digna y valerosa de los integrantes del Tribunal Supremo de Justicia que, con sus votos razonados y justos, le dijeron no al autoritarismo, al servilismo del fiscal y a las amenazas de las bandas chavistas. Las decisiones históricas, como la de ayer, constituyen lecciones imborrables para los pueblos y refuerzan su sentido de la democracia. Hay que profundizar en el camino pacífico.” (*El Nacional*, editorial “Segunda derrota”, 09 de agosto de 2002, cuerpo A, pág.10)

El Presidente también muestra su desacuerdo con un fallo favorable antes de que se logre un fallo definitivo. En su programa *Aló Presidente* número 115, de cinco horas de duración, desde la Isla de Los Roques, hace advertencias al TSJ. Amenaza la imagen negativa del TSJ, deslegitima su autoridad, coerciona a los magistrados, los disminuye y ridiculiza ante la nación, los compara con jugadores de baseball, presupone que harán algo negativo, deslegitima a quienes apoyan al TSJ. (“*El Universal*”, 12 de agosto de 2002, cuerpo 1, pág. 6)

(2)

“El TSJ es como un árbitro en un juego de béisbol. Un árbitro puede equivocarse una vez, pero nadie va a jugar pelota con un umpire descarado. Lo mismo pasa con los magistrados. Ah, pero que no vayan a estar cantando piconazos como strikes porque eso no se puede aguantar. Lo que habrá que pedirle a un árbitro que cante piconazos y poncha a un bateador es que se vaya del

juego. Es él el que tiene que dejar el juego, hay que cambiar él árbitro para que el juego pueda seguir. Por capricho de una minoría no nos vamos a calar eso.” (*El Universal*, 12 de agosto de 2002, cuerpo 1, pág. 6)

Coerciona, supone la incompetencia del TSJ:

(3)
(...) difícilmente una persona en el mundo podrá creer la versión de que aquí no hubo un golpe de Estado, que no hubo rebelión militar. (Ibid.)

Coerciona, humilla a los magistrados al invadir su espacio y amedrenta al TSJ y a sus adversarios políticos:

(4)
Magistrados ¡vean a ver ustedes qué van a hacer! Se los digo como ciudadano de esta República ¡Justicia, justicia! hagamos triunfar la justicia y triunfará la paz (...) No vaya a creer nadie que nosotros estamos de brazos cruzados o vamos a permitir que se atropelle la dignidad, los derechos humanos y no hay quien responda por ellos. (Ibid.)

Los medios recogen la amenaza y critican severamente la actitud del Presidente. El titular de *El Universal* del 12 de agosto solo contiene la palabra AMENAZA. Al mismo tiempo, los periódicos cubren en las noticias la marcha de La Coordinadora Democrática, celebrada en Maracaibo (la provincia), en conmemoración de los cuatro meses de los sucesos del 11 de abril. *El Universal* informa:

(5)
La llamada megamarcha comenzó en la plaza la República y finalizó en la Basílica de la Chiquinquirá. (Leyenda en foto de la primera plana, *El Universal*, 12 de agosto).

Los lugares mencionados sirven como indicadores de la magnitud de la marcha en contra del gobierno.

Los caricaturistas aprovechan la ocasión para intervenir: “En Maracaibo está claro que el país está en marcha” (Caricatura de Zapata, *El Nacional*, 13 de agosto de 2002). Se amenaza la imagen positiva del Presidente y del gobierno pues la caricatura funciona como advertencia sobre la correlación de fuerzas y el efecto en su popularidad.

Los editorialistas también denuncian y lo acusan de estar fuera de la ley, deslegitiman su autoridad como Presidente, dañan su imagen negativa y positiva:

(6)

Es obvio que Chávez actúa bajo el gran temor de su conciencia sucia, porque sabe que en ese tribunal cursan denuncias y acusaciones de enorme peso contra él, tanto por la malversación de recursos del FIEM como por los sucesos del 11 de abril (...) El presidente se ha colocado fuera del orden legal y viola la esencia de la Constitución de 1999 al atentar contra la autonomía de los poderes, única garantía del Estado de derecho. Ya no puede ocultar su vocación de dictador. (Editorial "Una conciencia sucia", *El Nacional*, 13 de agosto de 2002, cuerpo A, pág. 6)

Chávez se retracta, repara la falta, cambia el acto de habla de amenaza a aclaratoria, pero acusa a la oposición del delito de chantaje, no admite su responsabilidad y la desplaza a otros (los medios):

(7)

Hay que aceptar la decisión aunque no nos guste. (*El Nacional*, 14 de agosto de 2002, primera página)

(8)

Lo que estoy es cuidando al TSJ para que siga siendo un supremo tribunal que lo que decida lo aceptemos y lo cumplamos, aunque no nos guste porque hay decisiones que no complacen a todos (...) Nosotros lo que hemos hecho es denunciar una manipulación. No somos nosotros quienes están presionando al Tribunal Supremo. El Poder Judicial es el árbitro que no puede estar a favor de una de las dos partes. (*El Universal*, 14 de agosto, cuerpo 4, pág. 1)

El vicepresidente, José Vicente Rangel, apoya y refuerza la acusación, daña la imagen del TSJ con la acusación directa de delito:

(9)

"...la presión al TSJ la han ejercido los medios de comunicación, diputados de la oposición, y grupos económicos y empresariales que han estado presionando directamente a los magistrados." (*El Universal*, 14 de agosto de 2001, cuerpo 4, pág. 1).

Ante el fallo final del TSJ, los editoriales saludan la decisión:

(10)

"El Tribunal Supremo de Justicia tomó ayer una decisión histórica al declarar la no procedencia del antejuicio de mérito intentado por el fiscal general de la República contra cuatro oficiales superiores de la fuerza Armada. Fue una decisión histórica por varias razones; primero porque decidió con propiedad sobre la esencia del problema al sobreseer la causa y, porque demostró la autonomía del poder judicial, cuestión básica del Estado de Derecho. Según el veredicto del TSJ no hubo rebelión militar el 11 de abril(...) No pudieron torcer la voluntad y la entereza de los magistrados las explosiones groseras e insultantes del

Presidente de la República, sus palabras desafiantes pronunciadas el domingo desde Los Roques.” (Editorial de *El Nacional*, 15 de agosto de 2002, cuerpo A, pág. 8).

El Presidente, desde el barrio San Andrés (una barriada popular) desconoce la decisión del TSJ, invita a los pobladores a leer el fallo y anuncia contraataque, daña la imagen positiva y negativa del TSJ y de sus adversarios, asusta:

(11)

Para que se den cuenta de la monstruosidad de b que es esa decisión, del tamaño del irrespeto a la dignidad y moral del pueblo venezolano” (...) Nosotros no nos vamos a quedar con ésa. Si creen que así será, están equivocados. Ahora lo que viene es contraataque del pueblo y de las instituciones verdaderas, contraataque revolucionario es lo que viene ahora. (...)

Denigra a los magistrados con una metáfora escatológica que reduce el fallo a la categoría de excremento. El daño a la imagen alcanza su mayor grado. En el habla popular “plasta” es la expresión abreviada de “plasta de mierda”):

(12)

Ellos pusieron la plasta y se fueron de vacaciones ¡Qué sabroso! (...) Esos magistrados han manchado para siempre su nombre y ni que pasen 500 años echándole desmanchador del más fuerte lo podrán eliminar. Estarán manchados por indignos y por inmorales y así lo haremos saber ante el mundo.

El Presidente presenta su “plan de batalla” y convoca a una marcha para pedir Justicia, que se realizó el domingo 25 de agosto (Estrategia no verbal para medir fuerzas).

Algunos observadores todavía ven en este uso del lenguaje del presidente una estrategia “publicitaria”, como parte de “la red de palabras que comenzó a tejer desde su primera aparición” (Socorro, 2002), lo que daría fundamento a la hipótesis de que estamos ante insultos para fortalecer la afiliación y la autonomía. No obstante, también advierten sobre las consecuencias legales.

(13)

En fin, nuevas estampas para el album folklórico de la Nación. Nada relevante. (...) el Presidente de la República tendría que morderse la lengua antes de pronunciar frases que son en sí mismas un delito. (Socorro,2002:D/7).

Las palabras del presidente tienen efectos que generan nuevas interacciones ofensivas. El uso de la palabra “plasta” se extiende y se aplica

al país y al proceso político (frases “que ponen a Venezuela como el betún, es decir, como una plasta”, (Socorro, 2002); “esta revolución es –con perdón- la verdadera plasta”(Salazar, 2002). Al mismo tiempo, el Presidente se hace más vulnerable pues, en el duelo verbal, sus oponentes dirigen el foco de sus agresiones a otros aspectos en los que él se ha mostrado débil, especialmente el económico, como lo muestra el título del editorial de *Tal Cual* en primera plana el 27 de agosto de 2002, “AplastaDO”. El juego de palabras alude a la “plasta” y al fracaso económico. Se inicia un nuevo ciclo y la guerra ideológica con la palabra ofensiva continua.

4.2 *Los efectos de la descortesía*

La confrontación ideológica en la interacción política también plantea el problema de la identidad cultural, la preocupación sobre cómo nos vemos a nosotros mismo y cómo nos ven los otros:

(14)

“Llamar ‘plasta’ un acto jurídico de tanta trascendencia es, quizás una licencia aceptable en el lenguaje coloquial, pero en boca de un Presidente de la República no sólo es repudiable, sino que también demuestra el profundo desprecio por las instituciones democráticas que siente el primer mandatario, con lo cual le indica al resto de los venezolanos que las necesita para mantener las apariencias en el plano internacional, pero en su interior no las respeta para nada.” (Editorial “Grosero y Chabacano”, *El Nacional*, 19 de agosto de 2002, cuerpo A, pág.12)

La encuesta que realizamos sobre los insultos revela en parte cómo nos vemos en Venezuela en este momento. Además de proporcionarnos un repertorio de 263 palabras ofensivas diferentes, nos indica qué palabras se han convertido en insulto y, por lo tanto, cuáles son los valores y rasgos que favorecen y rechazan los venezolanos. El cuadro 1 recoge los insultos del gobierno a la oposición recordados por hombres y mujeres. Es interesante observar que la mayoría fueron usados inicialmente por el Presidente para descalificar a sus opositores (escuálidos, oligarcas, cúpulas podridas, afligidos, adecos, corruptos, conspiradores, mentirosos, privilegiados, traidores, antidemocráticos). Se encuentran también insultos que marcan las diferencias de clase social (ricos, sifrinós) y de valores morales (vende patrias, traidores).

El cuadro 2 recoge los insultos contra el gobierno recordados por hombres y mujeres. En este caso vemos que existe una mayor variedad y que se cubre un campo semántico más amplio. El foco de los insultos incluye la afiliación política (comunistas, chavistas), el estilo político (caudillo, autoritarios, dictador, populista) la clase social (marginales, tierraños, pata en el suelo, resentidos, resentidos sociales), el grado de

educación (patanes, balurdos, chusma), la capacidad mental e intelectual (brutos, mediocres) la salud mental del presidente (loco, demente), su capacidad como político (payaso, incapaz, terrorista), su valor (gallina), su responsabilidad penal (asesino). También se percibe un rechazo de la violencia (terrorista, talibanes, hordas, círculos de la muerte, guerrilleros, asesinos).

Cuadro 1

Insultos del gobierno a la oposición recordados por mujeres y hombres (50)

Palabra(s)	Mujeres	Hombres	Total
Escuálidos	21	23	44
oligarcas	15	19	34
Cúpulas podridas	13	10	23
corruptos	09	07	16
golpistas	05	09	14
conspiradores	04	07	11
afligidos	05	06	11
fascistas	06	05	11
adecos	03	04	07
ladrones	04	03	07
antichavistas	03	02	05
mentirosos	03	02	05
traidores	03	02	05
Vende patrias	03	02	05
antidemocráticos	02	02	04
ricos	01	03	04
contrarevolucionarios	01	02	03
Frijolito	02	01	03
sifrinos	02	01	03
cobardes	01	01	02
neoliberales	01	01	02
Oligarcas depredadores	01	01	02
privilegiados	01	01	02
neoliberales	01	01	02

Estas palabras nos dan un resumen de los efectos de la violencia verbal en los venezolanos de Caracas. Han aumentado su repertorio de palabras ofensivas, han organizado la experiencia en términos de oposiciones (ricos/pobres, derecha/izquierda, democráticos/antidemocráticos, adecos/comunistas, bonitos/feos, sifrinos/patanes, etc.) y se han alineado en dos grandes grupos altamente polarizados. La interacción descortés en el proceso social afecta gravemente el diálogo político y también contribuye a que los venezolanos profundicen la versión negativa que tienen de sí mismos (véase Montero, 1997; Salazar, 2001a, 2001b).

Cuadro 2
Insultos de la oposición al gobierno recordados por mujeres y hombres (50)

Palabra(s)	Mujeres	Hombres	Total
Asesinos	12	06	18
marginales	10	05	15
comunistas	07	06	13
loco	04	08	12
dictador	05	06	11
chavistas	07	03	10
hordas	05	04	09
mentirosos	07	02	09
resentidos	06	03	09
asesino	03	05	08
chusma	05	03	08
brutos	05	02	07
corruptos	04	03	07
turbas	03	04	07
bolivarianos	04	02	06
Círculos de la muerte	03	02	05
golpistas	02	03	05
ladrones	03	02	05
mediocres	04	01	05
Resentidos sociales	02	03	05
terrorista	01	04	05
autoritarios	01	03	04
Círculos bolivarianos	01	03	04
demente	01	03	04
gallina	02	02	04
incapaz	02	02	04
populista	02	02	04
caudillo	02	01	03
fascista	01	02	03
locos	02	01	03
talibanes	02	02	03
tierrúos	01	02	03
balurdos	01	01	02
ciegos	01	01	02
corrupto	01	01	02
guerrilleros	01	01	02
inútiles	02	02	04
Pata en el suelo	01	01	02
patanes	01	01	02
payaso	01	01	02
ratas	01	01	02
violentos	01	01	02

5 Conclusiones

En el contexto político venezolano del año 2002, la descortesía y el insulto cumplen con la función de dañar la imagen del contrario y de sacarlo del ruedo, pero también conducen a la violencia física y a la muerte.

La descortesía puede ser el rasgo característico, incluso la norma, en el ámbito político, pero debe ser controlada debidamente para evitar la violencia física. Cuando no existe una legislación adecuada, cuando no se aplican normas para regularla, o cuando se abusa del poder irrespetando a las instituciones, se afecta el diálogo político gravemente, hasta el punto de que puede interrumpirse. La democracia se hace más vulnerable y peligran los valores fundamentales para la convivencia humana, la libertad de pensamiento, la paz, la democracia, la justicia.

La teoría de la cortesía debe tomar en cuenta los esquemas ideológicos en los que participan los miembros de una cultura. La lucha ideológica con la palabra (cortés y descortés) es parte del proceso social en el que se construyen las identidades nacionales y culturales.

El discurso político venezolano actual: ¿atenuación o refuerzo del conflicto?

FRANCES D. DE ERLICH
Universidad Central de Venezuela

Actualmente, Venezuela proyecta la imagen de una sociedad polarizada, cuyos extremos se excluyen mutuamente en un clima de intolerancia y conflictividad que alcanzó su máxima expresión con mortíferas y dolorosas consecuencias sociales a mediados de abril de 2002 luego de una marcha cívica multitudinaria protagonizada por las fuerzas opositoras al gobierno del presidente Hugo Chávez. Esos hechos de violencia son el fruto de un discurso público en el que ha predominado un lenguaje cada vez más ofensivo entre el presidente de la república y los opositores a su gobierno, tal como se ha señalado en algunos estudios (Bolívar 2001a, 2002a; Madriz 2000; Erlich 2002).

En los días que siguieron a los graves hechos del mes de abril, que incluyeron además una breve interrupción del hilo constitucional, el gobierno de Chávez, una vez restituido, llamó al diálogo y a la reconciliación. Era de esperar que en esas circunstancias se expresara la necesidad de buscar un entendimiento nacional, por encima de los diversos intereses y posiciones. Nos propusimos entonces identificar indicios en el lenguaje que señalaran una voluntad de matizar la conflictividad, en un intento de responder a las siguientes preguntas:

-¿Existen indicios discursivos que señalan la voluntad de construir la convivencia en este momento de la historia contemporánea venezolana?

-¿Cuáles estrategias dentro de un enfoque pragmático y lingüístico de la cortesía verbal nos permiten aproximarnos a la acción de consensuar en el mencionado contexto?

- Por último, ¿qué grado de conflictividad o de atenuación del conflicto mantienen los diferentes actores socio-políticos en sus producciones discursivas?

El objetivo del estudio es por tanto no solamente descriptivo sino también crítico. Se inscribe en consecuencia en el marco general del Análisis Crítico del Discurso (Fairclough 1989, 1995; van Dijk 1993, 1999) que postula la reciprocidad entre las prácticas discursivas y las prácticas sociales y adopta la aproximación analítica de la teoría de la cortesía, tal como ha sido elaborada por Brown y Levinson (1987).

Resulta evidente la relación entre los postulados de la teoría de la cortesía verbal y la acción de construir consenso que queremos identificar en la práctica discursiva actual venezolana. Planteamos entonces como hipótesis de trabajo que en este discurso, marcado por el enfrentamiento, también se manifiesta la búsqueda de acuerdos¹. Esto supone que, por un lado, se expresan estrategias de cortesía positiva y negativa (Brown y Levinson, 1987) que mitigan las disensiones, expresan solidaridad y suavizan los desacuerdos, y por el otro se expresan estrategias descorteses (Culpeper 1996, en: Blas Arroyo, 2001) dirigidas con diversos grados de intensidad a resaltar algún aspecto negativo.

Para cumplir nuestro objetivo, recogimos muestras discursivas producidas por actores representativos de las diferentes fuerzas enfrentadas: el presidente y los sectores oficialistas, por un lado, y los grupos opositores por el otro, entre los que se cuentan líderes políticos y sindicales, funcionarios públicos, los medios de comunicación, la Iglesia. Se trata de muestras aisladas en alocuciones presidenciales y en textos publicados en uno de los periódicos de mayor difusión del país, producidas en el período comprendido entre el 14 de abril y el 29 de julio de 2002, durante el cual se realiza el macroevento comunicativo que podríamos identificar como “el llamado a la reconciliación nacional”.

La metodología aplicada consistió en aislar las evidencias lingüísticas producidas por los diversos actores, identificar los actos de habla transmitidos así como las estrategias de (des)cortesía puestas en práctica. Se describieron los datos y se interpretaron a la luz del correspondiente contexto.

Comenzamos nuestra indagación con muestras de la transcripción de la alocución a la nación del presidente Chávez al retornar al poder (14 de abril de 2002) en la cual intenta dar inicio a una nueva etapa comunicativa entre los actores políticos enfrentados. Allí se marca la pauta de la interacción que pondrán en marcha los diferentes actores, la cual parece seguir el siguiente patrón caracterizado por la alternancia entre los distintos tipos de actos:

Actos de (aparente) cortesía
Actos potencialmente amenazadores de imagen atenuados (no descorteses)
Actos amenazadores de imagen (descorteses)

Cuadro 1

Las estrategias discursivas y los recursos lingüísticos puestos en práctica por el presidente en su alocución ilustran este patrón. Comienza el Sr. Chávez con un acto amenazador a su propia imagen positiva y a la del

¹ Este planteamiento también es desarrollado por Martín Rojo (2000) en su estudio de los debates parlamentarios españoles.

destinatario, bajo la forma de una autocrítica que a su vez llama a poner en práctica:

“Las causas de esto que ha ocurrido ya las analizaremos con calma para corregir en donde hay que corregir, para corregirnos en donde tengamos que corregirnos...”

Allí vemos que al mismo tiempo apela a la cooperación utilizando un *nosotros* inclusivo que muestra que hay misiones compartidas o intereses comunes a todos, evidenciando también de esta forma cortesía positiva. Más adelante continúa su llamado a la cooperación bajo la forma de un acto directivo impositivo con función de mandato, atenuado con la expresión “hacer un llamado”:

“... para todos los sectores hago un llamado a la paz, hago un llamado a la calma, hago un llamado a la racionalidad de todos. Hago un llamado a que volvamos a la reunión del país.”

Si bien se trata de un llamado a una actividad conjunta, es a la vez un acto amenazador a la imagen negativa del destinatario minimizado con la mencionada expresión. Además, con el uso de nominalizaciones, el presidente mitiga los agentes de las acciones o comportamientos que llama a realizar. Cabe destacar que este mandato se presenta atenuado bajo forma de petición, particularidad destacada en los hablantes que se encuentran en una situación de autoridad institucional, en la cual la relación asimétrica con sus interlocutores constituye en sí misma una amenaza.

Pensamos que en este momento delicado de la historia socio-política del país, el mandatario restituido asume así la responsabilidad de llamar al orden, desplegando un liderazgo matizado con muestras de humildad. Una humildad que llega a su máxima expresión cuando relata el encuentro durante su corto cautiverio con un prelado, blanco de algunos de sus más feroces ataques verbales en el pasado:

“Yo tuve... hace unas horas una buena conversación con monseñor el Cardenal Ignacio Velasco... y le pedí perdón...”

Sin embargo, esa petición de perdón, acto amenazador para su propia imagen, va inmediatamente seguida de un acto amenazador para la imagen del destinatario (en este caso, sus opositores) que presenta bajo la forma de una aserción modificada con una locución performativa atenuada de tipo deóntico.²

² Haverkate (1994a, p. 120) describe en detalle esta estrategia de atenuación.

“...y le dije que era necesario que todos los sectores del país pusiéramos mayor empeño toda la buena voluntad que podamos para poder convivir en paz... necesario es que reflexionemos todos.”

El contenido proposicional de lo expresado alude implícitamente a que no ha habido suficiente empeño y buena voluntad para vivir en armonía, opinión que puede crear malestar en sus opositores por el intento de diluir las responsabilidades en un *nosotros* inclusivo. Por tanto, el presidente utiliza un atenuador deóntico que subordina sintácticamente la información proposicional y crea una distancia formal entre las dos partes de la oración. Vemos aquí que el efecto pragmático se relaciona estrechamente con un aspecto formal.

La aserción que acabamos de ver da paso más adelante a un mandato que Chávez dirige explícitamente a los medios de comunicación, muchos de los cuales han sido sus más acérrimos opositores y sobre los cuales han recaído sus más duros ataques, verbales y no verbales:

“... y a los medios de comunicación de nuestro país de verdad verdad llegó la hora de hacer profundas rectificaciones, es obligatorio que se hagan esas rectificaciones...”

El mandato se presenta con una atenuación decreciente (*llegó la hora, es obligatorio*) y se plantea como una regla general, impersonalizada, que todos deben cumplir. Sin embargo, en seguida continúa con un acto de manifiesta descortesía al tildar a los medios de comunicación de irracionales:

“...que se vuelva a los carriles de la razón porque es que parece que han perdido hasta la razón.”

Luego se dirige a sus seguidores para expresarles también un mandato cuya potencial fuerza amenazadora atenúa insistentemente al tiempo que comienza a descalificar a sus opositores sin ningún intento de mitigación:

“...a todos los hombres y mujeres que me siguen en este camino, que no caigamos... yo sé que no vamos a caer, nadie va a caer en el extremo en que cayeron algunos sectores en los últimos días...”

Continúa su acto de amenaza a la imagen positiva de sus adversarios al establecer implícitamente, con un *nosotros* excluyente, una comparación que les es desfavorecedora y que enaltece su propia imagen y la de sus adeptos:

“No, nosotros los bolivarianos, nosotros los revolucionarios somos humanistas... así que ninguna retaliación, aquí no habrá ninguna cacería de brujas, no vengo con ánimos revanchistas.”

Luego, aludiendo directamente a sus opositores, formula unas expresiones exhortativas para recomendarles unos modos de actuar en un acto amenazador de imagen negativa que se acentúa aún más cuando los increpa a emprender sus acciones con honestidad, dando a entender implícitamente que no lo han hecho así:

“...que declaren, que anuncien sus críticas, sus recomendaciones, sus alternativas... pero con ética, con buena fe...”

Esas recomendaciones pueden también interpretarse como actos de cortesía tanto positiva como negativa si se piensa que la investidura del primer mandatario le confiere autoridad para permitir o aceptar que se realicen ciertas acciones, en todo caso razonables dentro del libre juego democrático. Sin embargo, dicho acto no es más que una aparente cortesía pues queda inmediatamente atenuado con la concesión expresada en la oración elíptica *pero [háganlo] con ética, con buena fe*, cuya función pragmática es la de debilitar la licencia dada anteriormente. Dicho de otro modo, aparenta mostrarse comprensivo con sus oponentes cuando en realidad su objetivo es el de desprestigiarlos.

Ya finalizando su alocución vuelve a hacer uso de una estrategia que, a pesar de estar formulada como mandato atenuado, muestra cortesía positiva pues apela a la cooperación y la reflexividad, llegando inclusive a formular un ruego, supremo acto amenazador para la propia imagen:

“...hago un llamado de verdad a la unidad de los venezolanos, a la unidad respetándonos las diferencias ... –y agarro la Cruz- hago un llamado a los dueños de los medios de comunicación. ¡Por Dios! Reflexionen pero de una vez, este país también es de ustedes, yo también tengo que reflexionar muchas cosas...”

La estrategia de cortesía positiva consiste aquí en resaltar la pertenencia a la identidad nacional y en llamar a actuar conjuntamente en función de los intereses que todos comparten.

Concluye su discurso convocando a todos los sectores a unas mesas de diálogo nacional, convocatoria que no deja de ser también un acto amenazador a la imagen negativa de sus destinatarios.

Se aprecia entonces en esta alocución una alternancia entre actos de aparente cortesía y actos amenazadores para la imagen positiva del enunciador acompañados de actos amenazadores para la imagen del destinatario, atenuados o no. Se trata de una fluctuación entre los polos

opuestos en los que se encuentran los actos corteses y no corteses, pasando por diversos grados de mitigación.

En los días siguientes, diferentes sectores de la vida nacional aparentan dar la bienvenida al llamado conciliatorio del presidente, en un manifiesto acto de cortesía positiva. Sin embargo, los opositores tratan de compensar su persistente disentimiento con fórmulas más o menos atenuadoras presentadas en acuerdos parciales o formas impersonales. En no pocas ocasiones producen actos amenazadores de imagen al expresar abiertamente su incredulidad o renuencia ante los buenos propósitos transmitidos por el primer mandatario.

De un modo general, estos hablantes siguen el patrón encontrado en la alocución presidencial, como ilustraremos a continuación.

En la siguiente intervención se despliega cortesía positiva hacia el Jefe de Estado:

“Las declaraciones del Presidente en las que anuncia mesas de diálogo son un punto importante en el camino, que permitirá buscar zonas de coincidencia y de encuentro. Nadie puede despreciar o descalificar esta propuesta...” (Felipe Mujica, presidente del partido Movimiento al Socialismo, citado en *El Nacional* 15-4-02)

Sin embargo, estas aseveraciones sólo constituyen la presentación de un acuerdo parcial realizado bajo la forma de una concesión matizadora de la opinión divergente que sigue, también mitigada por expresiones impersonales (*lo que no se puede desconocer, nadie*), cuyos referentes podrían ciertamente incluir al presidente de la república:

“...Lo que no se puede desconocer es que una parte muy grande de la sociedad está inconforme como conduce el país... Por ello, no se puede equivocar nadie pensando que los conflictos van a cesar...” (op.cit.)

El mismo dirigente político no tarda en emprender en contra del presidente otro acto amenazador a su imagen positiva, suavizado en alguna medida con el uso de formas impersonales:

“Hay que ser demócratas en forma consecuente y si se critica el intento antidemocrático del decreto Carmona, de igual manera debe cuestionarse el intento del golpe de estado del 4F [4 de febrero de 1992]...”³ (Felipe Mujica, citado en *El Nacional*, 21-4-02)

³ Alude al decreto de disolución de los poderes públicos promulgado por el Sr. Pedro Carmona durante su gobierno de 28 horas a la caída de Chávez en abril de 2002.

De esta forma recuerda que la misma persona que ocupa actualmente la presidencia de la república intentó tomar por la fuerza el poder en el pasado, lo cual lo desautoriza para criticar comportamientos similares en otros.

Del mismo modo, otro dirigente aplaude inicialmente el llamado presidencial, pero no pierde la oportunidad de amenazar la imagen negativa del primer mandatario recomendándole determinada acción como condición previa para lograr la deseada conciliación:

“...por un lado, el Presidente llama al diálogo, pero por el otro debe desarmar a esos círculos,⁴ para que exista una tolerancia de la disidencia; de lo contrario, se va a continuar profundizando la división tanto del pueblo venezolano como de la FAN [Fuerza Armada Nacional]...” (Alfredo Ramos, dirigente del partido La Causa R y líder de la Confederación de Trabajadores de Venezuela, citado en *El Nacional*, 15-4-02)

El mismo dirigente concluye con una afrenta al gobierno, sólo ligeramente atenuada por el uso de la tercera persona plural, pero cuya amenaza a la imagen positiva del destinatario queda evidenciada posteriormente con el verbo en tercera persona singular, en clara alusión al presidente:

“Que no insistan en colocar de rodillas al movimiento sindical, porque nos va a encontrar defendiendo los derechos de los trabajadores.” (op. cit.)

Los pronunciamientos de la también vilipendiada Iglesia venezolana ante el llamado al entendimiento formulado por el presidente de la república revelan cierta renuencia que afecta la imagen positiva del mandatario, tal como podemos apreciar en esta declaración del prelado que una vez fue acusado por el Sr. Chávez de cargar el diablo bajo la sotana:

“Pedir perdón es un paso importante, pero no es suficiente...” (Monseñor Baltasar Porras, entrevista a *El Nacional*, 20-4-02)

Las autoridades eclesiásticas se suman al llamado conciliatorio, pero no dejan de destacar ese clima de desconfianza y responsabilizan al gobierno por no crear las condiciones que promuevan la confianza entre el oficialismo y los demás sectores. Incurren así en un acto amenazador de imagen negativa del presidente:

⁴ Los Círculos Bolivarianos creados por el Presidente Chávez han sido acusados por la oposición de prácticas violentas en contra de los adversarios del régimen.

“Lamentablemente el odio ha penetrado en los corazones, y ello se pone de manifiesto en el surgimiento de grupos armados,⁵ que constituyen una seria amenaza para la paz social... Los intentos de diálogo han quedado bloqueados por su escasa transparencia y por la mutua desconfianza entre gobierno y sociedad. El primer responsable del diálogo es el propio gobierno, el cual debe demostrar con sus obras esa disposición y actuar de manera imparcial.” (Arzobispos y Obispos de Venezuela, citados en *El Nacional*, 28-7-02)

“Las obras” gubernamentales a las que aluden los prelados consisten fundamentalmente en desarmar a ciertos sectores afectados al gobierno. Esta es una condición de la cual muchos se hacen eco para poder atender el llamado a la conciliación, como vemos a continuación:

“...el verdadero diálogo... pasa por una condición previa, necesaria e indispensable... no hay ninguna posibilidad de sentarse a una mesa de negociación hasta que no haya una declaración y una acción formal de disolución oficial ... de los círculos chavistas llamados bolivarianos.” (Luis García Mora, articulista, *El Nacional*, 21-4-02)

La aceptación de emprender conjuntamente el diálogo, expresión de cortesía positiva, es matizada continuamente por los sectores opositores con condiciones que el presidente debe cumplir, afectando así su imagen negativa, como lo hace el hablante anterior. Además de estas características, los siguientes hablantes expresan desconfianza en las palabras de Chávez:

Título: *¿Será verdad?*

“...Desearía creerle yo también, pero siento que es previo demandar de él la sinceración de algunos asuntos fundamentales... sus propósitos de enmienda a nombre de la armonía nacional pasan por atenuar la virulencia de algunos de sus colaboradores más cercanos... En principio bienvenidas la reflexión y las rectificaciones anunciadas...” (Ildemaro Torres, articulista, *El Nacional*, 22-4-02)

Título: *Rectificar: ¿propósito o señuelo?*

“Claro que eso sólo será posible si el Presidente efectivamente rectifica sus modales de gobernante... Pero tiene que ser una rectificación visible y ostensible de su conducta pública...” (Gustavo Arnstein, articulista, *El Nacional*, 22-4-02)

Dicha desconfianza es mitigada ocasionalmente con concesiones, recurso del cual el siguiente hablante hace un uso prolífero:

⁵ Se trata de una alusión a los Círculos Bolivarianos.

“El ciudadano Presidente, en un acto de mea culpa público, muy dramático, muy histriónico, pero supongamos que sincero, pidió perdón a los periodistas, pidió perdón a la gente de PDVSA [Petróleos de Venezuela]; pero quedan puntos clave a los cuales él ni siquiera ha hecho referencia... Yo lo más que puedo hacer es darle el beneficio de la duda al Presidente, por el momento. Pero él tiene que demostrar con hechos, con obras, que su propósito de enmienda es sincero. No bastan las palabras. Demasiadas veces nos ha engañado con su fabuloso histrionismo y su simpatía natural. Tengo que ser tan desconfiado como lo sería un animal maltratado... los animales son mucho más consistentes que los humanos. Se atienen estrictamente a los hechos.” (Ramón Piñango, académico, entrevista a *El Nacional*, 21-4-02)

Las concesiones también abundan en las intervenciones hechas por personeros y simpatizantes del gobierno. Así se evidencia en las palabras que citamos a continuación, que aunque atenuadas por la forma concesiva constituyen una amenaza a la imagen positiva de los opositores al gobierno. La hablante, de hecho, culpabiliza a otros por los tristes acontecimientos de abril y otorga mayor importancia a castigar a los responsables, en un espíritu vengativo que no concuerda con la petición de perdón expresada anteriormente por el presidente:

“Aquí hay responsables y esos responsables no los vamos a olvidar aunque estemos como Gobierno tendiendo la mano al diálogo y aunque estemos hablando de perdón.” (Adina Bastidas, ministra, citada en *El Nacional*, 21-4-02)

Otro dirigente oficialista, en cambio, atenúa esa inculpación dirigida a la oposición en una estrategia que incluye a los dos polos enfrentados en la asunción de las responsabilidades, manifestando así cortesía positiva:

“Achacamos la responsabilidad de todo lo que pasa al presidente Chávez, y eso es un craso error porque la responsabilidad es compartida... Absolutamente todos somos responsables del 11 de abril.” (Tarek William Saab, parlamentario del partido oficialista, entrevista a *El Nacional*, 21-4-02)

Sin embargo, más adelante matiza la cortesía positiva con una forma concesiva:

“Estamos poniendo en la mesa una rama de olivo, y la vamos a mantener. Pero veo que la oposición está actuando de otra manera... hay partidos que todavía insisten en pedirle la renuncia a un presidente legítimo...” (op. cit.)

Otros se ahorran las mitigaciones y atacan sin ambages a la oposición, como lo hace el siguiente hablante en un artículo de opinión:

“Si de rectificar se trata, los partidos, junto a los medios de comunicación, el clero, la Fuerza Armada, periodistas, empresarios, sindicalistas y hasta el Opus Dei, además de ciertos abogados, tienen la palabra.” (Augusto Hernández, articulista, *El Nacional*, 22-4-02)

Es interesante notar que la estructura interrogativa negativa que titula el artículo de este último hablante (*¿Y los golpistas no rectifican?*) se interpreta como un acto indirecto impositivo que equivale a decir en la variante venezolana del español: “Los golpistas (también) deben rectificar, pero no están dispuestos a hacerlo”. El contexto situacional permite interpretar en este acto una función de reproche.

El patrón de actos corteses y descorteses, con o sin atenuación, que caracterizó la interacción entre los actores políticos es en buena medida seguido en la fase comunicativa que se inicia con la instalación de las mesas de diálogo nacional. Las críticas y autocríticas no tardan en manifestarse. Podrían interpretarse como atenuantes de actos amenazadores de imagen porque apelan a faltas comunes a todos, pero van acompañados de actos claramente amenazadores a la imagen de los oponentes:

“Cada uno tiene la buena conciencia de haber hecho algún amague de rectificación, aunque lo que más exponga sea la lista de lo que el otro no ha hecho, como argumento para justificar la propia ausencia de rectificación... y es responsabilidad del Gobierno que no se haya avanzado más.” (Luis Pedro España, articulista, *El Nacional*, 11-5-02)

Siguiendo un patrón similar terminan también expresándose algunos integrantes de la Comisión del Diálogo, en vista de los pocos frutos recogidos:

“Vemos con preocupación que en la Comisión del Diálogo no hemos logrado nada... Un diálogo no se puede empezar por señalar culpables. Por el contrario, se deben quitar las condiciones y las predisposiciones.” (Rectores de universidades nacionales, citado en *El Nacional*, 6-6-02)

Podemos apreciar allí que con un *nosotros* inclusivo estos hablantes asumen la responsabilidad compartida de no haber logrado los objetivos, luego omiten los agentes de acciones con un verbo en infinitivo y con una locución verbal impersonal en tercera persona plural, creando el efecto de dejar en la ambigüedad a los destinatarios del acto amenazador de imagen y logrando con ello suavizar sus críticas.

Se trató de subsanar las dificultades enfrentadas por la Comisión con la mediación del Centro Jimmy Carter. Dicha intervención tampoco obtuvo el éxito esperado por la negativa de los grupos opositores a participar. Su actuación es justificada en un editorial, que no deja pasar por alto la oportunidad para desacreditar al Sr. Chávez:

“... [los opositores] habían considerado que la discusión de una agenda preliminar era condición indispensable para que el diálogo se llevara a cabo, y no resultara en otro monólogo presidencial.” (Editorial, *El Nacional*, 10-7-02)

En definitiva, los polos opuestos no han podido aún conciliarse. Muy por el contrario, las divisiones parecen profundizarse, como se evidencia en un reciente discurso del presidente en el cual procura minimizar las disensiones apelando a los intereses y visiones compartidos por todos los venezolanos. Sin embargo, el efecto de unión y solidaridad buscado queda muy debilitado por las evidentes diferenciaciones que establece entre las clases y sectores sociales. Como vemos en el siguiente extracto, distingue entre un “nosotros” en el cual se incluye con las clases más populares de la población y un “ellos” con el cual no se identifica, compuesto por la clase media y los sectores más favorecidos:

“...este sentimiento que yo expreso no pertenece sólo a las clases humildes o a las clases bajas. No. Nuestro saludo desde aquí a la clase media venezolana que también quiere paz y democracia. Pues tenemos objetivos comunes, y estoy seguro que las clases altas de Venezuela también quieren paz. ... tenemos que recordar que hay una porción de venezolanos que no está de acuerdo con Chávez ... Desde aquí los saludamos porque ellos tienen el derecho de disentir. ... Cómo nos gustaría hacer una Asamblea de Círculos Bolivarianos con las familias y las comunidades que viven en el este de Caracas,⁶ para que se convezan con sus propios ojos que aquí de este lado lo que hay es ganas de paz, de hermandad, de confraternidad, de solidaridad y de amor por ellos...” (Hugo Chávez en la fiesta de las tradiciones venezolanas, Caracas, 29-7-02)

De esta forma, enfrentando un *nosotros* inclusivo con un *ellos* exclusivo acentúa, reproduce y perpetúa la polarización y el conflicto en la sociedad.

Aunque el patrón de actos puestos en práctica siguió en líneas generales el que identificamos al comienzo, que caracterizó la alocución del presidente a su regreso al poder, las reacciones suscitadas en los sectores de la oposición mostraron además indicios de desconfianza y la insistencia en que el gobierno cumpliera determinadas condiciones, lo cual no ocurrió,

⁶ Sector de la ciudad de Caracas poblado mayormente por las clases media y alta.

como tampoco pudo lograrse una participación genuina de todos los grupos en las mesas de diálogo. A pesar de estas evidentes dificultades, hemos podido observar que en el macronivel discursivo no se produce únicamente el enfrentamiento, sino que éste se modera también con dos tipos de estrategias: las que presentan acuerdos parciales tipificados en oraciones concesivas o condicionales, y las que presentan disensos atenuados con impersonalizaciones expresadas por medio de verbos o locuciones impersonales y de locuciones performativas como las deónticas.

Los datos encontrados nos permiten decir que el discurso público venezolano actual se encuentra inmerso en un proceso en el cual el conflicto es a la vez atenuado y reforzado por los actores sociales que han tomado la palabra. El camino hacia la paz luce por tanto tortuoso mas no exento de esperanza. Quizás la armonía se logre con la intervención de las mayorías que no se identifican con ninguno de los extremos minoritarios y que hasta ahora no han tomado posición, pero a quienes sin duda les corresponderá organizar una convivencia basada en los valores que unen a los venezolanos y en la que se sientan de algún modo representadas todas las tendencias.

Fuentes citadas

1. Alocución de Hugo Chávez a la nación al retornar al poder. *www.globovisión.com*, Caracas, 14-4-2002.
2. "La oposición condiciona el diálogo con el presidente Chávez", *www.elnacional.com*, Caracas, 15-4-2002.
3. Noticia suscrita por Adela Leal, *www.elnacional.com*, Caracas, 16-4-2002.
4. "Chávez pidió ayuda para lograr la reconciliación nacional, *www.elnacional.com*, Caracas, 18-4-2002.
5. "El 11 de abril fue un machetazo en el alma del pueblo", *El Nacional*, Caracas, 20-4-2002.
6. "Bastidas: 'Dialogaremos pero no olvidaremos a los responsables'", *El Nacional*, Caracas, 21-4-2002.
7. "No podemos caer de nuevo en la tentación del sectarismo", *El Nacional*, Caracas, 21-4-2002.
8. "Felipe Mujica: 'Se debe criticar por igual decretos de Carmona como los del 4F'", *El Nacional*, Caracas, 21-4-2002.
9. "No se puede conversar si el chavismo no se desarma", *El Nacional*, Caracas, 21-4-2002.
10. "Carlos Ortega: 'Si no transitamos el camino del diálogo habrá guerra civil'", *El Nacional*, Caracas, 21-4-2002.
11. "Con Chávez hay que ser desconfiado como lo sería un animal herido", *El Nacional*, Caracas, 21-4-2002.
12. "¿Será verdad?", *El Nacional*, Caracas, 22-4-2002.

13. “Rectificar: ¿propósito o señuelo?”, *El Nacional*, Caracas, 22-4-2002.
14. “¿Y los golpistas no rectifican?”, *El Nacional*, Caracas, 22-4-2002.
15. “Si quiere diálogo, que gobierne como un demócrata”, *El Nacional*, Caracas, 22-4-2002.
16. “Jesús Montilla: ‘El diálogo exige voluntad política de la oposición y del Gobierno’”, *El Nacional*, Caracas, 22-4-2002.
17. “Si Chávez desenvaina la espada el país se vuelve a incendiar”, *El Nacional*, Caracas, 28-4-2002.
18. “Hechos y no sólo palabras”, *El Nacional*, Caracas, 28-4-2002.
19. Hugo Chávez, ‘Aló Presidente’, 5-5-2002.
20. “Es el tiempo de los moderados”, *El Nacional*, Caracas, 11-5-2002.
21. “Giannetto: ‘En la Comisión del Diálogo no hemos logrado nada’”, *El Nacional*, Caracas, 6-6-2002.
22. “Misión imposible”, *El Nacional*, Caracas, 10-7-2002.
23. “Gravedad extrema en Venezuela”, *El Nacional*, Caracas, 28-7-2002.
24. Discurso de Hugo Chávez en la fiesta de las tradiciones venezolanas, www.globovisión.com, Caracas, 29-7-2002.

Afectividad y cortesía: análisis de conversaciones políticas

MARÍA JESÚS NIETO Y OTERO
Universidad Central de Venezuela

1 Introducción

Esta investigación responde a un primer intento de incorporar la noción de cortesía al análisis de la afectividad en el Discurso Político, que es objeto de mi investigación doctoral. Una de las hipótesis del proyecto doctoral es que la cortesía puede evidenciar afectividad en el discurso. Una de las preguntas de la investigación doctoral es qué cambios discursivos han conducido al cambio político de las Instituciones en Venezuela. Exploro si el discurso “irrespetuoso” del Presidente Chávez ha incidido en el debilitamiento de las instituciones democráticas. Esta falta de respeto intuyo que se presenta en el discurso muy vinculada al elemento afectivo. Exploro el fenómeno de la cortesía en cuanto expresión de la subjetividad en la interacción. Planteo que las evidencias de cortesía en el discurso podrían develar una manipulación afectiva del discurso del Presidente Chávez, si es que la hubiera.

La invitación del Programa EDICE ofrece la posibilidad de reflexionar sobre los comportamientos de la cortesía que son propios de cada variedad del español, y a analizarlos en el discurso político venezolano. En este estudio intento profundizar en el problema de la validez de las categorías pragmáticas universales de la “teoría de la cortesía” de Brown y Levinson (1987). Indago si las investigaciones de la afectividad en el discurso proporcionan algún aporte teórico y metodológico que contribuya al desarrollo de la teoría de la cortesía, ya que pareciera que la interpretación que se le ha dado a la teoría de la cortesía -en las distintas culturas- resulta insuficiente para garantizar la permanencia de su universalidad,

La hipótesis central de este trabajo es que las categorías pragmáticas universales de la cortesía permiten evidenciar afectividad en las conversaciones políticas venezolanas. Mi pregunta general es ¿Qué estrategia tiene el discurso del Presidente Chávez que incide en el cambio de creencias del venezolano con respecto al presidente de Cuba: Fidel Castro y con respecto a la autoridad del Tribunal Supremo de Justicia? La creencia compartida de los venezolanos era de rechazo al Presidente de Cuba, desde hace varias décadas; creencia fundamentada en los testimonios de emigrantes cubanos, refugiados en el país. ¿Qué estrategias de cortesía

empleó el Presidente Chávez en su discurso para que el pueblo venezolano aceptara al Presidente Castro? Y, ante la creencia de respeto hacia el máximo poder de Justicia, ¿Qué estrategias de cortesía empleó el Presidente Chávez en sus discursos con respecto a las decisiones del Tribunal Supremo de Justicia?

Mi foco de interés son aquellas situaciones comunicativas en las que Chávez desarrolla estrategias de cortesía que evidencian afectividad. También empleo en el análisis la categoría de tener “tacto” (Janney y Arndt, 1992). Tanto la cortesía como el tener “tacto” surgen en las relaciones sociales e interpersonales; y por eso se puede intentar relacionarlas con la afectividad que es un fenómeno antropológico que tiene el mismo origen.

En primer lugar, y a nivel teórico, presentaré una caracterización de los conceptos básicos de la teoría de la cortesía verbal, y de la categoría de tener “tacto”; la definición de afectividad desde el punto de vista de la Antropología Filosófica y su relación con la cortesía y el tener “tacto”; algunos argumentos sobre la posibilidad de aportar otro fundamento más a la universalidad de la teoría de la cortesía.

En segundo lugar realizaré un análisis empírico de la cortesía, específicamente de la categoría de imagen positiva, en una conversación entre Hugo Chávez y Fidel Castro. Concretamente, prestaré atención a tres estrategias de cortesía positiva:

- i) minimizar el disentimiento,
- ii) mostrar explícitamente acuerdo,
- iii) reforzar la imagen positiva del otro.

Compararé los resultados con los hallazgos de Haverkate (1994a) sobre la presencia de las mismas estrategias en los diálogos del “Quijote”, con el fin de mostrar si hay cierta validez de uso de esas estrategias de cortesía en la conversación entre hispanohablantes.

En tercer lugar estudiaré la presencia de la categoría de tener “tacto”. El tener “tacto” tiene particular relevancia como estrategia para evitar conflictos y apoyar la imagen interpersonal. Aplicaré las estrategias de tener “tacto” en la misma conversación ya citada, entre Chávez y Castro, y en otras conversaciones del mismo presidente Chávez. Son tres las estrategias que analizaré:

- i) tratar de mantener una referencia positiva,
- ii) evitar caer en el marco negativo de la comunicación,
- iii) evitar la agresión.

Las señales lingüísticas de tener “tacto” que analizo, siguiendo a Janney y Arndt (1992), son:

- i) los niveles de directividad,
- ii) los afectos negativos y positivos,
- iii) la intensidad en las señales.

El contexto en el que surgen estas conversaciones políticas se enmarca en el proceso de revolución democrática que vive el pueblo venezolano desde 1998, cuando se eligió como presidente a Hugo Chávez. Las instituciones sociales y los poderes del Estado -que son los que representan la democracia- son una creencia subyacente al menos desde hace cuarenta años en los venezolanos. En la base de la transformación institucional y de poderes está el proyecto político del partido del gobierno (Movimiento V República). El primer cambio fue la aprobación de una nueva constitución de la República (1999), que permitía transformar las instituciones sobre las que la anterior constitución (1961) había construido la democracia. El cambio de Constitución instauró las bases jurídicas para un cambio de los Poderes del Estado: desaparece el Congreso y se instaura la Asamblea Nacional, unicameral. Desaparece la Corte Suprema de Justicia y se crea el Tribunal Supremo de Justicia. La nueva constitución consagra tres nuevos poderes: el Poder Moral, el Poder Ciudadano y el Poder Electoral.

Estas acciones políticas de cambio han estado acompañadas de una campaña sistemática de desvaloración del pasado y de toda institución que se oponga al proceso de revolución (Tarre). Asociado al cambio político, se encuentra el hecho comunicacional -que constituye un presupuesto necesario para mantener la unión en una sociedad- en el ejercicio del gobierno, y en general en la discusión de asuntos públicos (Voegelin, 1965: 28-29). Como dice Voegelin (1965): el discurso da una articulación a la sociedad en cuanto universo de significación, un vínculo de unión entre los valores que hacen posible la convivencia. Así, el proceso de cambio político va unido a un cambio discursivo. Si la comunicación juega un papel insustituible para la preservación de la sociedad en cuanto universo de significación (Voegelin, 1965), entonces resulta importante analizar el discurso político de quien dirige el país, entre cuyas funciones tiene preservar la democracia.

En esta investigación me centro en tres temas: las faltas de respeto del Presidente Chávez a la decisión del Tribunal Supremo de Justicia, la afectividad positiva que surge en la conversación entre el presidente de Cuba Fidel Castro y el presidente de Venezuela Hugo Chávez, y la afectividad negativa que surge en la conversación del presidente Chávez con una periodista, Nitu Pérez Osuna.

2 Marco teórico

2.1 *La teoría de la cortesía*

La cortesía lingüística, estudiada en la Pragmática, se sitúa en una dimensión que afecta a las interacciones en general. Por eso, de manera muy amplia, se puede ubicar la cortesía en el ámbito de las realizaciones lingüísticas que, en cuanto manifestaciones comunicativas, contribuyen a

modificar la dirección de la interacción (Brown y Levinson, 1987: 231). Lo deseable para una interacción es la armonía, pero la experiencia de que la vida social tiene un potencial de conflicto y de agresión ha llevado a la reflexión de cómo los hablantes suelen encauzar la posibilidad de un enfrentamiento. Este estudio se realizó a partir de las “reglas reguladoras” del comportamiento interpersonal postuladas por Searle (1969). Grice (1975) apuntaba en el principio de cooperación conversacional algunas de esas fórmulas en máximas del tipo “no abuses”, “da opciones”. Estas reglas tienen como objetivo, dentro del marco que estamos exponiendo de la interacción, el favorecer la vida social y reducir o evitar las tensiones.

Brown y Levinson (1987) elaboraron una teoría de la cortesía verbal. Su base teórica está en el concepto de “imagen” de Goffman (1959), y de allí derivan sus nociones de imagen negativa e imagen positiva. Para ellos, los hablantes en la interacción se atribuyen mutuamente dos clases específicas de deseos (*face-wants*). El individuo tiene una imagen positiva de sí mismo, y aspira que sea reconocida y reforzada por los otros miembros de la sociedad. La imagen negativa se refiere al deseo de cada individuo de que sus actos no se vean impedidos por otros (Brown y Levinson, 1987: 62). La imagen positiva está basada en el deseo de cada individuo de que otras personas deseen para él lo que él desea para sí mismo, como por ejemplo, salud, libertad y honor (Haverkate, 1994a:28). La elección de una estrategia de cortesía, según Brown y Levinson (1987), es universal y depende de tres factores:

- 1) la relación de poder entre los interlocutores,
- 2) la distancia social,
- 3) la gravedad del acto que atenta contra la imagen.

Brown y Levinson deducen del concepto de imagen de Goffman, que la imagen está vinculada a la afectividad, y por eso la teoría de la cortesía verbal es susceptible de una relación con las investigaciones sobre afectividad en el discurso:

“Our notion of “face” is derived from that of Goffman (1967) and from the English folk term, which ties face up with notions of being embarrassed or humiliated, or “losing face”. Thus face is something that is emotionally invested, and that can be lost, maintained, or enhanced, and must be constantly attended in interaction” (Brown y Levinson, 1987: 61)¹

¹ “Our notion of “face” is derived from that of Goffman (1967) and from the English folk term, which ties face up with notions of being embarrassed or humiliated, or “losing face”. Thus face is something that is emotionally invested, and that can be lost, maintained, or enhanced, and must be constantly attended in interaction” (T. de la Ed.: *Nuestra noción de “imagen” se deriva de Goffman (1967) y del término popular inglés, que está vinculado con nociones como estar avergonzado o ser humillado, o con “perder imagen”. Por eso la imagen es algo que es, emocionalmente, una inversión que puede perderse, mantenerse o realizarse, y que debe ser objeto de constante atención en la interacción*).

Incluso, Brown y Levinson (1987) exponen en *Some universals in language usage* la vinculación de la afectividad con los actos de amenaza de la imagen. Esta relación la asocian a la tensión entre universalidad y particularidad cultural, sin continuar después con más explicaciones:

“Insofar as the display of affect is socially constructed, with cultural and situational expectations about what and how feelings should be displayed, work here links in directly with our discussions of face-threatening acts. (...) Here again the tensión between universals and cultural particulars is a matter of primary concern.” (Brown y Levinson, 1987: 28)²

En aspectos específicos de su investigación, Brown y Levinson (1987: 250) incluyen reflexiones sobre datos relacionados con la afectividad: “...women use negative politeness strategies in situations where men do not, for example in hedging expressions of emphatic opinion or strong feelings”³. Sin embargo, el factor afectivo no queda sistematizado en su teoría. Aunque ellos mismos reclaman la necesidad de una teoría general que ofrezca reglas globales:

“In our view, rather than particular conventional rules for the conveyance of “special affect” (anger, intimacy, insult, etc.), what is needed is a general theory of the exploitation of conventional rules and expectations, as Grice (1967) argued.” (Brown y Levinson, 1987: 230)⁴

Casi al final de su obra *Politeness. Some universals in language usage*, Brown y Levinson (1987) exponen que es posible encontrar movimientos de una estrategia de cortesía positiva a una estrategia de cortesía negativa en los enunciados; y que estos movimientos reflejan el estado de ánimo del hablante:

² “Insofar as the display of affect is socially constructed, with cultural and situational expectations about what and how feelings should be displayed, work here links in directly with our discussions of face-threatening acts. (...) Here again the tensión between universals and cultural particulars is a matter of primary concern.” (T. de la Ed.: *En la medida que la manifestación del afecto es construida socialmente, con expectativas culturales y situacionales acerca de qué y cómo deben ser manifestados los sentimientos, el trabajo aquí se vincula directamente con nuestras discusiones sobre los actos de habla amenazantes. (...) Aquí una vez más la tensión entre universales y particulares culturales es una cuestión de principal importancia.*)

³ “...women use negative politeness strategies in situations where men do not, for example in hedging expressions of emphatic opinion or strong feelings” (T. de la Ed.: *...las mujeres utilizan estrategias de cortesía negativa en situaciones en donde los hombres no lo hacen; por ejemplo, al poner barreras a la expresión de emociones.*)

⁴ “In our view, rather than particular conventional rules for the conveyance of “special affect” (anger, intimacy, insult, etc.), what is needed is a general theory of the exploitation of conventional rules and expectations, as Grice (1967) argued.” (T. de la Ed.: *Desde nuestra perspectiva, más que reglas particulares convencionalizadas para la expresión de “afectos especiales” (ira, intimidación, insulto, etc.), lo que se necesita es una teoría general sobre el empleo de reglas convencionalizadas y expectativas, como Grice (1967) argumentó.*)

"Likewise, a shift from one strategy to another may reflect the speaker's momentary "mood", not only as a function of the interaction and therefore as a part of the interactional balance, but completely extrinsically to the interaction as well." (Brown y Levinson, 1987: 231)⁵

Vemos entonces, que Brown y Levinson (1987) sí hacen referencia a la afectividad en relación con la cortesía. De hecho, se expresan así:

"If this is so, it is a fundamental fact, and an understanding of the significant dimensions on which interactions varies should provide insights into de dimensions on which personality is built, as web as social relationships. It suggests that an essentially transactional or interactional theory of social life may provide a unified account of phenomena at such very different levels." (Brown y Levinson, 1987: 232)⁶

Sin embargo, como Brown y Levinson no estructuran suficientemente la presencia de la afectividad en la interacción, reciben críticas como la de Calsamiglia y Tusón (1999) que señalan en "las cosas del decir" que Brown y Levinson no toman en cuenta el grado de relación afectiva existente entre los interactuantes.

Mi planteamiento es que la afectividad es la razón antropológica, el sustrato en el que se apoyan no sólo los conceptos de imagen, sino las estrategias corteses postuladas por Brown y Levinson. Es cierto que Brown y Levinson (1987) enfocan el estudio de la cortesía desde conceptos sociológicos como el de imagen y territorio. Su visión, como se ha mostrado, tiene un fundamento antropológico-ontológico; es decir, en la esencia de la naturaleza humana que es la que permite que se dé la naturaleza social y la interacción. Por lo tanto, podría seguirse que la afectividad -que es el movimiento del ser humano entre dos polos: el amor y el odio- es causa de los fenómenos corteses o descorteses. Lo explicaré en el apartado dedicado a la afectividad.

⁵ "Likewise, a shift from one strategy to another may reflect the speaker's momentary "mood", not only as a function of the interaction and therefore as a part of the interactional balance, but completely extrinsically to the interaction as well." (T. de la Ed.: *De la misma forma, un cambio de una estrategia a otra se puede ver reflejado en el ánimo momentáneo del hablante, no solamente como una función de la interacción y, en consecuencia, como parte del balance interaccional, sino que también de forma completamente extrínseca a la interacción*).

⁶ "If this is so, it is a fundamental fact, and an understanding of the significant dimensions on which interactions varies should provide insights into de dimensions on which personality is built, as web as social relationships. It suggests that an essentially transactional or interactional theory of social life may provide a unified account of phenomena at such very different levels." (T. de la Ed.: *Si esto es así, es un hecho fundamental, y una comprensión de las dimensiones significativas por las cuales las interacciones varían debería vislumbrar las dimensiones por las cuales se contruye la personalidad, como un entramado de relaciones sociales. Esto sugiere que una teoría esencialmente transaccional o interaccional de la vida social puede suministrar una explicación unificada del fenómeno en tan diferentes niveles.*)

2.2 *El tacto*

Desde la perspectiva sociopsicológica, la cortesía no es un concepto estático sino una actividad de la dinámica interpersonal que puede ser observada, descrita y explicada en términos del funcionamiento interaccional. Según Janney y Arndt (1992) hay dos tipos de cortesía: la social y la interpersonal. Ambos tipos de cortesía son adquiridos culturalmente, y ambos tipos están interrelacionados con el discurso. Sin embargo, al diferenciar los dos tipos de cortesía, a la cortesía interpersonal dejan de llamarla cortesía, y la denominan “tacto” (Janney y Arndt, 1992). Uno de sus conceptos define el tener “tacto” como:

“(…) it is a matter of behaving in an interpersonally supportive way. It involves empathising with others, and not saying or doing things that threaten them, offend them, or injure their feelings.” (Janney y Arndt, 1992: 23)⁷

Esta concepción de tener “tacto” ofrece un camino para analizar la afectividad en el discurso porque la categoría de tener “tacto” implica que:

“(…) affective displays are produced consciously and used strategically in a wide variety of social situations to influence others’ perceptions and interpretations of conversational events.” (Janney and Arndt, 1992: 27)⁸

Las señales lingüísticas de tener “tacto” permiten encontrar marcas de afectividad en ese sentido estratégico: para propósitos de comunicación afectiva. Estas señales de información afectiva se emplean según Janney y Arndt (1992) para influir en la conducta de los otros. Las señales lingüísticas de análisis del tacto tienden a producir el máximo apoyo a la imagen interpersonal (Janney y Arndt, 1992: 35); y lo hacen principalmente a través de:

- a) la variación de los niveles de directividad (directivo-no directivo);
- b) modificando las señales de afectos positivos y negativos (explícito-no explícito);
- c) cambiando la intensidad de las señales de diferentes modos (enfático-no enfático)

⁷ “(…) it is a matter of behaving in an interpersonally supportive way. It involves empathising with others, and not saying or doing things that threaten them, offend them, or injure their feelings.” (T. de la Ed.: *...es un asunto de comportarse de una manera interpersonalmente comprensiva. Requiere una participación afectiva y emotiva con los demás, y no decir o hacer cosas que puedan amenazarlos, ofenderlos o herir sus sentimientos.*)

⁸ “(…) affective displays are produced consciously and used strategically in a wide variety of social situations to influence others’ perceptions and interpretations of conversational events.” (T. de la Ed.: *(...) las manifestaciones afectivas son producidas conscientemente y usadas estratégicamente en una amplia variedad de situaciones sociales para influenciar las percepciones e interpretaciones de los demás.*)

2.3 *Afectividad*

Desde el punto de vista de las ciencias humanas como desde el del desenvolvimiento de la existencia humana, es necesaria una imagen unitaria e integral del hombre. Todo hombre necesita poseer una imagen de sí mismo. La Antropología Filosófica aspira a forjar una imagen de hombre capaz de ordenar e integrar los resultados obtenidos en las investigaciones de las otras ciencias humanas. A juicio de Gehlen (1980: 9), lo que define al hombre entre los seres vivos es la necesidad que experimenta de interpretar su propia existencia, de adoptar una postura respecto de sí mismo, es decir, respecto de los demás hombres.

El concepto de afectividad, de acuerdo con las investigaciones de Forgas (2001: 393-397), está íntimamente conectado con el modo como representamos cognitivamente todos los objetos sociales. Las investigaciones sobre afectividad que surgen de diversas disciplinas apuntan a integrar la afectividad en el conjunto de las otras cualidades humanas (racionalidad, volición, libertad); y enfocan los estudios hacia una concepción unitaria del ser humano: Castilla (2000) lo propone desde la Psiquiatría; Arregui y Chozza (1994) desde la Antropología Filosófica; Barrios (1998) desde la Pedagogía; hay algún estudio desde la Lingüística, sin embargo -en los que he hallado- que aún separa los juicios, de los afectos y de las valoraciones (Martin, 2000; Gilbert, 1999).

Según Traverso (1999: 50) los sentimientos se manifiestan en la interacción a través de la cortesía, y en Nieto y Otero (2001) se encuentran evidencias lingüísticas de expresión afectiva a través de la cortesía; en un análisis que hace de la conversación entre el Presidente Chávez y el Presidente Castro.

La afectividad, según exponen Arregui y Chozza (1994), es el resultado de la valoración del mundo. Es decir, testimonia cuál es la valoración que ha hecho un sujeto particular sobre un hecho concreto. La afectividad informa sobre el estado de la subjetividad ante el mundo. Esto es así porque la afectividad tiene una dimensión valorativa que determina cómo el ser humano se inserta en el mundo. La afectividad no determina la imagen social porque eso es una tarea de los elementos sociales, pero sí determina el movimiento del emisor hacia el receptor o hacia el objeto, porque esto es antropológico. La afectividad son tendencias, son movimientos que surgen como respuesta a las valoraciones que hacemos. Esos movimientos se desplazan entre dos polos: la atracción y el rechazo (también denominados: amor y odio). Y estos movimientos internos del ser humano son el sustrato del que surgen las realizaciones lingüísticas en la interacción.

La relación entre cortesía y afectividad se encuentra en la valoración de la subjetividad. Si la cortesía expresa la valoración de la

Imagen, y la afectividad es el resultado de la valoración del mundo, se puede llegar a decir que la cortesía expresa afectividad en cuanto que la afectividad es la valoración del mundo, del otro. Así se confirma la hipótesis, a nivel teórico, de que la cortesía expresa la valoración de la imagen y que responde a un sentimiento de afecto que surge en la interacción. Mi hipótesis es que la cortesía que expresa la valoración de la imagen (a través de estrategias de imagen negativa o positiva), responde también a un afecto y se evidencia en el discurso. La imagen puede ser diferente en las diversas culturas. Pero los afectos son comunes a los hombres de todas las culturas. Sus expresiones sí pueden ser diferentes en cada cultura, como el concepto de imagen que por pertenecer a lo social es diverso para cada sociedad. La afectividad surge también en lo social (en la interacción) y en ese sentido variará su expresión según la sociedad; pero la afectividad, los movimientos o tendencias hacia lo que es deseado o rechazado, son comunes a todo ser humano, porque su naturaleza antropológica los hace universales.

"In other words, affect is not an incident, but an inseparable part of how we see and represent the world around us; how we select, store, and retrieve information; and how we use stored knowledge structures in the performance of cognitive tasks." (Forgas, 2001: 11)⁹

Los planteamientos anteriores los recojo provisionalmente en esta definición: los afectos son alteraciones de la subjetividad, resultado de la valoración de la realidad, son intencionales y por lo tanto tienen un valor cognoscitivo. En relación con lo que hasta aquí se ha dicho sobre la cortesía, podría resumirse en que la cortesía expresa valoración de la imagen, y esto podría ser expresión de la afectividad.

"The study of politeness focuses directly or indirectly on the presentation, maintenance and even adjustment of a concept of the "presentation of self" (cf. Goffman, 1959) in the course of social interaction, on the historical growth of culturally specific patterns of behaviour..." (Watts, *et al.*, 1992:1)¹⁰

⁹ "In other words, affect is not an incident, but an inseparable part of how we see and represent the world around us; how we select, store, and retrieve information; and how we use stored knowledge structures in the performance of cognitive tasks." (T. de la Ed.: *En otras palabras, el afecto no es un incidente, sino que una parte inseparable de cómo nos vemos y representamos el mundo a nuestro alrededor; cómo seleccionamos, almacenamos y recuperamos información; y cómo utilizamos estructuras de conocimiento almacenados para realizar tareas cognitivas.*)

¹⁰ "The study of politeness focuses directly or indirectly on the presentation, maintenance and even adjustment of a concept of the "presentation of self" (cf. Goffman, 1959) in the course of social interaction, on the historical growth of culturally specific patterns of behaviour..." (T. de la Ed.: *El estudio de la cortesía se concentra directa o indirectamente en la presentación, mantenimiento y hasta ajuste del concepto de "presentación del yo" (cf. Goffman, 1959) en el curso de una interacción social, y en el crecimiento histórico de patrones culturalmente específicos de comportamiento...*)

Finalmente, conviene elegir una clasificación de los afectos para los fines de este estudio. Seleccione la clasificación de Aquino (en Arregui y Choza, 1994) que presenta una clasificación de las tendencias en función del objeto y del tiempo dando lugar a seis tendencias en función de la tendencia al bien (aspiración o rechazo de algo). Se presentan siempre bipolarmente, en función de la posesión o no posesión del objeto deseado en: i) amor-odio; ii) deseo-aversión; iii) placer o gozo-dolor o tristeza. Y en función de la posibilidad o imposibilidad de poseer ese algo deseado (bien) al que se aspira clasifica las tendencias en cuatro: i) esperanza-desesperanza; ii) audacia-temor.

2.4 *La Antropología Filosófica y la Universalidad*

El título del Primer Coloquio del Programa EDICE: “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía” remite a replantear el estatuto universal de la cortesía. Esta investigación quiere contribuir en la búsqueda del estatuto metacultural de los estudios de la cortesía. Considero que se podría encontrar algún argumento, buscando más fundamentos al concepto de imagen del hombre, por ejemplo en la antropología filosófica (Arregui y Choza, 1994) y no sólo en la sociología (Goffman, 1967).

Es cierto que el punto de partida de esta reflexión es una construcción cultural del lenguaje que manifiesta la identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes. Pero si nos quedamos en la “incardinación cultural” del lenguaje, el relativismo etnocentrista (cultural) es inevitable. Por lo tanto, mi planteamiento es que hay que abordar el estudio desde los supuestos y los fundamentos de la noción de cortesía. Considero que este coloquio invita al estudio de las nociones en sí, de modo reflexivo y crítico, atendiendo a su fundamentación última. Estaríamos acercándonos así, al plano del saber que se ha venido llamando plano trascendental (Arregui y Choza, 1994: 29). Porque si no acudimos a una reflexión filosófica, la perspectiva etnocentrista ante la constatación de la vigencia empírica de distintas concepciones de cortesía, en las diversas sociedades, parece insalvable. En la pluralidad de concepciones de la cortesía y de su concepto de base, el “self”, en cuanto a qué concepciones culturalmente vigentes son legítimas; y ninguna puede descalificar a otra. Si el fundamento se busca desde el punto de vista de la antropología positiva, el relativismo cultural parece inevitable:

“El relativismo cultural es una filosofía que, al reconocer los valores con que cada sociedad configura su vida, acentúa explícitamente tanto la dignidad que corresponde a todas las costumbres y usos como la necesidad de tolerar todas las convicciones, incluso las que difieren de las propias. En lugar de acentuar las divergencias, con base en una norma planteada como absoluta, la posición relativista subraya la validez de todo

sistema normativo y de todas sus implicaciones valorativas para los hombres que viven según sus normas.” (Herskovits, 1978; en Arregui, y Choza, 1994: 29-30)

Lo que espero encontrar es que la esencia “etnocéntrica” de la teoría de la cortesía consiste en dejarlo de ser. Me baso en que existen en la antropología sociocultural principios no relativos a una cultura, sino que sirven para pensar y explicar todas las culturas por lo que tienen de valor intercultural, transcultural o metacultural. Es necesario conocer las diferencias y las semejanzas de la cortesía en distintas culturas para adquirir esos conocimientos universales que estamos buscando, y que no son de un siglo ni de un país exclusivamente. Pero este discurso no se puede lograr desde nuestra propia cultura, sino que es preciso salir lo más lejos posible para ver las diferencias, pues sólo desde ellas se puede lograr lo semejante. Si se trata de comprender qué es lo universal de la teoría de la cortesía resultará imprescindible dar un concepto de universalidad. Me acojo al modo de entenderlo Arregui y Choza (1994), para quienes la universalidad hace referencia a la condición de las cosas que las hace no estar determinadas por la situación histórico-cultural. Es una dimensión metacultural, que no implica ser absoluta.

La pregunta que cabe hacerse es si la cortesía remite a toda lengua en cuanto capacidad universal humana, o a todo lenguaje en cuanto realización histórica de la capacidad de comunicación a través de la lengua.

3 Marco metodológico

3.1 *Corpus*

En esta investigación se analizan cinco conversaciones políticas con un total de diez horas. En todas las conversaciones interviene el Presidente Chávez. El 100 % de las conversaciones se dan en el marco del programa semanal “Aló, Presidente”. Uno de los programas recoge la conversación entre Fidel Castro y Hugo Chávez, aunque intervienen cuatro personas más del pueblo. Se escogió esta conversación por el objetivo de la entrevista: cambiar la imagen de Fidel Castro ante los venezolanos, y por la notable relación afectiva que se evidencia en la conversación. El resto de los programas se escogió por el tema de la conversación: la amenaza, primero, y luego la crítica a un fallo del Tribunal Supremo de Justicia. Los programas “Aló, Presidente” tienen un carácter participativo, de diálogo.

Forman parte del corpus algunos diálogos de la obra “Don Quijote de la Mancha”, ya estudiados por Haverkate (2001). Se escogen unos diálogos del “Quijote” para constatar la aplicabilidad de las mismas estrategias de cortesía en un universal (El Quijote: patrimonio mundial de la humanidad), y en un particular hispanohablante (los diálogos cubano-venezolano).

3.2 *Categorías*

El análisis empírico de la presentación de la cortesía se efectúa a través de la categoría de imagen positiva y negativa de los actores principales en la conversación. Presto atención, específicamente, a tres estrategias de cortesía positiva:

- i) atenuar la divergencia de opinión,
- ii) mostrarse explícitamente de acuerdo,
- iii) reforzar la imagen positiva del otro.

Tener “tacto” tiene particular relevancia como estrategia para evitar conflictos. Aplico las estrategias de tener “tacto” en la conversación entre dos presidentes latinoamericanos: Hugo Chávez por Venezuela y Fidel Castro por Cuba. Y en la conversación política entre venezolanos. Las señales lingüísticas del tener “tacto” tienden a producir el máximo apoyo a la imagen interpersonal (Janney y Arndt, 1992: 35). Tomo en cuenta las siguientes señales para este análisis:

- a) la variación de los niveles de directividad (directivo-no directivo);
- b) la modificación de las señales de afectos positivos y negativos (explícito-no explícito);
- c) el cambio de intensidad de las señales (enfático-no enfático)

4 **Análisis de los resultados**

4.1 *Estrategias de cortesía positiva*

En este análisis examino las principales estrategias de cortesía positiva según Haverkate (2001). Básicamente consisten en atenuar de distintas formas y en distintos grados el contenido proposicional. Lo que encuentro en el análisis es una subestrategia de cortesía, la mitigación. En la conversación entre Fidel Castro y Hugo Chávez se observa un realce de la imagen positiva de Fidel Castro ante los venezolanos. La historia de Cuba, y de los refugiados de Cuba en Venezuela, había dejado una imagen negativa de la persona de Fidel Castro y de su gobierno. El Presidente Chávez en esta conversación pública con el Presidente Fidel Castro, en visita oficial por primera vez a Venezuela, sólo emplea estrategias de cortesía positiva. En el gráfico 1 se muestran las tres estrategias empleadas tanto por Hugo Chávez como por Fidel Castro para lograr este objetivo. A lo largo de toda la conversación predomina la convergencia de los puntos de vista; de modo que en la interacción, tanto Fidel como Chávez, fortalecen el respeto mutuo por su imagen positiva. Destaca el empleo de la estrategia n. 3, el dirigir una alabanza al interlocutor, en la conversación entre los dos mandatarios. Quizás por lo inusual de los elogios en una conversación política entre dos presidentes o quizás por los numerosos elogios. Estos fragmentos, que son sólo una muestra, evidencian en forma clara que Chávez es fundamentalmente quien emite los elogios. La argumentación es:

Chávez es el que muestra interés en presentar una imagen positiva de Fidel Castro a los venezolanos, por medio del despliegue del refuerzo de la imagen positiva de Castro en el diálogo.

ESTRATEGIAS	VENEZUELA Y CUBA (HUGO CHAVEZ Y FIDEL CASTRO)	EL QUIJOTE (DON QUIJOTE Y SANCHO PANZA)
1. <i>Minimizar el disentimiento.</i>	<p>Ch. 74 “ Estamos oyendo a Fidel Castro, no es un profesor de historia venezolana, es el Presidente de Cuba que nos está dando una clase de historia. De historia venezolana.”</p> <p>F.C. 75 “ Nada de clase de historia. Estoy rememorando unos hechos.”</p> <p>Ch. 76 “ Bueno, permíteme llamarlo así. Lo que quiero resaltar es el conocimiento que tienes de la historia venezolana, lo cual es un ejemplo digno de imitar .”</p>	<p>10 “ <i>No sé nada</i> -respondió Sancho-; <i>mas a fe</i> que si yo pudiera hablar tanto como solía, <i>quizás</i> diera tales razones, que vuestra merced viera que se engañaba en lo que dice.” (466)</p> <p>11 “ <i>Todo pudiera ser</i> -replicó Don Quijote- <i>pero no es así</i>, porque lo que te he contado lo vi por mis propios ojos y lo toqué con mis mismas manos.” (1241)</p>
2. <i>Mostrarse explícitamente de acuerdo con el punto de vista presentado por el otro.</i>	<p>F.C. 67 (Habla de la independencia.) “Otro vínculo entre nosotros.”</p> <p>F.C. 83 “Estamos combatiendo nosotros, tú, los venezolanos, los cubanos... nos tocó el destino tan próximo.”</p> <p>Ch. 42 “ Tenemos fuerzas eternas que nos unen.”</p>	<p>15 [...] todos los vicios Sancho, traen un no sé qué de deleite consigo; pero el de la envidia no trae sino disgusto, rencores y rabias. <i>Eso es lo que yo digo también</i> -respondió Sancho [...]. (1060)</p> <p>16 [...]Yo digo que el consejo de la mujer es poco y el que no le toma es loco. Y yo <i>lo digo también</i>- dijo Don Quijote- Decid, Sancho amigo; pasad adelante, que habláis hoy de perlas. (1047)</p>
3. <i>Reforzar la imagen positiva del otro.</i>	<p>F.C. 368 “ Yo solamente te felicito, los felicitamos a todos (...) para tú satisfacción personal te vamos a mandar copias de esas opiniones que son absolutamente espontáneas ...”</p> <p>Ch. 637 “ (...) hemos sentido de ti y de tu gente el amor, un profundo amor por lo que aquí está pasando y yo te voy sólo a repetir, en nombre del pueblo venezolano aquella frase de Martí: (...) Amor con amor se paga hermano.”</p>	<p>17 ¡<i>Válgate el diablo por villano</i>-dijo Don Quijote-, y qué de discreciones dices a las veces! No parece sino que has estudiado . (650)</p> <p>18 <i>Has dicho, Sancho</i>-dijo Don Quijote-, <i>mil sentencias encerradas en el círculo de breves palabras</i>. El consejo que ahora me has dado le apetezco y recibo de bonísima gana. (1073)</p>

Gráfico 1

Cortesía desplegada en los diálogos (Haverkate, 2001)

En la misma conversación entre Hugo Chávez y Fidel Castro se analizaron las manifestaciones de afectividad positiva a través del canal no verbal. Los resultados coinciden con los datos del uso de las estrategias de cortesía positiva desplegadas en la conversación: al observar los resultados de los gráficos 1 y 2 se evidencia el paralelismo: alta cortesía positiva en el gráfico 1, elevada afectividad positiva en el gráfico 2. Es como si fueran

dos estrategias de medición para un mismo fenómeno. En los 121 turnos que se analizaron en la conversación, se encontraron 98 expresiones de afecto positivo a través de manifestaciones táctiles entre los dos presidentes. Este afecto entre ellos se evidencia por la presencia de toques con las manos (colocan la mano sobre el brazo del otro 86 veces); toques prolongados de una mano sobre el brazo y el hombro (Chávez 39 veces, Fidel 3 veces); 43 miradas que se intercambian marcando la interacción positiva y de afecto entre ellos. Estas miradas muestran afecto positivo, la compenetración y la unidad existente entre los dos. 12 miradas son miradas prolongadas, sostenidas en el tiempo. Por otro lado, en 3 oportunidades el presidente Chávez -con manos cruzadas sobre el pecho- escucha con reverencia a Fidel Castro lo cual muestra cierta admiración. Sonrisas abiertas, miradas, toques de manos fundamentan que hay presencia de afectividad positiva. Y que se corresponden con las estrategias de cortesía positiva expuestas en el párrafo anterior. Chávez busca -por todos los medios- enaltecer la imagen de Fidel ante los venezolanos.

GESTOS	HUGO CHAVEZ	FIDEL CASTRO
a. toques de mano sobre el brazo, mano u hombro	61	21
b. toques prolongados sobre el brazo y hombro	09	03
c. miradas	18	13
d. miradas prolongadas	06	06
e. manos cruzadas sobre el pecho y actitud contemplativa	03	--
f. sonrisas abiertas	06	06

Gráfico 2

Canal no verbal. Conversación entre Fidel Castro y Hugo Chávez. *En el programa "Aló, Presidentes" del 29 de octubre de 2000 por Venevisión*

Haverkate (2001: 135-137) encontró en su estudio en el Quijote de Cervantes, las mismas estrategias de cortesía positiva que se constataron en el análisis de la conversación entre Fidel y Chávez. El gráfico 1 muestra el paralelismo de resultados. Remito al estudio referido de Haverkate (2001) a quien tenga interés en conocer el análisis sobre los diálogos entre Don Quijote y Sancho Panza. El propósito aquí es solamente mostrar la validez de aplicación de unas mismas estrategias de cortesía. Han resultado aplicables tanto a un discurso considerado patrimonio mundial de la humanidad como a una conversación venezolana actual.

4.2 Estrategias de tener "tacto"

En el gráfico 4, aparece el porcentaje de tiempo dedicado por el Presidente Chávez a conversar sobre la decisión del Tribunal Supremo de Justicia (TSJ). El tema analizado fue el veredicto del Tribunal Supremo de Justicia acerca del sobreseimiento de los militares implicados en el supuesto golpe de estado del 11 de abril de 2002. El presidente Chávez "advierte", en

las primeras conversaciones, al Tribunal Supremo de Justicia sobre la importancia de su decisión y le dedica un 2,22 % del tiempo total (Aló, Presidente n. 114). En el segundo encuentro que sostiene en el mes de agosto, cuando ya se había producido un primer pronunciamiento del TSJ, que obligaba a una segunda consideración de la sala plena del TSJ, el presidente Chávez “amenaza” al Tribunal Supremo de Justicia de lo inconveniente que sería fallar en contra del golpe de estado (Aló, Presidente n. 115); y le dedica un 25% de la conversación. En la conversación siguiente, una vez emitido el veredicto del Tribunal Supremo de Justicia en contra del enjuiciamiento de los militares, la conversación se desarrolla entre insultos y agresiones contra el Tribunal Supremo de Justicia durante un 42,5% de la conversación (Aló, Presidente n.116). Al no tener opción, sino la de acatar la decisión, disminuye la frecuencia de los insultos en la siguiente intervención: 12,7% (Aló, Presidente n. 117). Cabe hacer notar, que en el caso del diálogo político venezolano, el presidente tiene la responsabilidad de mitigar o cambiar el tono del diálogo (Bolívar, 2001a :71). Las estrategias de tacto que tienen como finalidad preservar la imagen y regular las relaciones interpersonales (Janney y Arndt, 1992: 24) nos permitieron conocer cómo manejó la conversación el presidente. Al aplicar las categorías de tener “tacto” (Gráficos 3 y 4) encontramos que la directividad está presente a través de marcas lingüísticas como “la referencia al tópico” de modo expreso, sin atenuantes ni mitigadores. El involucramiento, que hace referencia a la autoafirmación del Presidente Chávez sobre su propio punto de vista, se refleja en el uso del pronombre posesivo en primera persona del singular y en las referencias explícitas a su propio nombre de pila. La intensidad en las señales se evidenció lingüísticamente a través de la repetición y frecuencia de los términos relacionados con el TSJ. El gráfico 4 presenta una síntesis numérica de la proporción de tiempo invertido en la conversación para tratar sobre el TSJ. La gradación refleja bien el funcionamiento de la afectividad en el discurso. Es mayor el tiempo dedicado a un tópico cuánto más le afecta en su imagen.

DIRECTIVIDAD	" El gobernante, el magistrado debe estar en sintonía con el alma nacional, con la esperanza nacional, con la fe nacional, con la moral nacional. Por eso es que esta decisión de los 11, bueno, es una decisión aberrante, en verdad es una ofensa a la dignidad de todo el país, ..."
INVOLUCRAMIENTO	"... no sólo del Gobierno ni de Chávez, como algunos pretender decirlo: " Que no, que a Chávez le faltaron el respeto". No, no, no es a Chávez, es a la Nación, es a un pueblo."
APECTOS NEGATIVOS	" ... hay magistrados del T. S. J. que no están para nada interesados en le ciencia jurídica, en el derecho, en la ética y parece que no les está importando nada lo que ha aportado el Fiscal General de la República."
INTENSIDAD DE LAS SEÑALES	" Sólo alerta al país al respecto. Pudieran indicar que algunos magistrados de T.S.J. perdieron o están perdiendo o los están haciendo perder, oído al tambor todo el país, porque luego que cada quién asuma su responsabilidad ..."

Gráfico 3

Ejemplos de señales de tacto (Janney y Arndt, 1992)

Del análisis anterior se infiere que la cortesía se expresa con estrategias de amenaza a la autoridad del TSJ, y tiene como resultado la falta de respeto. Estos actos amenazadores del respeto, expresaron desprecio y odio; y según Arregui y Choza (1994) y Marina y Penas (1999), son manifestación de afectividad.

	ALO 114 04-08-02	ALO 115 11-08-02	ALO 116 18-08-02	ALO 117 25-08-02
Nº DE PAG. DEDICADAS AL T. S. J.	1	22	20	8.4
Nº TOTAL DE PAG.	45	88	47	66
PORCENTAJE%	2.22	25	42.5	12.7
TOTAL DE AFECTIVIDAD	2.22 %	25%	42.5 %	12.7%
ESTRATEGIAS DE AFECTIVIDAD INVOLUCRAMIENTO (PRIMERA PERSONA) DIRECTIVIDAD (REFERENCIA DIRECTA AL TEMA) INTENSIDAD (ENFASIS Y RECURRENCIA)				

Gráfico 4
Inversión de tiempo en un mismo tema

5 Conclusiones

Los análisis anteriores hacen ver ciertas coincidencias entre la cortesía verbal y la realización lingüística de la afectividad. La cortesía positiva se manifestó de tres maneras distintas en la conversación entre Fidel Castro y Hugo Chávez: los interlocutores atenúan la divergencia de opinión fingiendo una conformidad parcial, se muestran explícitamente de acuerdo con el punto de vista del otro, y los elogios enaltecen la imagen positiva. Estos datos coincidieron con los de afectividad en el canal no verbal.

Por otro lado, la coincidencia entre los ejemplos de cortesía positiva de la conversación entre latinoamericanos y en el universal “El Quijote” de Cervantes (Haverkate, 2001) evidencia la universalidad de las estrategias de cortesía. Al menos vale decir, que las estrategias de cortesía positiva son aplicables a la comunidad de hispanohablantes aquí analizada. Ante una muestra tan pequeña, los resultados hablan de la conveniencia de ampliar este tipo de análisis para validar los resultados.

Con respecto a las relaciones entre tener “tacto” y afectividad se encontró que ante un afecto negativo hacia el TSJ no hay presencia de tacto; esto se evidencia en la directividad y en las señales de intensidad. Estas elecciones lingüísticas nos llevan a considerar que quien tiene el poder usa

el discurso para autolegitimarse y deslegitimar a sus adversarios ideológicos; y por otro lado, quien tiene el poder lo ejerce discursivamente sobre sus destinatarios para coaccionarlos hacia determinadas acciones o para controlar tanto la cantidad como la calidad de la información que transmite (Erlich, 2002).

La hipótesis parece confirmarse: la cortesía es un elemento interviniente en la interacción, y se expresa a través de unas estrategias que también evidencian afectividad. Podría investigarse más a fondo cuáles son las relaciones entre afectividad y cortesía, porque bien podría estar la afectividad en la base de la cortesía. Entendiendo la cortesía, no como concepto social tal y como la enmarcan los conceptos de imagen y territorio, sino como noción antropológica universal, común a todo ser humano.

A la vista de los resultados de esta primera aproximación a las relaciones entre cortesía, afectividad y tacto en las conversaciones políticas venezolanas; y al ver la alta correlación entre los datos del análisis, parece interesante continuar explorando estas relaciones. Por otro lado, como se señaló a lo largo del estudio, queda abierta la reflexión hacia los rasgos de universalidad con los que la afectividad pudiera contribuir a la teoría de la cortesía.

También parece que no es posible plantear un solo método desde la Antropología Filosófica que constituya una alternativa al modelo tradicional de análisis de la “teoría de la cortesía”. Hemos visto en este ejercicio varias posibilidades. Pero parece que las alternativas pueden ser plurales, y emplearse distintos métodos y planos epistemológicos. Cabría partir de la autoconciencia o subjetividad humana como hace la hermenéutica. O también desde el análisis lógico exterior. Entendida la cortesía como fenómeno humano, cualquier método que dé cuenta de qué es el hombre, coadyuvará a la “teoría de la cortesía”.

“La fundamentación de la ética en la ontología (en la naturaleza de las cosas) es algo que empíricamente se encuentra en todas las culturas.” (Geertz, 1973)

Fuentes citadas

- Chávez, H.: Programa “Aló, Presidente”, n.114, del 4 de Agosto de 2002. www.globovisión.com
- Chávez, H.: Programa “Aló, Presidente”, n.115, del 11 de Agosto de 2002. www.globovisión.com
- Chávez, H.: Programa “Aló, Presidente”, n.116, del 18 de Agosto de 2002. www.globovisión.com
- Chávez, H.: Programa “Aló, Presidente”, n.117, del 25 de Agosto de 2002. www.globovisión.com

Estudio comparativo del discurso oral de peruanos y venezolanos: reprimiendo y respondiendo a una reprimenda. Poder y solidaridad.

CARMEN GARCÍA
Arizona State University

1 Introducción

Tanto en nuestra vida privada como en nuestra vida pública podemos enfrentar situaciones que nos llevan ya sea a acusar a alguien de hacer algo malo o a defendernos cuando se nos acusa de haber hecho algo malo. En cualquier caso necesitamos enfatizar el respeto que nos tenemos a nosotros mismos ya que “[o]ur face, image, or reputation is a valuable commodity. We not only desire a healthy image of ourselves, but we want others to think favorably of us as well” (Benoit 1995: vii)¹. Aunque las estrategias que escogamos para defender nuestra imagen o reputación pueden variar de acuerdo a la situación en que nos encontramos, nuestro interlocutor, nuestra personalidad, etc. también es verdad que nuestro comportamiento puede estar influenciado por nuestra cultura.

Hay numerosos estudios de cómo los hispanohablantes de diferentes regiones participan en diferentes actos del habla. Entre ellos podemos mencionar los siguientes: las respuestas a los halagos o piropos en México (Valdés y Pino, 1981); las respuestas a los piropos en el español peninsular (Lorenzo-Dus, 2001); los diferentes grados de cortesía que se usan tanto en inglés como en español para responder a los pedidos (Fraser y Nolen, 1981); los rechazos a invitaciones y a pedidos y las respuestas a los pedidos y reprimendas por los peruanos (García, 1992a, 1993, 1996); las invitaciones, pedidos y reprimendas hechos por venezolanos y también las respuestas a estas invitaciones, pedidos y reprimendas (García, 1999, en prensa); las órdenes en el habla colombiana y castellana (Delgado, 1995); la cortesía en el español ecuatoriano (Placencia, 1996); la cortesía en el inglés británico y en el español uruguayo en los pedidos y las disculpas (Márquez

¹ “[o]ur face, image, or reputation is a valuable commodity. We not only desire a healthy image of ourselves, but we want others to think favorably of us as well” (T. de la Ed.: *Nuestra “cara” imagen o reputación es un producto valorizable; no solo deseamos tener una imagen saludable de nosotros mismos, sino que queremos también que los demás tengan pensamientos favorables sobre nosotros mismos.*)

Reiter, 1997); las expresiones de cortesía en el español de México y en el español peninsular (Curcó, 1998), entre muchos otros.

En este estudio se comparan las estrategias estilísticas usadas por hombres y mujeres peruanos y venezolanos cuando reprenden y responden a una reprimenda. Su participación se analiza y compara primero en términos de sus patrones de cortesía. Luego, se examina el efecto que estas estrategias tienen en la imagen del hablante y/o del oyente; es decir, se examina si las estrategias usadas amenazan el deseo del hablante y/o del interlocutor de ser apreciado por otros y/o el deseo del hablante y/o del interlocutor de no recibir imposición por parte de los demás.

Este estudio es una expansión de otros estudios hechos sobre el estilo conversacional de peruanos y venezolanos. El propósito es señalar sus similitudes y diferencias. Primero, se presenta el marco teórico que se usa para analizar los comportamientos observados, luego se discute cómo se coleccionaron y analizaron los datos. Los datos se usan entonces para examinar las siguientes hipótesis nulas:

- Al reprender, peruanos y venezolanos
 1. no difieren en su preferencia por deferencia o solidaridad en los actos principales.
 2. no difieren en su preferencia por mitigadores o agravadores en los movimientos de apoyo.
 3. no difieren en su preferencia por estrategias que amenazan su imagen positiva o negativa o la imagen positiva o negativa de su interlocutor.
 4. no difieren en sus marcos de participación
- Al responder a una reprimenda, peruanos y venezolanos
 5. no difieren en su preferencia por deferencia o solidaridad en los actos principales.
 6. no difieren en su preferencia por mitigadores o agravadores en los movimientos de apoyo.
 7. no difieren en su preferencia por estrategias que amenazan su imagen positiva o negativa o la imagen positiva o negativa de su interlocutor
 8. no difieren en sus marcos de participación

2 Marco teórico

Con el propósito de clasificar las estrategias usadas por peruanos y venezolanos al reprender y responder a una reprimenda, el análisis usa tanto el modelo de Blum-Kulka *et al.* (1989) como el de Brown y Levinson (1987).

En su estudio de los pedidos, Blum-Kulka *et al.* diferenciaron entre las estrategias que se usan para hacer el pedido mismo (actos principales) y

aquéllos que modifican el impacto del pedido (movimientos de apoyo), haciendo los pedidos más suaves (mitigadores) o más impositivos (agravadores). En este estudio se sigue este esquema y se clasifican las estrategias en actos principales y movimientos de apoyo.

Las estrategias también se analizan según su correspondencia con las diferentes estrategias de cortesía. Brown y Levinson proponen que en una interacción los hablantes tienen la necesidad de ser apreciados, es decir de mantener una imagen positiva; y de ser respetados, es decir, mantener una imagen negativa. Ellos categorizan las estrategias de cortesía como cortesía directa, cortesía positiva, cortesía negativa, cortesía indirecta y no hacer nada. Usando la terminología de Scollon y Scollon (1983: 156-179), este estudio agrupa las estrategias de Brown y Levinson en dos categorías: estrategias de cortesía de deferencia y estrategias de cortesía de solidaridad (de aquí en adelante ECD y ECS). Las ECD, tal como se mencionó anteriormente, son las que implican formalidad y respeto. Incluyen cortesía negativa, cortesía indirecta y no hacer nada. Las ECS, por otro lado, implican camaradería entre los hablantes. Incluyen cortesía directa y cortesía positiva (El Apéndice A muestra cómo los actos del habla principales y los movimientos de apoyo usados por peruanos y venezolanos corresponden a las estrategias de cortesía de Brown y Levinson).

3 Método

Los datos se coleccionaron en 1988 y 1989 en Lima, Perú y en 1993 en Caracas, Venezuela usando sujetos que participaron en una dramatización. Aunque en circunstancias ideales se hubiera podido recoger el discurso de sujetos en situaciones de la vida real, esto hubiera sido difícil, casi imposible aquí ya que nuestro interés era estudiar un tipo específico de interacción en un mismo contexto. La dramatización, por otro lado, dio a los participantes la oportunidad de tener un control total de su participación (Scarcella, 1979: 277), y al mismo tiempo produjo lo que Blum-Kulka *et al* llaman “stereotyped responses”²; es decir, “the prototype of the variants occurring in the individual’s actual speech” (Blum-Kulka *et al.*, 1989: 13)³.

Como el propósito era identificar y analizar respuestas estereotípicas, la dramatización fue lo más acertado.

3.1 Sujetos

Veinte peruanos adultos, 10 hombres y 10 mujeres, participaron en una situación en la que se les pedía hicieran una reprimenda; todos eran hablantes nativos del español. La edad promedio de los hombres era 43 años y la de las mujeres 53. El grupo era diverso en términos de educación y

² “stereotyped responses” (T. de la Ed. “respuestas estereotipadas”)

³ “the prototype of the variants occurring in the individual’s actual speech” (T. de la Ed.: *el prototipo de las variantes que ocurren en el habla actual del individuo*).

ocupación e incluía miembros de la clase baja, media y alta. Cuatro hombres eran profesionales (un doctor en medicina, dos abogados y un bibliotecario). Un hombre era técnico, uno era estudiante universitario y cuatro eran empleados ya sea del gobierno o de la industria privada. Tres mujeres eran profesionales (una psicóloga, una profesora universitaria y una relacionista pública), una era estudiante universitaria, cuatro eran amas de casa y una empleada del gobierno. Los sujetos interactuaron con una mujer peruana de 65 años de edad, con educación secundaria y alguien que ellos conocían. No se controló edad ni clase social explícitamente en la selección de los participantes.

Veinte adultos peruanos de Lima, Perú respondieron a la reprimenda, 10 hombres y 10 mujeres. Todos eran hablantes nativos de español y ninguno estuvo en el grupo anterior. La edad promedio tanto para hombres como para mujeres fue de 43 años. El grupo fue nuevamente diverso en términos de educación y ocupación e incluyó todas las clases sociales. Tres hombres eran profesionales (abogados), cinco eran empleados del gobierno o de la industria privada, uno era estudiante universitario y uno era técnico. Tres de las mujeres eran profesionales (doctoras en educación), una era peluquera, una profesora de lenguas extranjeras y cinco eran amas de casa. En esta dramatización, los sujetos interactuaron con otra peruana de 63 años de edad, con educación secundaria y a quien los participantes no conocían. Nuevamente, no se controló ni la clase social ni la edad al hacer la selección de los participantes.

El grupo de participantes venezolanos que hizo a dramatización de la reprimenda incluyó a veinte adultos, 10 hombres y 10 mujeres, todos hablantes nativos de español. La edad promedio de los hombres era 41 años y la de las mujeres 35. El grupo era diverso en lo que a ocupación y educación se refiere e incluía a 10 miembros de la clase media-media y a 10 miembros de la clase media-alta.

Los venezolanos que respondieron a la reprimenda fueron también veinte adultos, 10 hombres, con una edad promedio de 33 años y 10 mujeres con una edad promedio de 29 años. Quince de los participantes eran miembros de la clase media-alta y cinco de la clase media-media. Ninguno de los participantes estuvo en el grupo anterior.

En ambas dramatizaciones los sujetos interactuaron con un hombre venezolano de 30 años, con una licenciatura en idiomas, y a quien los participantes no conocían.

No se controló ni edad ni clase social en la selección de los participantes.

3.2 *Tareas*

Antes de empezar las dramatizaciones, tanto los sujetos participantes como el/la interlocutor/a recibieron instrucciones de participar

en una conversación natural luego de recibir las instrucciones y que la conversación iba a ser grabada en una videocinta. Las instrucciones recibidas describían la siguiente situación:

“Su empleado(a) ha estado llegando tarde al trabajo, saliendo temprano y no ha estado cumpliendo con su labor. Esta mañana usted lo(a) llama a su oficina y le habla. El/ella no está de acuerdo con Ud.”

Después de esta presentación cada sujeto y su empleado/jefe improvisaron sus conversaciones. El propósito era permitir que los dos individuos tuvieran el máximo control sobre su participación en la conversación, y que la hicieran tan completa como les fuera posible.

3.3 *Análisis de los datos*

Las ochenta diferentes interacciones fueron grabadas en videocinta y transcritas usando las convenciones de Jefferson (ix-xvi). (Ver Apéndice B). Esto resultó en la clasificación de las estrategias usadas por los sujetos. Las interacciones fueron luego caracterizadas de acuerdo a los tipos recurrentes de estrategias utilizadas. Después de la dramatización, los sujetos contestaron un cuestionario escrito en el cual se les preguntaba sobre su percepción de la interacción en términos generales, de la participación de su interlocutor y el nivel de cortesía que percibieron durante la interacción (ver Apéndice C).

4 **La reprimenda**

Aunque peruanos y venezolanos usaron una gran variedad de actos principales y movimientos de apoyo cuando hicieron la reprimenda, los participantes venezolanos fueron mucho más verbosos. Esto se puede observar en el cuadro 1 que ilustra las estrategias usadas por cada grupo cultural.

Al hacer la reprimenda los participantes peruanos siguieron un patrón: reprendieron, pidieron justificación y respondieron a la justificación. No hubo, sin embargo, un orden establecido para la presentación de cada uno de estos elementos. Algunos participantes empezaron la interacción haciendo la reprimenda, otros pidiendo la justificación y otros, curiosamente, exonerando al interlocutor de cualquier falta. Por lo general la reprimenda no se llevó a cabo una sola vez sino a lo largo de la discusión. El efecto de estas reprimendas con múltiples actos principales y el hecho que todos eran ECS aumentaron su fuerza y crearon una presión adicional en el interlocutor. De igual manera, en la mayor parte de los casos, el pedido de justificación ocurrió una y otra vez durante la interacción. Cada vez el jefe pedía razones/explicaciones/justificaciones más específicas o aceptables aumentando así la presión sobre el interlocutor y enfatizando la

autoridad del jefe. En el caso de los participantes venezolanos, sin embargo, éstos dividieron su participación en tres etapas claramente definidas, pero para efectos de análisis y comparación éstas serán integradas aquí. Los venezolanos, a diferencia de los peruanos, usaron tanto ECS como ECD.

Estrategias De Los Participantes Peruanos	Estrategias De Los Participantes Venezolanos
Actos Principales	
A. Estrategias De Cortesía de Solidaridad	
1. Afirmación de autoridad (establecimiento de obligaciones/comportamiento esperado)	1. Afirmación de autoridad (órdenes, conclusión de la conversación, destitución, establecimiento de obligaciones, comportamiento esperado)
2. Presentación de hechos	2. Presentación/ratificación de hechos
3. Advertencia/Amenaza	3. Acusación/Advertencia/Amenaza
4. Recomendación de cambio de comportamiento	4. Recomendación/pedido de cambio de comportamiento
5. Moralización	5. Solicitud de cooperación
	6. Consejos
	7. Rechazo de responsabilidad
	8. Ofrecimiento de cooperación
	9. Aceptación de disculpa/explicación/ acuerdo simbólico
	10. Afirmación de intereses mutuos (actitud/chisme)
	11. Planificación de encuentro futuro
	12. Expresión de descontento
	13. Rechazo de acusación/explicación/pedido
B. Estrategias de Cortesía de Deferencia	
	1. Respuesta indefinida
	2. Expresión de deseo de no afectar/ vullnerar
	3. Expresión de gratitud
Movimientos de Apoyo	
A. Mitigadores	
1. Preparador	1. Preparador
2. Razones /explicaciones/ justificaciones	2. Razones/explicaciones/justificaciones
3. Halago	3. Halago
	4. Aceptación de excusa/explicación/ acuerdo simbólico
	5. Afirmación de ser miembro del mismo grupo
	6. Afirmación de intereses comunes
	7. Halago a sí mismo
	8. Mitigación de acusación/exigencia
	9. Rechazo de responsabilidad
	10. Ofrecimiento de cooperación
B. Agravadores	
1. Pedido de justificación	1. Pedido de justificación
2. Presentación de evidencia	2. Presentación de evidencia
3. Afirmación de autoridad	3. Afirmación de autoridad
	4. Expresión de preocupación
	5. Acusación/advertencia/amenaza
	6. Moralización/Declaración de los efectos negativos
	7. Afirmación de falta de interés

Cuadro 1

Estrategias usadas como actos principales y movimientos de apoyo por peruanos y venezolanos al Reprender

4.1 *Actos Principales*

4.1.1 *Estrategias de Cortesía de Solidaridad (ECS)*

Tal como se puede apreciar en el Cuadro 1, las estrategias usadas como actos principales para hacer la reprimenda fueron muy variadas, pero la mayor parte de ellas fueron ECS. Sólo hubo tres que fueron clasificadas como ECD. Las definiciones e ilustraciones de los Actos Principales usados por los participantes peruanos, hombres y mujeres (HP, MP) y los participantes venezolanos, hombres y mujeres (HV, MV) se presentan a continuación en negrita.

1. *Afirmación de autoridad.* Algunos participantes escogieron afirmar su autoridad dando órdenes al/a la empleado(-a), despidiéndolo(-a), concluyendo la conversación, estableciendo sus obligaciones o el comportamiento esperado de él/ella.

HV2 Mira Omar le llamé porque usted ha estado llegando tarde y ha estado saliendo temprano de la oficina **y e: se supone que usted debe cumplir un horario, de trabajo no?**

2. *Presentación/ratificación de los hechos.* Para hacer la reprimenda, los participantes frecuentemente presentaron al interlocutor datos concernientes a su comportamiento en el lugar de trabajo.

HP1 Te he mandado llamar porque he notado de que **está incumpliendo reiteradamente el horario de trabajo, está llegando demasiado tarde por la mañana y está saliendo usted demasiado temprano.** y por otro lado el cumplimiento de sus obligaciones. **En cuanto a labor que debe desempeñar veo que está dejando mucho que desear.** Yo quisiera saber qué explicaciones da usted sobre el particular.

3. *Acusación/advertencia/amenaza.* Algunos participantes hicieron advertencias o amenazas o verbalizaron el castigo que los empleados recibirían como consecuencia de su comportamiento inaceptable en el lugar de trabajo:

MP7 Señorita, **desde mañana queda despedida,** por llegar tarde. no puede ser que todos los días esté llegando tan tarde, no?

4. *Recomendación de cambio de comportamiento.* Los participantes pidieron a su interlocutor que cambiaran su comportamiento en el lugar de trabajo.

MV3 = en la próxima junta podemos hablar eso. **Pero yo lo que no quiero es que pase lo que está pasando ahorita que llegues tarde, que: no me cumplas bien con el trabajo**, porque qué va a pasar?, me van a reclamar a mí las otras personas. este, me van a decir yo también puedo llegar tarde, yo también puedo faltar al trabajo porque él está fal faltando

5. *Moralización*. Para fortalecer su reprimenda, los participantes algunas veces invocaron "general moral maxims" (Blum-Kulka et al, 1989: 288)⁴ y establecieron las consecuencias negativas que habría si éstas no se seguían.

MP2 Mira como - el trabajo?, tienes que conservarlo porque lo necesitas, y además **tienes que dar ejemplo a las demás compañeras, no puedes llegar tarde al trabajo, porque si te imitan?, todas las demás harían lo mismo no?** tienes que esforzarte. quizás tengas algunos problemas en la movilidad o eres floja=

6. *Pedido de cooperación*. Después de oír la queja o explicación del/de la empleado(-a), el jefe pidió la cooperación del/de la empleado(-a) para remediar la situación.

HV4 **Entonces cómo ().**
 Empleado [Yo llego a la hora del trabajo.
 HV4 **Cómo cree usted que podemos so solucionar esto?**

7. *Consejos*. Como parte de sus respuestas algunos participantes aconsejaron al/a la empleado(-a) cómo mejorar su participación en el lugar de trabajo.

Empleado Bueno sí, pero usted debe de comprender que es una situación () mi esposa todavía está en recuperación está en reposo y no puede moverse pues. Yo realmente bueno ya ya le expliqué pues.

HV9 **Bueno e:: yo te aconsejo que trates de dedicarle de no:: no incumplir ah.**

Empleado No, no, por supuesto.

8. *Rechazo de responsabilidad*. La respuesta del/de la empleado(-a) incluía algunas veces acusaciones o pedidos. El jefe respondía a éstas rechazando su responsabilidad en el asunto.

Empleado Entonces no sé si a lo mejor el señor Rodríguez está pasándose un poco al al informarle a usted. Inclusive

⁴ "general moral maxims" (T. de la Ed.: *máximas morales generales*)

HV7 yo creo que él debe haberme informado primero.
Ah yo pensaba que ya te había informado, de todas maneras eso es lo él que me está reportándome a mí::

9. *Ofrecimiento de cooperación.* Después de escuchar las razones/ explicaciones/justificaciones del/de la empleado(-a), el jefe ofreció su cooperación.

Empleado =que entremos más ta:rde, o incluso saliendo un poquito má:s tarde, o trabajar los sábados las horas que faltan pero yo no creo que sea

VF3 **Faltaría revisar eso porque fíjate**

Empleado =[Cla:ro

VF3 [tú que el índice de personas que están en la situación tuya, es mínimo, es menor comparado con el resto de las personas que asisten. **Entonces sería cuestión de revisar si el problema es de ustedes o el problema, el problema [es de la empresa.**

10. *Aceptación de excusas/explicaciones/acuerdo imbólico.* Las participantes femeninas aceptaron las excusas y explicaciones de sus empleados más fácilmente.

Empleado =mira, sabes que mi esposa muy mal no?, (entonces) ella no, ella está de reposo y la cosa se me complica un poco. claro, bueno también te digo sabes que ha pasado durante dos días nada más no?, tampoco – sabes que ahorita la situación del país no está como para - y me da miedo pues dejarlos solos, uno no sabe lo que puede pasar no?, pero: yo estoy preocupado por el problema no creas. ahora sí mira, mi trabajo, yo creo que yo he realizado mi trabajo como es debido. o sea a pesar de que he perdido tiempo, imagínate, no salgo almorzar (0.2) para recuperar el tiempo perdido.

MV7 **ah bueno. quizá::s me: me complace un poquito más no?,** pero de todos modos yo creo que vas a tener que buscar otra solución

11. *Afirmación de intereses comunes (actitud/chisme).* Tanto los hombres como las mujeres venezolanos afirmaron tener intereses comunes con el/la empleado(-a) ya sea expresando su solidaridad con él/ella o pidiendo información confidencial.

Empleado No, no, a mí tampoco me conviene un informe como ése. pero me está sorprendiendo muchísimo que eso haya llegado inclusive a sus manos no?,

MV6 **Y usted cree que pueda haber algo detrás de todo esto?**

Empleado Eh, bueno, yo no sé. Yo prefiero guardarme eso.

12. *Planificación de encuentro futuro.* Cuando la discusión con el/la empleado(-a) no parecía conducir a ningún sitio, el jefe sugería un encuentro futuro ya sea con un jefe superior o con la persona que había presentado la queja inicial.

HV9 Ya no sé. **Esta situación vamos (a hablarla) con tu supervisor.**

Empleado [me gustaría. sí.

HV9 [() y todo lo demás.

13. *Expresión de descontento.* Algunos participantes expresaron su descontento hacia el comportamiento o actuación del/de la empleado(-a) en el lugar de trabajo.

MV1 Por favor señor Ochoa podría pasar por aquí un momento.

Empleado Buenas tardes, dígame.

MV1 Ya va:: bueno, voy a ir al grano. **No estoy muy satisfecha con su trabajo**, y eso no- no exactamente con su trabajo pero usted ha estado llegando tarde muy a -quisiera saber la razón de esta situación

14. *Rechazo de acusación/explicación/pedido.* Los participantes rechazaron vehementemente las acusaciones personales, explicaciones o pedidos que hicieron los empleados después de recibir la reprimenda.

Empleado Eh sí tengo ciertos problemas pero mire hay gente que llega más tarde que yo y que sale muchísimo más temprano que yo y hasta el momento yo no sé si les ha llamado la atención o no, () se está tornando en un problema personal esto no?,

MV2 **No no no no.**

Empleado Usted la tiene agarrada conmigo.

MV 2 **No, no, nada que ver.**

4.1.2 *Estrategias de Cortesía Deferencial (ECD)*

1. *Respuesta Indefinida.* Respondiendo a la reacción del/de la empleado(-a), el jefe algunas veces sólo lo hizo en una forma indefinida sin ofrecer ninguna solución que pudiera satisfacer la queja del/de la empleado(-a).

MV10 Ah este bueno. Tendríamos que:: hacer una reunión, hablar con los demás compañeros para aclarar un poco la situación porque todos están (). >Entonces bueno eso sería la solución> habrá que hacer una reunión,

conversar con todos **y bueno ver qué se puede hacer.**

2. *Expresión de gratitud.* Una mujer, pero ningún hombre, expresó su gratitud al/a la empleado(-a) por escuchar la reprimenda.

- MV3 Entonces, esto se mejorará. Ya veremos cómo hacemos.
Empleado Okay, okay lo voy hacer.
MV3 **Ah bueno gracias por tu atención.**
Empleado Bueno, chau pues.
MV3 =y a trabajar [(LF)]

3. *Expresión de deseo de no afectar/vulnerar.* Un hombre venezolano, pero ninguna mujer, expresó el descontento que le causaba hacer la reprimenda.

- HV9 Bueno yo creo que vamos a dejarlo hasta ahora. vamos a dejarlo aquí por el proyecto
Empleado cualquier cosa mire yo estoy a la orden y tengo todo el material, y le puedo enseñar todos los reportes para que vea que que no es así como como le han dicho.
HV9 **Tú sabes que a mí no me agrada esto.**
Empleado No, no para mí menos.

El Cuadro 2 clasifica los actos principales usados por peruanos y venezolanos de acuerdo a las estrategias de cortesía preferidas y según el sexo de los participantes. Este muestra que los actos principales usados por los participantes peruanos para reprender caen exclusivamente bajo la categoría de ECS. Este enfoque enfatiza la diferencia de poder entre 'jefe' y 'empleado' y daña la cara negativa del empleado (su deseo de ser respetado y de no recibir ninguna imposición). Una prueba de proporción simple rechaza la hipótesis nula de no preferencia por ECS o ECD al nivel del 99% ($Z = 10.41 > 2.58$). De igual manera, los venezolanos usaron ECS como actos principales casi exclusivamente cuando reprendieron al empleado (98% de sus estrategias); esto es altamente significativo ($Z = 13.71$).

Al comparar la participación de los hombres y mujeres peruanos, este cuadro muestra que al reprender las mujeres usaron 61 ECS distribuidas entre las cinco subcategorías (como se puede ver en la columna 1), mientras que los hombres usaron 47 ECS (ver columna 3). Analizando el Cuadro 2 como un Cuadro de Contingencia Doble y aplicando el Test de Chi Cuadrada para ver la dependencia entre género y tipo de estrategia utilizada resulta en una estadística de 6.5 que no es mayor que su valor crítico, 9.5 (asumiendo 4 grados de libertad y un 5 por ciento de nivel de confianza). Así cuando se reprende, la diferencia entre el tipo de estrategias usado por mujeres y hombres como acto principal no es estadísticamente significativa. Una observación similar se puede hacer sobre los participantes venezolanos: los porcentajes de actos principales que eran ECS y ECD son virtualmente los mismos para mujeres (98% y 2%) y hombres (97% y 3%).

	MP		HP		T-P		MV		HV		T-V	
Actos Principales	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. ECS												
1. Afirmación de autoridad	18	30	7	15	25	23	18	18	23	23	41	21
2. Presentación/ratificación de hechos	16	26	20	43	36	33	19	19	22	22	41	21
3. Acusación/Advertencia/Amenaza	10	16	11	23	21	19	9	9	16	16	25	12
4. Recomendación/Pedido de cambio de comportamiento	9	15	6	13	15	14	7	7	6	6	13	7
5. Moralización	8	13	3	6	11	10	0	0	0	0	0	0
6. Solicitud de cooperación	0	0	0	0	0	0	3	3	1	1	4	2
7. Consejos	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	4	2
8. Rechazo de responsabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1
9. Ofrecimiento de cooperación	0	0	0	0	0	0	13	13	3	3	16	8
10. Aceptación de disculpa/explicación/acuerdo simbólico	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2	1
11. Afirmación de intereses comunes (actitud/chisme)	0	0	0	0	0	0	1	1	3	3	4	2
12. Planificación de encuentro futuro	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	2
13. Expresión de descontento	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2	1
14. Rechazo de acusación/explicación/pedido	0	0	0	0	0	0	20	20	17	17	37	19
Nº total de ECS	61	100	47	100	108	100	96	98	99	97	195	98
B. ECD												
1. Respuesta indefinida	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	3	2
2. Expresión de gratitud	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	.5
3. Expresión de deseo de no afectar/vulnerar	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	.5
Nº total de ECD	0	0	0	0	0	0	2	2	3	3	5	3
Nº Total de Actos Principales	61		47		108		98		102		200	

Cuadro 2

Actos principales usados por peruanos y venezolanos en 'La Reprimenda' clasificados de acuerdo al sexo de los participantes

Comparando a los participantes peruanos y venezolanos se puede observar que estos últimos fueron mucho más verbosos, usando no solamente 1.8 veces más estrategias que los primeros, sino mayor variedad, usando 4 veces más tipos de estrategias. Sin embargo, tanto venezolanos como peruanos prefirieron el mismo grupo de estrategias para reprender – presentación de hechos, rechazo a la acusación, afirmación de autoridad y acusación/advertencia/amenaza. Estas constituyeron el 74% de los actos principales de los venezolanos y el 76% de los actos principales de los peruanos. El hecho que los peruanos usaron menos variedad de estrategias hizo que su reprimenda fuera más compacta y directa, dejando menos espacio para fraternizar o desviar su autoridad. Los venezolanos, por otra parte, al usar muchos actos principales, hicieron que su reprimenda fuera más fuerte pero al mismo tiempo dejaron la puerta abierta a la negociación (ofrecimiento de cooperación, pedido de cooperación, aceptación de explicación/excusa/acuerdo simbólico, afirmación de intereses mutuos,

planificación de encuentro futuro). Debido a esto, podría afirmarse que los peruanos y venezolanos tuvieron diferentes marcos de participación. Los peruanos actuaron bajo un marco de 'jefe coercitivo' mientras que los venezolanos bajo un marco de 'jefe cooperativo.' Una prueba de diferencia de proporción rechaza la hipótesis nula de no diferencia entre peruanos y venezolanos en lo que que a tipos de actos principales se refiere al 95% ($Z = 2.00 > 1.96$).

Movimientos de Apoyo

Tanto los participantes peruanos como los venezolanos usaron movimientos de apoyo que mitigaron la reprimenda y que la agravaron. A continuación se presentan ejemplos de aquellos movimientos de apoyo que no ocurrieron también como actos principales.

Mitigadores

1. *Preparador*. En algunas ocasiones el jefe introdujo la reprimenda con una estrategia que anunciaba que haría una reprimenda.

MP5 Señorita **quería conversar con usted porque estoy severamente mortificada?**, por sus tardanzas, el incumplimiento de su trabajo, porque usted se est retirando fuera de tiempo. Quisiera que usted me diera una explicación - >por qué esto está ocurriendo<

2. *Razones/Explicaciones/Justificaciones*. Tanto peruanos como venezolanos dieron razones/ explicaciones/justificaciones para mitigar los efectos de su reprimenda.

PM4 y cuando esté enfermo que haya constancia **porque aquí lo que a nosotros nos basa son- es la documentación de las máquinas en donde se marcan las tarjetas**

3. *Halago*. Algunos de los participantes acompañaron su reprimenda con una evaluación positiva del/del empleado(-a).

MP10 e yo considero que usted lo primero que tiene que hacer no? al ver que va a tener algunos problemas, **nosotros le tenemos toda la consideración en la empresa por sus años de servicio** como usted est diciendo no? pero usted también debe - le debe una consideración a la empresa que tantos años usted ha tenido

4. *Aceptación de la excusa/explicación, acuerdo simbólico*. Algunos hombres aceptaron las razones/excusas/explicaciones dadas por los empleados. Otros dieron sólo un acuerdo simbólico a las quejas.

Empleado Eh, sí vale yo estoy muy consciente de que últimamente estoy llegando un poco tarde y estoy saliendo más temprano de lo: lo normal. pero:: tengo ciertas justificaciones y yo creo que lo primero que usted debería preguntarme es qué es lo que está pasando?, no creo que me llame la atención y me mande un memorandum a: amonestándome sin primero enterarse de cómo son las cosas.

HV2 **Sí es cierto,**

5. *Afirmación de ser miembro del mismo grupo.* Las mujeres, más que los hombres, reconocieron una relación especial con el/la empleado(-a).

VF3 =no eres tú el único. hay varias personas, no eres el [primero en esa cuestión. **Y te llamo**

Empleado [claro

VF3 **porque tú eres mi** amigo muy personal
[y claro y yo conozco a tu esposa,=

Empleado [por supuesto

VF3 **=conozco a tu hija**

6. *Afirmación de intereses comunes.* Nuevamente las mujeres, más que los hombres, expresaron mayor comprensión y solidaridad con la posición del/de la empleado(-a).

Empleado Bueno, obviamente estoy llegando tarde al trabajo porque: este yo - estoy usted sabe que yo tengo que, que hac - que trabajar en otra parte. Yo tengo que, de vez en cuando, yo trabajo de noche, usted ya sabe salgo de acá y me quedo trabajando hasta hasta muy tarde hasta altas horas de la noche, inclusive de madrugada y bueno y después tengo que ir a mi casa porque el sueldo de aquí no me alcanza.

MV1 **Yo entiendo que el sueldo no le alcance**

7. *Halago a sí mismo.* Una participante femenina mitigó su respuesta a la acusación del/del la empleado(-a) haciendo una evaluación positiva del lugar de trabajo.

Empleado =claro, entiendo.

MV4 = y yo también - **esta compañía somos muy comprensivos.** Lo que pasa es que usted tiene que: participar el problema que tiene y darle la solución.

8. *Mitigación de acusación/exigencia.* Después de expresar descontento con la actuación del/de la empleado(-a) en el trabajo, una participante femenina se corrigió a sí misma y mitigó el alcance de la acusación.

MV1 Por favor señor Ochoa podría pasar por aquí un

271 *Estudio comparativo del discurso oral de peruanos y venezolanos: reprendiendo y respondiendo a una reprimenda. Poder y solidaridad.*

momento.

Empleado Buenas tardes, dígame.

MV1 Ya va:: bueno, voy a ir al grano. No estoy muy satisfecha con su trabajo, y eso **no, no exactamente con su trabajo** pero usted ha estado llegando tarde muy a menudo

Agravadores

1. *Pedido de justificación.* Algunos participantes pidieron a su interlocutor que diera una razón/explicación o justificación de su comportamiento.

HP7 mire señorita, digamos reiteradamente usted ha estado faltando al trabajo, no llega a la hora, y quiero saber, **digamos primero que me explique** no?

2. *Afirmación de autoridad.* Algunos participantes masculinos afirmaron la autoridad que tenían sobre el/la interlocutor(-a) recordándole quién era el/la jefe o exigiendo que se les escuche.

HP8 =el problema grave es

Empleado pero no que ahí mismo me me::

HP8 E al fin y al cabo **soy el dueño de la empresa** y si quiero hablar y tengo este carácter es porque me da la gana no? **y soy el mismo dueño**

3. *Presentación de evidencia.* Un número de participantes apoyó su reprimenda dando evidencia que respaldaba sus palabras.

HP4 insisto en los cargos que se le ha hecho a usted de sus asistencias **porque la información que he recibido es de Merino**, que es el jefe de personal **y otros compañeros de trabajo que me han manifestado a mí**

4. *Expresión de preocupación.* Algunos participantes expresaron su preocupación por los actos del/de la empleado(-a) creando así una atmósfera de urgencia.

HV1 Estas fichas muestran que has llegado tarde durante el último mes. Y eres el primero que sale a las que- a las cinco de la tarde, no sé qué me puedes decir sobre esto. **e:: me preocupa.**

5. *Afirmación de falta de interés.* Algunos participantes fortalecieron su respuesta al/a la empleado(-a) expresando su indiferencia ante su dilema.

Empleado Con la miseria del seguro social. discúlpeme, ahí no sé. yo no puedo llevar- que quiere usted?, que yo lleve una hija mía a un hospital:

HV3 =Yo no sé, eso es problema suyo.
 Empleado =público y se me termine muriendo?

El Cuadro 3 clasifica los movimientos de apoyo utilizados por los participantes peruanos y venezolanos y haciendo la distinción entre mitigadores y agravadores.

	MP		H P		Tota IP		MV		HV		Tota IV	
Movimientos de apoyo	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Mitigadores												
1. Preparador	4	15	0	0	4	6	6	6	9	13	15	9
2. Razones/ explicaciones/ justificaciones	9	33	13	33	22	33	26	25	13	19	39	22
3. Halago	3	11	1	3	4	6	0	0	3	4	3	2
4. Aceptación de excusa/ explicación/ acuerdo simbólico	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	2	1
5. Afirmación de ser miembro del mismo grupo	0	0	0	0	0	0	8	8	1	1	9	5
6. Afirmación de intereses comunes	0	0	0	0	0	0	14	13	4	6	18	10
7. Halago a sí mismo	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	.6
8. Mitigación de la acusación/ exigencia	0	0	0	0	0	0	10	10	0	0	10	6
9. Rechazo de responsabilidad	0	0	0	0	0	0	1	1	4	6	5	3
10. Oferta de cooperación	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	.6
Nº Total de Mitigadores	16	59	14	35	30	45	67	64	36	51	103	59
B. Agravadores												
1. Pedido de justificación	10	37	14	35	24	36	15	14	14	20	29	17
2. Afirmación de autoridad	0	0	8	20	8	12	0	0	0	0	0	0
3. Presentación de evidencia	1	4	4	10	5	7	8	8	5	7	13	7
4. Expresión de preocupación	0	0	0	0	0	0	6	6	5	7	11	6
5. Acusación/Advertencia/ Amenaza	0	0	0	0	0	0	4	4	3	4	7	4
6. Moralización/ Declaración de los efectos negativos	0	0	0	0	0	0	5	5	5	7	10	6
7. Afirmación de falta de interés	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	2	1
Nº Total de Agravadores	11	41	26	65	37	55	38	36	34	49	72	41
Nº. Total de Movimientos de Apoyo	27		40		67		105		70		175	
Nº. Total de Estrategias	88		87		175		203		172		375	

Cuadro 3

Movimientos de apoyo usados por peruanos y venezolanos al Reprender, clasificados según el sexo de los participantes

El Cuadro 3 muestra que los participantes peruanos usaron aquellos movimientos de apoyo que intensificaban su reprimenda con un poco más de frecuencia que aquéllos que podían servir para para mitigarla (37, o 55% de agravantes vs. 30, o 45% mitigantes). Una prueba simple de proporción, sin embargo, no rechaza la hipótesis nula de no preferencia entre los dos al nivel del 95% ($Z = .83$).

Hubo marcadas diferencias en las estrategias utilizadas por hombres y mujeres. Los hombres utilizaron casi dos veces más movimientos de apoyo que agravaban la reprimenda en comparación con aquéllos que la mitigaban (65% a 35%), mientras que las mujeres usaron menos estrategias agravantes que mitigantes (41% vs. 59%). Aplicando una prueba de diferencia de proporción entre la proporción de hombres vs. mujeres que usaron agravadores resulta en $Z = 1.5$ lo cual no es significativo. En general, los hombres exhibieron un tono acusatorio que se manifestó en su pedido de justificación, afirmación de autoridad y presentación de evidencia, estrategias que enfatizaron su mayor poder. Los mitigadores usados fueron mayormente razones/ explicaciones/ justificaciones (93% de sus mitigadores). El único otro mitigador que usaron fue halago y éste constituyó sólo el 3% de sus mitigadores. Esto ratifica lo dicho anteriormente, los hombres peruanos participaron dentro de un marco de “jefe coercitivo”. Las mujeres, por otra parte, aunque también usaron agravadores, éstos fueron mayormente pedido de justificación (91% de sus agravadores). No afirmaron su autoridad y su presentación de evidencia sólo constituyó el 4% de sus agravadores. Sus mitigadores fueron más variados que los de sus colegas masculinos. Aunque usaron un alto porcentaje de razones/explicaciones/justificaciones, éstos constituyeron solamente el 33% de sus mitigadores. Además, usaron halagos en un porcentaje más alto que sus colegas masculinos (11% vs. 3%), y preparadores, que no fueron usados por los hombres. Sus estrategias entonces reflejaron un balance en la relación con su interlocutor(-a) entre jefe y amigo.

Viendo estos resultados conjuntamente con aquéllos del Cuadro 2 concluimos que mientras los peruanos prefirieron ECS que afirmaban la asimetría de poder, hombres y mujeres usaron diferentes marcos de participación. Los hombres no sólo confrontaron a su interlocutor(-a) con evidencia de mal proceder sino que usando más agravadores enfatizaron aún más la asimetría de poder. A esta participación la definimos como ‘jefe coercitivo’. Las mujeres, por otra parte, mitigaron su afirmación básica de asimetría de poder usando un tono menos acusatorio que sus colegas masculinos en sus movimientos de apoyo. Sus interacciones fueron similares a aquéllas que usarían con un amigo o vecino. A este marco de participación llamamos ‘jefe cooperativo.’

El Cuadro 3 también muestra los movimientos de apoyo de los participantes venezolanos. Mientras que los peruanos prefirieron usar más agravadores que mitigadores, lo opuesto ocurrió con los venezolanos (41% vs. 59% respectivamente). Aquí la diferencia es estadísticamente significativa ($Z = 2.37$).

Al comparar la participación de hombres y mujeres, se puede observar que las mujeres –al igual que sus colegas peruanas– mitigaron su

participación más que los hombres y que éstos la mitigaron casi tanto como la agravaron (las mujeres 64% y 36%; los hombres 51% y 49%). Esta diferencia, aunque no es significativa estadísticamente, podría ser un indicador de la diferencia entre hombres y mujeres venezolanos. Los hombres venezolanos al igual que los peruanos, prefirieron afirmar su autoridad por medio de coerción, y las mujeres venezolanas –al igual que las peruanas– lo hicieron a través de la cooperación. Los mitigadores preferidos por las mujeres venezolanas fueron razones/ explicaciones/ justificaciones y afirmación de intereses comunes. Estas dos estrategias constituyeron el 59% de sus mitigadores. Los mitigadores preferidos por los hombres, sin embargo, también fueron las razones/ explicaciones/ justificaciones –aunque en un porcentaje menor– y preparadores. Estos dos constituyeron el 61% de sus mitigadores. Esta diferencia parece implicar que los hombres prepararon al/a la empleado(-a) para recibir la reprimenda y luego la reforzaron, pero las mujeres prefirieron fortalecer los lazos de solidaridad con el/la empleado(-a). En lo que respecta a los agravadores, tanto mujeres como hombres enfatizaron el pedido de justificación. No hubo mayores diferencias en este aspecto.

Al comparar en forma general a los participantes peruanos y venezolanos podemos ver nuevamente que los venezolanos usaron mayor cantidad y variedad de movimientos de apoyo que los peruanos (175 vs. 67, es decir, 2.6 veces más estrategias), pero el peso de los agravadores sobre los mitigadores fue más fuerte en el caso de los peruanos, especialmente de los hombres peruanos (65% de sus movimientos de apoyo). De hecho, al considerar los movimientos de apoyo solamente, el orden de agresividad puede establecerse de la siguiente manera: 1. hombres peruanos (65% agravadores, 35% mitigadores); 2. hombres venezolanos (49% agravadores, 51% mitigadores); 3. mujeres peruanas (41% agravadores, 59% mitigadores); y 4. mujeres venezolanas (36% agravadores, 64% mitigadores). Al aplicar una prueba de diferencia de proporción entre los agravadores usados por peruanos y venezolanos resulta en $Z = 1.96$ lo cual indica que la diferencia es significativa al 95%. Así entonces, se rechaza la hipótesis nula de no diferencia en el uso de movimientos de apoyo por peruanos y venezolanos.

Ahora, veremos la interacción en términos del tipo de imagen que fue amenazada. El Cuadro 4 presenta las estrategias de los peruanos y venezolanos clasificadas en cuanto al tipo de imagen que amenazan.

Los datos en el Cuadro 4 muestran que los peruanos prefirieron estrategias que amenazaban la imagen del interlocutor –tanto positiva como negativa– a un nivel mucho más alto que aquéllas que amenazaran su propia imagen (87% vs. 13%). Esta diferencia es significativa ($Z = 9.78$). Al amenazar la imagen del interlocutor, prefirieron amenazar su imagen negativa en vez de su imagen positiva (71% vs. 29% de las estrategias que

amenazan la imagen del interlocutor). Esta diferencia es también altamente significativa ($Z=5.20 > 2.58$). Las mujeres hicieron esto con mayor fuerza que los hombres (73% vs. 67% de las estrategias que amenazaban la imagen del interlocutor). Esto indica que los participantes peruanos prefirieron ser autoritarios y dirigirse al interlocutor desde una posición de poder desde la cual limitaban/coartaban su libertad de acción.

Cuando los peruanos amenazaron su propia imagen sólo amenazaron su imagen negativa (100%) y esto lo hicieron exclusivamente por medio de razones/explicaciones/justificaciones. En otras palabras, prefirieron ser del agrado del interlocutor a pesar de sacrificar su propia libertad de acción.

En lo que respecta a los venezolanos, se observa una figura muy parecida. Los datos muestran que los venezolanos usaron cinco veces más estrategias para amenazar la imagen del interlocutor –tanto positiva como negativa– que para amenazar su propia imagen, respectivamente 84% vs. 16%. Esta es una diferencia altamente significativa ($Z=13.6$). Al amenazar la imagen del interlocutor, al igual que los peruanos, los venezolanos prefirieron estrategias que limitaran su libertad de acción sobre aquéllas que expresaran que su interlocutor no les era de su agrado (194 vs. 121). Esto, constituyó una diferencia significativa ($Z=4.3$). No hubo diferencias significativas entre mujeres y hombres venezolanos en el porcentaje de estrategias que utilizaron para amenazar la imagen negativa del interlocutor (54% y 49% respectivamente) y aquéllas que amenazaban su imagen positiva (29% y 37% respectivamente) como fue en el caso de los peruanos. En cuanto a su propia imagen, los participantes venezolanos, igual que sus colegas peruanos, prefirieron amenazar su propia imagen negativa en vez de su imagen positiva (12% vs. 4%).

Ahora, para ver si la diferencia entre peruanos y venezolanos en cuanto a su amenaza a la imagen del interlocutor era significativa, se aplicó una prueba de diferencia de proporción. Los resultados ($Z = 0.68 < 1.96$) indicaron que la diferencia no era significativa y por lo tanto no se puede rechazar la hipótesis nula.

Estrategias	MP		HP		Tot. P		MV		HV		Tot. V	
	n	%	n	%	n	n	n	%	n	%	n	%
Amenazan la Imagen Negativa del Hablante												
1. Razones/Explicaciones/justificaciones	9	10	13	15	22	13	26	13	13	8	39	10
2. Expresión de gratitud	0	0	0	0	0	0	1	.5	0	0	1	.2
3. Planificación de encuentro futuro	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	4	1
Subtotal	9	10	13	15	22	13	27	13	17	8	44	12
Amenazan la Imagen Positiva del Hablante												
1. Expresión de preocupación	0	0	0	0	0	0	6	3	5	3	11	3
2. Aceptación de excusa/explicación	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1	4	1
3. Expresión de deseo de no imponer	0	0	0	0	0	0	0	0	1	.6	1	.2
Subtotal	0	0	0	0	0	0	8	4	8	5	16	4
Nº. Total de Estrategias que Amenazan la Imagen del Hablante	9	0	13	15	22	13	35	7	25	15	60	16
Amenazan la Imagen Negativa del Interlocutor												
1. Afirmación de Autoridad	18	20	15	17	33	19	18	9	23	13	41	11
2. Moralización	8	9	3	3	11	6	5	2	5	3	10	3
3. Halago	3	3	1	1	4	2	0	0	3	2	3	1
4. Consejo	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1	4	1
5. Pedido de justificación	10	11	14	16	24	14	15	7	14	8	29	8
6. Recomendación de cambio de comportamiento	9	10	6	7	15	9	7	3	6	3	13	3
7. Pedido de cooperación	0	0	0	0	0	0	3	1	1	.6	4	1
9. Mitigación de acusación/exigencia	0	0	0	0	0	0	10	5	0	0	10	3
10. Ofrecimiento de cooperación	0	0	0	0	0	0	14	7	3	2	17	5
11. Afirmación de intereses comunes	0	0	0	0	0	0	15	7	7	4	22	6
12. Afirmación de ser miembro del mismo grupo	0	0	0	0	0	0	8	4	1	.6	9	2
13. Acusación/Advertencia/Amenaza	10	11	11	13	21	12	13	6	19	11	32	9
Subtotal	58	66	50	57	108	62	110	54	84	49	194	52
Amenazan la Imagen Positiva del Interlocutor												
1. Presentación de Hechos	16	18	20	23	36	21	19	9	22	13	41	11
2. Preparador	4	5	0	0	4	2	6	3	9	5	15	4
3. Presentación de evidencia	1	1	4	5	5	3	8	4	5	3	13	3
4. Expresión de descontento	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	.5
5. Afirmación de falta de interés	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	.5
6. Halago a sí mismo	0	0	0	0	0	0	1	.5	0	0	1	.2
7. Rechazo de responsabilidad	0	0	0	0	0	0	1	.5	6	3	7	2
8. Rechazo de acusación/explicación/pedido	0	0	0	0	0	0	20	10	17	10	37	10
9. Respuesta indefinida	0	0	0	0	0	0	1	.5	2	1	3	1
Subtotal	21	24	24	28	45	26	58	29	63	37	121	32
Nº. Total De Estrategias Que Amenazan La Imagen Del Interlocutor	79	90	74	85	153	87	168	83	151	88	315	84
Nº. Total De Estrategias	88		87		175		203		172		375	

Cuadro 4

Estrategias que amenazan la imagen positiva o negativa del hablante y/o del interlocutor clasificadas según el sexo de los participantes

Estos resultados envían un mensaje muy claro. Al hacer una reprimenda, los participantes peruanos y venezolanos prefirieron ECS y estrategias que amenazaran su propia libertad de acción así como la de su

interlocutor(-a). Mas bien, se puede afirmar que ambos pertenecen a lo que Brown y Levinson (1987: 245) llaman una cultura de cortesía positiva donde “the general level of Wx [(weightiness of the face threatening act)] tends to remain low; impositions are thought of as small, social distance as no insuperable boundary to easy-going interaction, and relative power as never very great”⁵.

La diferencia cualitativa más obvia entre peruanos y venezolanos es la forma en que ejercieron poder. Los peruanos insistieron en ser agradables todo el tiempo pero no dudaron en limitar la libertad de acción de su interlocutor(-a) e incluso la suya propia. Los venezolanos siguieron el mismo patrón pero no tuvieron problemas en hacerse menos agradables o expresar su desagrado por el interlocutor. Tomando en cuenta el porcentaje de estrategias usadas que pusieron coerción en el interlocutor, se puede decir que el orden de fuerza en este sentido fue el siguiente: 1. Mujeres peruanas (66%); 2. Hombres peruanos (57%); 3. Mujeres venezolanas (54%); 4. Hombres venezolanos (49%). Si queremos ver quién expresó más fuertemente su desagrado por el interlocutor, el orden sería exactamente el contrario: 1. Hombres venezolanos (37%); 2. mujeres venezolanas (29%); 3. hombres peruanos (28%); 4. mujeres peruanas (24%). Lo que esto demuestra es que las mujeres peruanas prefieren limitar la libertad de acción de su interlocutor(-a) sin admitir que ellas mismas o su interlocutor(-a) son desagradables, mientras que los hombres venezolanos no tienen problemas en expresar su desagrado hacia su interlocutor(-a), pero le limitan su independencia menos. Nuevamente, esto confirma los diferentes marcos de participación mencionados anteriormente: los peruanos participaron dentro del marco de ‘jefe coercitivo,’ mientras que los venezolanos dentro del marco de “jefe cooperativo.” Las reglas de relación al reprimir podrían ser entonces 1. Sé amigable; 2. Imponete, para los peruanos; y, 1. Sé (no)amigable; 2. Imponete, para los venezolanos.

5 Respuesta a la Reprimenda

Como el Cuadro 5 indica, tanto peruanos como venezolanos usaron una variedad de ECS y ECD como actos principales y de mitigadores y agravadores como movimientos de apoyo. Nuevamente, los venezolanos fueron más verbosos y prolíficos.

A continuación se presentan e ilustran los Actos Principales usados por los participantes peruanos y venezolanos al contestar la

⁵ “the general level of Wx [(weightiness of the face threatening act)] tends to remain low; impositions are thought of as small, social distance as no insuperable boundary to easy-going interaction, and relative power as never very great” (T. de la Ed.: *el nivel general de Wx [(el “peso” del acto que amenaza a la imagen)] tiende a permanecer bajo; las imposiciones son consideradas de poca importancia, la distancia social no es considerada como un impedimento insuperable para una interacción fluida y el poder relativo nunca es considerado como demasiado grande.*)

reprimenda, pero se presentan sólo aquellas estrategias no presentadas anteriormente.

Estrategias De Los Participantes Peruanos	Estrategias De Los Participantes Venezolanos
Actos Principales	
A. ECS	
1. Promesa de enmienda	1. Promesa de enmienda
2. Rechazo de la acusación/desacuerdo	2. Rechazo de la acusación/desacuerdo
3. Acusación	3. Acusación/Amenaza a una 3 ^a persona
	4. Reclamo por daño recibido
	5. Expresión de incredulidad/ falta de comprensión/ sorpresa/preocupación/dolor
	6. Expresión de duda sobre la validez de la acusación/ evidencia/intención de una 3 ^a persona
	7. Pedido/exigencia de volver a comprobar la evidencia/ clarificar la situación
	8. Pedido de indagar el origen de la queja/evidencia
	9. Acusación/crítica/reto al interlocutor
	10. Sugerencia de un mejor sistema de control
	11. Acusación indefinida
	12. Exigencia para ser escuchado
	13. Aceptación de la reprimenda/sugerencia
	14. Propuesta de acuerdo/reunión
	15. Rechazo a continuar la discusión
	16. Expresión de comprensión/buenas intenciones/gratitud
B. ECD	
1. Disculpas	
2. Admisión de responsabilidad	1. Admisión de responsabilidad parcial
3. Razones/explicaciones/ justificaciones	2. Razones/explicaciones/justificaciones
B. MOVIMIENTOS DE APOYO	
A. Mitigadores	
1. Razones/explicaciones/justificaciones	1. Razones/explicaciones/justificaciones
2. Autodefensa	2. Expresión de sorpresa/incredulidad/dolor
3. Admisión de responsabilidad	3. Expresión de buenas intenciones
4. Promesa de enmienda	4. Promesa de enmienda/deseo de reparar la falta
5. Ofrecimiento de reparación	5. Oferta de prueba
	6. Afirmación de intereses comunes
	7. Disculpa
B. Agravadores	
1. Acusación	1. Pedido de indagar el origen de la queja/evidencia
	2. Expresión de incredulidad sobre la validez de la acusación/evidencia
	3. Reclamos por daño recibido
	4. Expresión de descontento
	5. Pedido de clarificación

Cuadro 5

Estrategias usadas como actos principales y movimientos de apoyo por peruanos y venezolanos cuando Respondieron a la Reprimenda

5.1 Actos Principales

5.1.1 Estrategias de Cortesía de Solidaridad (ECS)

1. *Promesa de enmienda.* Varios participantes respondieron a la reprimenda prometiendo que iban a evitar meterse en problemas en el futuro.

Jefe Señorita, he venido observando ?, que usted aparte de llegar a veces (0.2) un poco tarde, se retira antes de la hora y no cumple con su labor. qué motivos tiene usted para actuar de esa manera? est usted realizando un

279 *Estudio comparativo del discurso oral de peruanos y venezolanos: reprendiendo y respondiendo a una reprimenda. Poder y solidaridad.*

simple trabajo por el cual usted recibe una paga y me imagino que usted debe saber que se compromete a cumplir con determinada cantidad de (0.2) de horas de trabajo

HP4 **Bueno trataré:: de desenvolverme mejor y de llegar a tiempo a mi sitio de trabajo**

2. *Rechazo de la acusación/desacuerdo.* Varios participantes peruanos –tanto hombres como mujeres– negaron completamente lo que se alegaba en su contra.

Jefe Señorita Díaz, he recibido el informe del jefe de personal donde tengo acá en su hoja de servicios- donde me dice que usted está llegando tarde usted no cumple con su trabajo, y sale a deshora. yo quisiera que usted antes de tomar yo alguna otra medida ? este quiero saber cuál es el porqué de estos problemas. (0.3) porque si usted no agarra y no me explica claramente (0.3) tendremos que tomar severas medidas.

MP11 Mire el problema es que (0.3) en primer lugar **no es cierto todo lo que le han dicho**, algunas veces llego tarde pero no siempre y encima yo siempre cumplo con mi trabajo y me quedo si es posible a deshora. algunas vez en algún momento de emergencia que sí yo puedo salir quizás un poquito antes o (0.3) - pero siempre me gusta participarle a usted- el permiso con autorización para salir no escapándome

3. *Acusación/Amenaza a una 3^{ra} persona.* Algunos participantes respondieron a la reprimenda haciendo una acusación a una tercera persona o entidad, ya sea su jefe o el lugar de trabajo mismo.

HP2 Oh le agrada- le: señora qu, le digo ? yo (aplauzo) yo - **el señor Díaz nos, de un tiempo a esta parte ya no nos llevamos muy bien no?** (aplauzo) aparte que con () de mi trabajo.

4. *Reclamo por daño recibido.* Algunos participantes venezolanos expresaron que la acusación que habían recibido dañaba su reputación profesional.

VF6 [pero imagínese usted que yo tengo una] cantidad de año

Jefe =[exacto. Claro.

MV6 [trabajando en una empresa, **a uno eso me perjudica**

Jefe =[Por supuesto]

5. *Expresión de incredulidad/falta de comprensión/sorpresa/preocupación/dolor.* Tanto hombres como mujeres venezolanos expresaron su

incredulidad/sorpresa/preocupación que la acusación de la que eran objeto les causaba.

- Jefe Mire la llamaba por lo siguiente. he notado que usted últimamente usted está llegando muy tarde al trabajo, está saliendo antes de tiempo, y aparentemente según los informes que me da su supervisor, usted no está cumpliendo con el trabajo. Yo quisiera saber qué es lo [que está pasando,
- MV8 **[ay se ay señor cómo va a ser?, ah no: es una exageración.**

6. *Expresión de duda sobre la validez de la acusación/evidencia/intención de una 3^{ra} persona.* Los participantes expresaron su duda sobre la veracidad/validez/credibilidad del origen de la acusación

- MV8 =sí. **yo quiero que él me me dé las pruebas pues delante de la (-ión)** porque yo sinceramente yo cumplo con mi trabajo.

7. *Pedido/exigencia de volver a comprobar la evidencia/clarificar la situación.* Los participantes venezolanos no dudaron en pedir e incluso demandar que se comprobara la validez del origen de la acusación.

- Jefe () mire yo estoy recibiendo el reporte de su supervisor inmediato, 'tonces usted puede verlo aquí mismo lo ve. ahí lo dice. en eso en eso me estoy basando. yo: quisiera saber qué qué es lo que está sucediendo injusto pues. usted dice que no es así, algo debe estar pasando.
- HM7 **ya. lo que debe usted hacer es conversar con él. ahora que esto ()**

8. *Pedido de averiguar el origen de la queja/evidencia.* En su respuesta a la reprimenda, los participantes también pidieron información acerca de quién había presentado la queja.

- MV9 **[de quién es ese informe?**
Jefe =bueno, González. [tu supervisor

9. *Acusación/crítica/reto al interlocutor.* Los hombres venezolanos, pero no las mujeres, acusaron al interlocutor por su falta de responsabilidad al hacer una acusación sin ningún fundamento.

- Jefe =Usted desconfía de mí también?
HV6 =**Totalmente. usted es un hombre inconsciente** porque acepta un documento de esa naturaleza [()].

281 *Estudio comparativo del discurso oral de peruanos y venezolanos: reprimiendo y respondiendo a una reprimenda. Poder y solidaridad.*

10. *Sugerencia de un mejor sistema de control.* Las participantes femeninas sugirieron formas en que el sistema de control podía ser mejorado para evitar acusaciones injustas.

MV5 No, en realidad no estoy de acuerdo. **no sé, debería no sé usted supervisarme, usted mismo ver mis labores, mi trabajo y en cuanto a revisar la hora de llegada a ver si en realidad es muy tarde pero**

11. *Acusación indefinida.* Como parte de su respuesta, los participantes venezolanos no sólo acusaron a una tercera persona y al interlocutor, sino al personal en general.

HV5 Sí, estoy de acuerdo con ello este pienso también este no quiero justificar tampoco el el hecho de llegar tarde y salir temprano e en cuanto a rendimiento, pero este creo que debe uno llegar temprano y salir a la hora, pero en en ocasiones no justifico de que:: hay muchas personas que pueden llegar temprano pero su tarea no la la realizan realmente desde la misma hora en la que están llegando y hasta la misma hora que están culminando su su tarea labor. **Muchas veces veo a mi alrededor estos estos casos [()**

12. *Exigencia para ser escuchado.* Algunos participantes interrumpieron al jefe cuando éste los interrumpía.

Jefe No yo [()

HV6 **[un momento. yo lo oí tranquilo y calmado cuando usted habló, lanzó una acusación y yo voy a responder.**

Jefe No no es ninguna acusación, [le estoy pidiendo

13. *Aceptación de la reprimenda/sugerencia.* Algunas mujeres venezolanas, pero ningún hombre, aceptaron la reprimenda/sugerencia del jefe.

Jefe bueno, vamos a hacer una reunión () para esta tarde, como a las tres de la tarde, podría pasar por acá y yo

MV8 **[cómo no.**

Jefe [lo cito a su supervisor y vemos qué es lo que está sucediendo porque en verdad esto me:

MV8 **=cómo no**

14. *Propuesta de acuerdo/reunión.* Los hombres venezolanos, pero no las mujeres, propusieron una reunión donde pudieran discutir la situación con más amplitud.

HV3 Bueno entonces podemos llegar a un acuerdo o sea **podemos si quieres nos reunimos con ellos ()** para que yo les exponga la situación por qué lo he hecho por qué no lo he hecho y así no sé tú te libras un poquito de tu

responsabilidad ante tu jefe
 Jefe = bueno sí >de alguna manera me tengo que librar< pero tú
 sabes también que me preocupa no?, somos amigos de
 alguna manera también no estoy

15. *Rechazo a continuar la discusión.* Un hombre venezolano cortó la conversación y rehusó seguir con la discusión.

Jefe =no
 HM6 =[usted está loco, eso no es posible.
 Jefe [no puedo no puedo. [(]
 HM6 [Yo rechazo eso]. es
 más () **yo doy por terminada la la conversación**
 voy a llamar a mis abogado, buenos días.
 Jefe Cómo que llamará a sus abogados?
 HM6 Llamaré a mis abogados. buenos días.

5.1.2 Estrategias de Cortesía Deferencial (ECD)

1. *Disculpas.* Los participantes peruanos – hombres y mujeres- pidieron disculpas por sus faltas.

MP2 **Lo siento muchísimo. le ruego me disculpe**pero es que he tenido un problema familiar. estaba una de mis hijas muy delicada en el hospital y el horario de visitas es justo - coincide con hora - que tengo que salir un poco antes de la oficina, pero le digo **discúlpeme**

2. *Admisión de responsabilidad.* Algunos participantes peruanos y venezolanos respondieron a la reprimenda asumiendo la responsabilidad por la falta de la que se les acusaba.

HP10 **Gracias po:r brindarme la oportunidad de conversar con usted y así poder hacerle llegar** algunas de las razones porque he llegado tarde sin que esto signifique justificación a una falta que ya lo considero yo mi asistencia al trabajo con falta de puntualidad pero yo ofrezco e e e reemplazar las horas perdidas no? con horas de: trabajo adicional, e hágale llegar usted al jefe, al señor gerente, mis excusas, espero que esto no se repita. son muchas las razones que ya es de tipo estrictamente personal, de tipo familiar por lo cual por esta vez he **podido, e incurrir en esta reiteradas inasistencias y faltas al trabajo**
 Jefe Okay.

3. *Razones/Explicaciones/Justificaciones.* Tanto los participantes peruanos como los venezolanos ofrecieron razones/explicaciones/justificaciones en respuesta a la reprimenda.

HP3 Sí señora lo que sucede **e que es que tengo problemas en**

mi casa. mi esposa está enferma, y no tengo con quien dejar a los bebés así que tengo que trasladarme casi media ciudad para dejarlos en la casa de mi madre y recién puedo venir a trabajar. lamentablemente no he podido solicitarlo por escrito por justamente **esta falta de tiempo y la presión que tengo y no tengo dinero pa' poder solventar los gastos del médicos (0.5)**

	MP		HP		TotP		M		HV		To V	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Actos Principales												
A. ECS												
1. Promesa de enmienda	5	26	0	0	5	15	7	6	4	4	11	5
2. Rechazo de la acusación/desacuerdo	3	16	1	6	4	11	21	19	23	23	44	1
3. Acusación/Amenaza a una 3 ^a persona	0	0	5	31	5	15	4	4	12	12	16	8
4. Reclamo por daño recibido	0	0	0	0	0	0	1	1	3	3	4	2
5. Expresión de incredulidad/ falta de comprensión/ sorpresa/preocupación/ dolor	0	0	0	0	0	0	3	3	2	2	5	2
6. Expresión de duda sobre la validez de la acusación/ evidencia/intención de una 3 ^a persona	0	0	0	0	0	0	16	14	7	7	23	11
7. Pedido/exigencia de volver a comprobar la evidencia/ clarificar la situación	0	0	0	0	0	0	12	11	3	3	15	7
8. Pedido de averiguar el origen de la queja/ evidencia	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1
9. Acusación/crítica/reto al interlocutor	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	2
10. Sugerencia de un mejor sistema de control	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2	1
11. Acusación indefinida	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	1
12. Exigencia para ser escuchado	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	1
13. Aceptación de la reprimenda/sugerencia	0	0	0	0	0	0	17	15	7	7	24	11
14. Rechazo a continuar la discusión	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	.5
15. Propuesta de acuerdo/ reunión	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	2
16. Expresión de comprensión/ buenas intenciones/ gratitud	0	0	0	0	0	0	4	4	1	1	5	2
Nº Total de ECS	8	42	6	38	14	40	87	77	79	79	166	78
B. ECD												
1. Disculpas	8	42	2	13	10	29	0	0	0	0	0	0
2. Admisión de falta/ responsabilidad	0	0	1	6	1	3	11	10	9	9	20	9
3. Razones/explicaciones/ justificaciones	3	16	7	44	10	29	15	13	12	12	27	13
Nº Total de ECD	11	58	10	63	21	60	26	23	21	21	47	22
Nº Total de Actos Principales	19		16		35		113		100		213	

Cuadro 6

Estrategias usadas como actos principales por los participantes al Responder a la Reprimenda

El Cuadro 6 presenta la distribución de las estrategias usadas como Actos Principales por los participantes cuando respondieron a la reprimenda. Este cuadro muestra que al responder a la reprimenda, los participantes peruanos prefirieron ECD en vez de ECS como actos principales (60% vs. 40%), pero esta diferencia no fue estadísticamente significativa. Un test de proporción simple no rechaza la hipótesis nula que estipula que no hay preferencia entre las dos ($Z = 1.18$). Los hombres usaron casi dos veces más ECD que ECS (10 vs. 6). Las mujeres mostraron un poco de más equilibrio entre un grupo de estrategias y el otro (11 vs. 8 respectivamente). La diferencia entre el comportamiento femenino y masculino es pequeña (63% vs. 58%) y no es estadísticamente significativa ($Z = 0.3$) lo que quiere decir que no podemos concluir que los hombres prefieren estrategias deferenciales en un nivel más alto que las mujeres.

Hay, sin embargo, algunos resultados dignos de mencionar que se pueden atribuir a las diferencias entre hombres y mujeres, aunque el número de participantes no es suficientemente grande como para hacer generalizaciones. Los hombres usaron más razones/explicaciones/justificaciones que sus colegas femeninos (44% vs. 16%). De hecho, fue la estrategia usada más frecuentemente por los hombres. Estos también hicieron más acusaciones que las mujeres (31% vs. 0%). Las mujeres, por otra parte, se disculparon más que los hombres (42% vs. 13%) y fueron las únicas que prometieron enmendarse (26% vs. 0%).

Los participantes venezolanos, por su parte, a diferencia de sus colegas peruanos, usaron ECS como actos principales en forma mayoritaria al responder a la reprimenda (78% de sus estrategias), rechazando la hipótesis nula que estipulaba que no había preferencia ($Z = 8.18$). No hubo casi ninguna diferencia entre hombres y mujeres en lo que respecta los porcentajes de actos principales que eran ECS y ECD: mujeres 77% y 23%; hombres 79% y 21%.

Las únicas estrategias usadas tanto por peruanos como venezolanos fueron promesa de enmienda, acusación/crítica/reto al interlocutor, admisión de responsabilidad y razones/explicaciones/justificaciones. Pero los venezolanos enfrentaron la situación estableciendo menos asimetría entre ellos y el jefe que sus colegas peruanos, quienes a su vez, prefirieron expresar un poco más de deferencia que de solidaridad y (60% vs. 40%).

Los peruanos no usaron ninguna de las estrategias más agresivas o asertivas que usaron los venezolanos (rechazo de la acusación/desacuerdo, reclamo por daño recibido, expresión de incredulidad/falta de comprensión/sorpresa/preocupación/dolor, expresión de duda sobre la validez de la acusación/evidencia/intención de una 3^{ra} persona, pedido/exigencia de comprobar la evidencia/clarificar la situación, pedido de averiguar el origen de la queja/evidencia, acusación/crítica/reto al

interlocutor, sugerencia de un mejor sistema de control, acusación indefinida, exigencia para ser escuchado, rechazo a continuar la discusión) que constituyeron el 52% de las estrategias de los venezolanos, y a través de las cuales éstos asumieron un rol más controlador. Esta diferencia de actitud se hace más patente cuando se observa que los peruanos, pero no los venezolanos, pidieron disculpas. Es más, las disculpas, promesas de enmienda y razones/explicaciones/justificaciones constituyeron el 71% de las estrategias de los peruanos mientras que sus estrategias más agresivas/asertivas (negación de la acusación y acusación/crítica/reto al interlocutor) constituyeron solamente el 26% de sus estrategias, un agudo contraste con los venezolanos. Al aplicar una prueba de diferencia de proporción para comparar el comportamiento de peruanos y venezolanos en cuanto al uso de ECS se observó que la diferencia es significativa ($Z = 3.76$) rechazando así la hipótesis nula de no diferencia entre estos dos grupos. Considerando los actos principales, se puede asumir entonces que los participantes venezolanos participaron dentro de un marco de ‘desafío’ mientras que los peruanos dentro de un marco de ‘contricción.’ El análisis de los movimientos de apoyo ratificará o negará esta suposición.

6 Movimientos de Apoyo

A continuación se presentan (en negrita) las diferentes estrategias usadas como movimientos de apoyo y que no han sido presentadas anteriormente.

1. *Auto-defensa.* Algunos participantes se opusieron a la reprimenda haciendo un llamado a su acostumbrada buena actuación en el lugar de trabajo. Esto frecuentemente ocurrió después que negaron las bases de la reprimenda o inmediatamente después que ellos mismos hicieron una acusación.

MP10 Mire el problema es que (0.3) en primer lugar no es cierto todo lo que le han dicho, **algunas veces llego tarde pero no siempre y encima yo siempre cumplo con mi trabajo y me quedo si es posible a deshora algunas vez en algún momento de emergencia** quizás yo puedo salir quizás un poquito antes o (0.3) pero siempre me gusta participarle a usted el permiso con autorización para salir no escapándome

2. *Admisión de responsabilidad.* Algunos participantes peruanos admitieron no haber cumplido con sus responsabilidades en el trabajo. Esto lo hicieron luego de disculparse y dar razones/explicaciones/ justificaciones). Otros admitieron haber cumplido con sus responsabilidades después de negar haber cometido falta alguna.

- HP10 Gracias por brindarme la oportunidad de conversar con usted y así poder hacerle llegar algunas de las razones porque he llegado tarde sin que esto signifique justificación a una falta que ya lo considero yo mi asistencia al trabajo con falta de puntualidad pero yo ofrezco e e e reemplazar las horas perdidas no? con horas de: trabajo adicional, e hágale llegar usted al jefe, al señor gerente, mis excusas, espero que esto no se repita. **son muchas las razones que ya es de tipo estrictamente personal, de tipo familiar por lo cual por esta vez he podido, e incurrir en esta reiteradas inasistencias y faltas al trabajo**
- Jefe Okay.

3. *Ofrecimiento de reparación.* Algunos participantes siguieron sus disculpas ofreciendo reparar la falta trabajando horas extras.

- MP9 Mire señora ante que todo le pido disculpas por no haberme acercado antes no? a solicitarle un permiso la verdad es que debería haberlo hecho ya e tengo necesidad de llegar tarde porque estoy asistiendo a una consulta médica, y yo creo que lo debo hacer toda esta semana mi falta ha sido no avisar (0.3) yo: voy a recuperar el tiempo pues que he dejado de trabajar? **lo voy a recuperar trabajando e horas extras () qué le parece?**
- Jefe Muy bien señorita.

4. *Ofrecimiento de Pruebas.* Un hombre venezolano ofreció demostrar su buen trabajo como parte de su respuesta a la reprimenda.

- HV6 Debe estar loco porque yo JAMAS he llegado tarde, en el último mes. NUNCA me he ido ANTES de la hora Y todo mi trabajo está al día. **usted quiere que yo lo a?, inVlto a mi departamento a mi oficina para que usted vea si mi trabajo está al día o no.** esto es un error, en el nombre cuando escribieron el informe.

El Cuadro 7 presenta la distribución de los movimientos de apoyo usados por todos los participantes, hombre y mujeres, peruanos y venezolanos.

El Cuadro 7 muestra la preferencia de los peruanos por el uso de mitigadores sobre agravadores (59 vs. 4), una diferencia significativa ($Z = 6.98$). La comparación de mujeres y hombres peruanos muestra que las mujeres usan muchos más movimientos de apoyo que los hombres (39 vs. 24) y exhibieron un balance más claro entre los movimientos con un tono defensivo (razones/explicaciones/justificaciones, autodefensa, acusación) y una admisión de responsabilidad (admisión de responsabilidad, promesa de enmienda, ofrecimiento de reparar). Los hombres, por otra parte, parecen

haber escogido más estrategias de tono defensivo que aquéllas que admitían responsabilidad.

Movimientos de Apoyo	MP		HP		Tot. P		MV		HV		Tot. V	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Mitigadores												
1. Razones/explicaciones/justificaciones	15	38	6	25	21	33	31	76	21	66	52	71
2. Expresión de sorpresa/incredulidad/dolor	0	0	0	0	0	0	8	20	0	0	8	11
3. Expresión de buenas intenciones	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	1
4. Disculpas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	1
5. Promesa de enmienda/ofrecimiento de reparación	13	33	6	25	19	30	0	0	2	6	2	3
6. Ofrecimiento de pruebas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	1
7. Afirmando puntos comunes	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	1
8. Autodefensa	2	5	7	29	9	14	0	0	0	0	0	0
9. Admisión de responsabilidad	6	15	4	17	10	16	0	0	0	0	0	0
Nº. Total de Mitigadores	36	92	23	96	59	94	40	98	26	81	66	90
B. Agravadores												
1. Pedido de origen de la queja/evidencia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	1
2. Expresión de incredulidad sobre la validez de la acusación/evidencia	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	2	3
3. Reclamo por daño recibido	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	1
4. Expresión de descontento	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	1
5. Pedido de clarificación	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	2	3
6. Acusación	3	8	1	4	4	6	0	0	0	0	0	0
Nº. Total de Agravadores	3	8	1	0	4	6	1	2	6	19	7	10
Nº. Total de Movimientos de Apoyo	39	100	24	100	63	100	41	100	32	100	73	100
Nº. Total de Estrategias	58		40		98		154		132		286	

Cuadro 7

Estrategias usadas como movimientos de apoyo por peruanos y venezolanos al Responder a la Reprimenda

Viendo estos resultados conjuntamente con los del Cuadro 6 concluimos que al responder a la reprimenda de un jefe, los peruanos, tanto mujeres como hombres, prefirieron estrategias que expresaran deferencia y mitigaran su falta. Sin embargo dentro de este marco general hubo diferencias entre hombres y mujeres. Los hombres prefirieron enfrentarse con el interlocutor con estrategias que enfatizaban su rectitud en vez de su falta. Llamamos a este marco de participación ‘desafío.’ Las mujeres, por otra parte usaron un tono menos defensivo y balancearon sus estrategias de autodefensa con aquéllas que admitían su responsabilidad. A este marco de participación lo llamamos ‘sumisión.’

El Cuadro 7 muestra también que en lo que concierne los movimientos de apoyo, los venezolanos mostraron una preferencia mucho mayor por los mitigadores sobre los agravadores (90% vs. 10%), una diferencia altamente significativa ($Z = 6.83$). En esta categoría, se puede observar una diferencia en el hecho que los hombres usan más agravadores que las mujeres (19% de sus movimientos de apoyo vs. 2%). Los venezolanos, en general, usaron nuevamente una variedad más grande de estrategias como movimientos de apoyo que sus colegas peruanos. La diferencia entre peruanos y venezolanos en cuanto a su preferencia por mitigadores y agravadores, sin embargo, no es significativa.

Es interesante ver la información del Cuadro 7 en términos de la función de los movimientos de apoyo y comparar la participación de peruanos y venezolanos.

Los movimientos de apoyo tuvieron tres funciones principales: 1. aceptación (expresión de buenas intenciones, disculpa, promesa de enmienda, oferta de reparación, admisión de responsabilidad); 2. autodefensa (autodefensa, razones/explicaciones/justificaciones, expresión de incredulidad/dolor, ofrecimiento de prueba, afirmación de puntos comunes); y 3. ataque (pedido de indagar el origen de la queja/evidencia, expresión de incredulidad sobre la validez de la acusación/evidencia, reclamo por daño recibido, expresión de descontento, pedido de clarificación, acusación). Como se observó anteriormente, los peruanos prefirieron defenderse a sí mismos, luego aceptaron su falta y finalmente atacaron al interlocutor, una tercera persona o el sistema en general (48%, 46% y 6% de sus movimientos de apoyo, respectivamente). Los venezolanos, por otra parte, prefirieron nuevamente un tono más agresivo. Su autodefensa fue muy fuerte, más fuerte que la de los peruanos, y fue seguida en un grado mucho más bajo por el ataque y luego por la aceptación (85%, 10% y 5% respectivamente). En resumen, los peruanos aceptaron su falta y se defendieron con casi la misma fuerza, mientras que los venezolanos se concentraron en defenderse.

En cuanto a las diferencias entre hombres y mujeres, se puede observar que las mujeres venezolanas se defendieron más que cualquier otro grupo (95% de sus estrategias vs. 72% de las estrategias de los hombres venezolanos, 54% de las estrategias de los hombres peruanos y 44% de las estrategias de las mujeres peruanas); Los hombres venezolanos fueron más fuertes en su ataque que cualquier otro grupo (19% de sus movimientos de apoyo, 4% de los movimientos de apoyo de los hombres peruanos, 3% de los de las mujeres peruanas y 2% de los de las mujeres venezolanas); y las mujeres peruanas fueron las que más fácilmente aceptaron su falta (49% de sus movimientos de apoyo, comparado con el 42% de los movimientos de apoyo de los hombres peruanos, 9% de los movimientos de apoyo de los hombres venezolanos y 2% de los de las mujeres venezolanas).

Estos resultados confirman lo dicho anteriormente. Los empleados venezolanos participaron dentro de un marco de ‘desafío’ mientras que los peruanos lo hicieron dentro de un marco de ‘sumisión’.

Los datos de los Cuadros 6 y 7 se pueden combinar y redistribuir en dos partes, las estrategias que amenazaron la imagen del hablante y aquellas que amenazaron la imagen del interlocutor. Esta información se presenta a continuación en el Cuadro 8.

Estrategias	MP		HP		Total P		MV		HV		Total V	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Amenazan la Imagen Negativa del Hablante												
1. Razones/explicaciones/justificaciones	18	31	13	33	31	32	46	30	33	17	79	28
2. Ofrecimiento de Pruebas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	.35
3. Promesa de Enmienda	18	31	6	15	24	4	7	5	6	5	13	5
4. Propuesta de acuerdo/reunión	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	4	1
5. Expresión de gratitud	0	0	0	0	0	0	1	.6	0	0	1	.35
Subtotal	36	62	19	48	55	56	54	35	44	33	98	34
Amenazan la Imagen Positiva del Hablante												
1. Disculpa	8	14	2	5	10	10	0	0	1	1	1	.35
2. Admisión de falta/responsabilidad	6	10	5	13	11	11	11	7	9	7	20	7
3. Autodefensa	2	3	7	18	9	9	0	0	0	0	0	0
4. Expresión de incredulidad/falta de comprensión/sorpresa/preocupación/dolor/descortento	0	0	0	0	0	0	12	8	2	2	14	5
5. Aceptación de la reprimenda/sugerencia	0	0	0	0	0	0	17	11	7	5	24	8
6. Expresión de comprensión/buenas intenciones	0	0	0	0	0	0	4	3	1	1	5	2
Subtotal	16	28	14	35	30	31	44	29	20	15	64	22
Nº Total de Estrategias que Amenazan la Imagen del Hablante	52	90	33	83	85	87	98	64	64	48	162	57
Amenazan la Imagen Negativa del Interlocutor												
1. Pedido/exigencia de volver a comprobar la evidencia/clarificar la situación	0	0	0	0	0	0	12	8	5	4	17	6
2. Sugerencia de un mejor sistema de control	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	1
3. Pedido de indagar el origen de la queja/evidencia	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	3	1
4. Exigencia de ser escuchado	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	3	1
5. Rechazo a continuar la discusión	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	.35
6. Afirmación de intereses comunes	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	.35
Subtotal	0	0	0	0	0	0	14	9	13	10	27	9
Amenazan la Imagen Positiva del Interlocutor												
1. Acusación/crítica/reto al interlocutor; acusación indefinida	3	5	6	15	9	9	4	3	21	16	25	9
2. Rechazo de la acusación/desacuerdo/negación	3	5	1	3	4	4	21	14	21	16	42	15
3. Afirmación de daño recibido	0	0	0	0	0	0	1	1	4	3	5	2
4. Expresión de incredulidad acerca de la validez de la acusación/evidencia/intenciones de una 3ª persona	0	0	0	0	0	0	16	0	9	7	25	9
Subtotal	6	10	7	18	13	13	42	27	55	42	97	34
No. Total de Estrategias que Amenazan la Imagen del Interlocutor	6	10	7	18	13	13	56	36	68	52	124	43
No. Total de Estrategias	58		40		98		154		132		286	

Cuadro 8

Estrategias que amenazan la imagen del hablante y/o del interlocutor al Responder a la Reprimenda, clasificadas según el sexo de los participantes

El Cuadro 8 muestra que al responder a la reprimenda los participantes peruanos prefirieron estrategias que amenazaran su propia imagen (positiva o negativa) en vez de aquéllas que amenazaran la imagen del interlocutor (85 vs. 13 de sus 98 estrategias u 87% vs. 13%). Esta diferencia es significativa a un nivel del 95% ($Z = 7.37 > 1.96$). Al amenazar su propia imagen, ellos prefirieron amenazar su imagen negativa en vez de su imagen positiva (65% vs. 35%) y esta diferencia es significativa ($Z = 2.76$).

La diferencia fue mayor para las mujeres que para los hombres (36 vs. 16 y 19 vs. 14 respectivamente). Es decir, las mujeres prefirieron recibir aprobación aun a costa de su libertad de acción, mientras que esta preferencia no fue tan marcada para los hombres.

Al amenazar la imagen del interlocutor los participantes peruanos siguieron el patrón opuesto: prefirieron amenazar su imagen positiva exclusivamente. Esta diferencia es también significativa ($Z = 3.60$). La diferencia entre hombres y mujeres no fue significativa.

En lo que respecta a los venezolanos, los datos muestran que en general los participantes venezolanos, al igual que los peruanos, prefirieron amenazar su propia imagen que la de su interlocutor (57% y 43% de sus estrategias), y la diferencia fue significativa ($Z = 2.37$). Cuando amenazaron su propia imagen, prefirieron estrategias que les cortara su libertad de acción en lugar de aquéllas que los hiciera menos agradables (60% vs. 40%), y la diferencia fue nuevamente significativa ($Z = 2.54$). Por otro lado, al amenazar la imagen del interlocutor, prefirieron estrategias que lo(-a) hicieran menos agradable, respectivamente 78% vs. 22%, una diferencia significativa ($Z = 6.23$).

Al comparar la participación de hombres y mujeres encontramos diferencias en el porcentaje de estrategias que amenazaban la imagen positiva o negativa del interlocutor (respectivamente, 27% y 9% para las mujeres y 42% y 10% para los hombres). Aunque ambos expresaron su fuerte desaprobación hacia él/ella los hombres fueron más fuertes que las mujeres al hacerlo.

Ahora, aplicando una prueba de diferencia de proporción para comparar la preferencia de peruanos y venezolanos por amenazar la imagen del hablante o la imagen del interlocutor da una diferencia significativa ($Z = 6.69$), lo cual rechaza la hipótesis nula de no preferencia.

Sin embargo, comparando la participación de peruanos y venezolanos al responder a la reprimenda también podemos observar muchas similitudes. Ambos grupos prefirieron estrategias que amenazaban su propia imagen en vez de la del/de la interlocutor(-a) y al hacerlo prefirieron amenazar su imagen negativa. Al amenazar la imagen del/de la interlocutor(-a) prefirieron amenazar su cara positiva en lugar de su cara negativa. Hubo también algunas diferencias dignas de mencionar. Los

participantes venezolanos fueron más fuertes que sus colegas peruanos en la expresión de disgusto con el/la interlocutor(-a) (34% vs. 13% de sus estrategias respectivamente); y los hombres venezolanos fueron más fuertes que sus colegas femeninas (42% vs. 27% de sus estrategias respectivamente); los hombres venezolanos y las mujeres peruanas estuvieron más interesados en recibir la aprobación de su interlocutor (sólo 15% y 28% de sus estrategias, respectivamente, amenazaron su imagen positiva); los venezolanos – tanto hombres como mujeres – defendieron más su libertad de acción que sus colegas peruanos (sólo 33% y 34% de sus estrategias amenazaron su imagen negativa); las mujeres peruanas participaron en un marco de ‘sumisión’ mientras que los hombres peruanos participaron en un marco de ‘desafío;’ tanto los hombres como las mujeres venezolanos participaron dentro de un marco de ‘desafío’.

7 Conclusiones

El análisis aquí presentado ha examinado las similitudes y diferencias entre peruanos y venezolanos al participar en dos situaciones: 1. donde un grupo de participantes presentaba una reprimenda; y, 2. donde un segundo grupo de participantes respondía a la presentación de una reprimenda.

7.1 Reprimenda

Tanto peruanos y venezolanos exhibieron una marcada preferencia por las ECS en sus actos principales (100% y 97% respectivamente), lo cual mostró que no hubo diferencia entre estos dos grupos culturales. Estas estrategias tuvieron el efecto de enfatizar la diferencia de poder y dañar la imagen negativa del/de la interlocutor(-a). En cuanto a los movimientos de apoyo, sin embargo, se observó que el peso de los agravadores fue más fuerte en la participación de los peruanos que en la de los venezolanos y esta diferencia fue significativa. Peruanos y venezolanos prefirieron estrategias que amenazaban la imagen del interlocutor en vez de la suya propia (87% vs. 13% y 85% vs. 15% respectivamente), especialmente su imagen negativa. En este respecto no se encontró tampoco una diferencia significativa entre peruanos y venezolanos.

La comparación entre hombres y mujeres mostró que los hombres peruanos y venezolanos fueron más autoritarios que las mujeres y esto se mostró en sus actos principales y movimientos de apoyo que enfatizaron siempre su posición de autoridad y aseguraron la asimetría de poder. Las mujeres, por otra parte, enfatizaron casi con igual fuerza su autoridad así como su deseo de ayudar al/la interlocutor(-a). Es decir, mujeres y hombres –ya sea peruanos o venezolanos– ejercieron el poder de forma diferente. Los hombres prefirieron ser coercivos con el/la interlocutor(-a) y

las mujeres prefirieron obtener su consentimiento. El tono autoritario de los hombres –peruanos y venezolanos– puede describirse mejor teniendo en cuenta su marco de participación que definimos como ‘jefe coercitivo’ y el de las mujeres ‘jefe cooperativo.’ Estos resultados rechazan la hipótesis nula que no había diferencias entre peruanos y venezolanos en cuanto a sus marcos de participación al hacer una reprimenda.

7.2 *Respuesta a la reprimenda*

Al responder a la reprimenda se encontraron diferencias muy interesantes entre peruanos y venezolanos. Los peruanos prefirieron ECD (60% vs. 40% de sus estrategias) mientras que los venezolanos prefirieron ECS abiertamente (78% vs. 22% de sus actos principales). Esta diferencia fue significativa. El uso de ECD por parte de los peruanos demuestra su deseo de expresar respeto y deferencia hacia el/la interlocutor(-a) mientras que la preferencia de los venezolanos por ECS refleja su actitud igualitaria a la que Ochoa Benítez (1988: 44) se refiere cuando dice ‘[l]a sensación de igualdad que se respira en nuestro país es difícil de igualar en muchos países, ya que cualquier ciudadano tiene acceso a cualquier medio social si su posición económica se lo permite.’ En cuanto a los movimientos de apoyo, tanto peruanos como venezolanos prefirieron mitigadores en vez de agravadores (94% vs. 6% y 90% vs. 10% respectivamente, lo cual no demuestra una diferencia significativa entre estos dos grupos culturales.

Igualmente peruanos y venezolanos prefirieron estrategias que amenazaran su propia imagen en vez de la del interlocutor y al hacerlo prefirieron, como en el caso de la reprimenda, amenazar su imagen negativa.

La diferencia más interesante entre estos dos grupos culturales se manifestó en los marcos de participación. Los venezolanos, tanto hombres como mujeres, y los hombres peruanos participaron dentro de un marco de ‘desafío’ mientras que las mujeres peruanas participaron dentro de un marco de ‘sumisión.’

La preferencia de los peruanos por ECS en “La Reprimenda” y el uso de ECD en “La Respuesta a la Reprimenda” apoya al afirmación de Scollon and Scollon (1983) que dice

"When there is a strongly asymmetrical power relationship (+P) a different set of strategies is used by each speaker. The more powerful speaker uses low numbered strategies [bald on record, solidarity politeness], in speaking 'downward'. The less powerful speaker uses strategies of deference ... [deference politeness, off record, do-nothing] in speaking 'upward'." (Scollon and Scollon, 1983: 169)⁶

⁶ "When there is a strongly asymmetrical power relationship (+P) a different set of strategies is used by each speaker. The more powerful speaker uses low numbered strategies [bald on record,

Por otro lado, la preferencia de los venezolanos por estrategias de solidaridad en ambos casos apoya la afirmación de Ruzickova (ms), quien refiriéndose al estilo de los cubanos dice:

"[it] is an approach-based (as opposed to avoidance based) system par excellence ...[where] speakers do not go out of their way to maintain social distance or to show that the addressee response is not being coerced. Neither are they concerned about being too familiar toward the addressee, indicating that S is well aware of all the infringements perpetrated against H's territory by practically anything and everything that S has said and avoiding the potential risk of offending others and/or being offended themselves;... It also means that an overall ratification of H's personality is crucial to [Venezuelan] politeness, and it, chiefly alone (or in conjunction with paying respect to negative face concerns, which are of minor import, however) is conducive to successful and harmonious transactions of the interactional business. The core message of validation communicated (and probably expected to be communicated) in all positively polite interaction seems to be: 'I know you and I understand you, moreover, I like you, care about you and approve of you, and I will show you tokens of this regard by demonstrating that I share some of the same wants, goals and desires as you do. I will show you (and others) that (at least on some level) I consider and treat you as a member of the same group that I belong to, maybe a friend, and that we share some common ground. I also want you to know that this does not mean that I disrespect your individuality and personal space, however, it is more important to me for you to know that I appreciate you, rather than that I do not want to disturb you. Therefore, I will not assume that you prefer to be left alone, but rather that you want me to express my regard for you'".

solidarity politeness], in speaking 'downward'. The less powerful speaker uses strategies of deference ... [deference politeness, off record, do-nothing] in speaking 'upward'." (T. de la Ed.: *cuando hay una relación de poder fuertemente asimétrica (+P) cada hablante utiliza un conjunto de estrategias diferentes. El hablante más poderoso usa estrategias directas y de solidaridad ("low numbered") para hablar con el menos poderoso. El menos poderoso usa estrategias de deferencia... [cortesía de deferencia, fuera del registro, no-hacer-nada] para hablar con el más poderoso.*)

(T. de García, 2002: *...es un sistema basado en el acercamiento (en oposición a un sistema de distanciamiento)...donde los hablantes no se esfuerzan en mantener distancia social o demostrar que la respuesta del interlocutor no está siendo coaccionada. Tampoco están preocupados por ser demasiado familiares con el interlocutor, indicando que el hablante está muy consciente de las violaciones del territorio del interlocutor por prácticamente todo lo que el hablante ha dicho. Tampoco están preocupados por evitar el riesgo potencial de ofender a otros o de ser ofendidos ... También significa que una ratificación general de la personalidad del/de la [interlocutor/a] es crucial, y ésta, ya sea por sí misma (o en combinación con el respeto a las preocupaciones por la imagen negativa, que sin embargo, son de menor importancia) es conducente a transacciones exitosas y armoniosas. El mensaje central de validación (que también probablemente se espera que se comuniquen) en toda interacción de cortesía positiva parece ser: Yo te conozco, yo te comprendo; aún más, tú eres de mi agrado. Me preocupo por ti y te acepto, y te lo probaré demostrando que comparto contigo algunas de las mismas necesidades, deseos y objetivos. Te demostraré (a ti y a otros) que (por lo menos a cierto nivel) yo te considero y trato como miembro*

Aunque estos resultados no se pueden generalizar a todos los hombres y mujeres peruanos y venezolanos, y mucho menos a todos los hablantes de español, se espera que estos resultados sirvan para entender las reglas del uso de la lengua por un grupo de hispanohablantes.

Notas al pie de la página

¹ Los criterios de Brown y Levinson (1987) se usan aquí para clasificar las estrategias que amenazan la imagen positiva o negativa del hablante y/o del interlocutor tanto en la Reprimenda como en la Respuesta a la Reprimenda. La imagen negativa del hablante fue amenazada por la expresión de buenas intenciones/gratitud porque al hacerlo el hablante “accepts a debt, humbles his own face” (Brown y Levinson 1987: 67)⁸. También fue amenazada por razones/explicaciones/justificaciones, ofrecimiento de pruebas, porque estas indican que el hablante piensa que “he had good reason to do, or fail to do, an act which H has just criticized” (Brown y Levinson 1987: 67)⁹ y por promesa de enmienda/deseo de reparar la falta, propuesta de acuerdo/reunión

La imagen positiva del hablante fue amenazada por expresión de incredulidad/falta de comprensión/ sorpresa/ preocupación/ dolor/ descontento, aceptación de la reprimenda/sugerencias/ excusas/ explicación, aceptación de falta/ responsabilidad, expresión de deseo de no imponer, autodefensa y disculpa. A través de estas estrategias el hablante indica que “he regrets doing a FTA, thereby damaging his own face to some degree” (Brown y Levinson 1987: 68)¹⁰.

La imagen negativa del interlocutor fue amenazada por afirmación de autoridad, pedido/demanda de volver a comprobar la evidencia/clarificar la situación, pedido de indagar el origen de la evidencia, pedido de cooperación, sugerencia de un mejor sistema de control, pedido de justificación, exigencia para ser escuchado, rechazo a continuar la discusión, acusación/ advertencia/ amenaza, acusación indefinida, mitigación de la acusación/ exigencias, oferta de cooperación y moralización. Estas estrategias indican que el hablante “wants H to do, or

del mismo grupo al que yo pertenezco, quizás un amigo, y que tenemos mucho en común. Yo también quiero que sepas que esto no significa que no respeto tu individualidad y espacio personal; sin embargo, es más importante para mí que tú sepas que yo te aprecio que el molestarte. Por lo tanto, no voy a asumir que tú quieres que te deje solo/a, sino más bien que quieres que yo te exprese la apreciación que te tengo.

⁸ “accepts a debt, humbles his own face” (T. de la Ed.: *acepta una deuda, “dociliza” (humbles) su propia imagen.*)

⁹ “he had good reason to do, or fail to do, an act which H has just criticized” (T. de la Ed.: *tuvo buenas razones para hacer o para dejar de hacer un acto que el oyente ha criticado recientemente*)

¹⁰ “he regrets doing a FTA, thereby damaging his own face to some degree” (T. de la Ed.: *se arrepiente de realizar un acto de amenaza a la imagen, dañando, por consiguiente, en cierto grado, su propia imagen.*)

refrain from doing, some act A” (Brown y Levinson 1987: 66)¹¹. Además, acusación/ advertencia/ amenaza indica que el hablante “or someone, or something - will instigate sanctions against H unless he does A.”¹² La oferta de cooperación indica que el hablante “wants H to commit himself to whether or not he wants S to do some act for H, with H thereby incurring a possible debt” (Brown y Levinson 1987: 66)¹³. Moralización, recomendación de cambio de comportamiento y consejos indican que el hablante piensa que “H ought to (perhaps) do some act A.”¹⁴ La afirmación de intereses comunes, afirmación de ser miembro del mismo grupo y halago también amenazaron la imagen negativa del interlocutor porque “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” (Brown y Levinson 1987: 66)¹⁵.

La imagen positiva del interlocutor se vio amenazada por expresión de descontento, presentación y ratificación de hechos, presentación de evidencia, afirmación de daño recibido, expresión de incredulidad sobre la validez de la acusación/evidencia/intención de una 3^{ra} persona, acusación(indefinida)/ crítica/ reto al interlocutor, porque a través de estas estrategias el hablante demuestra que él/ella “doesn't like/want one or more of H's wants, acts, personal characteristics, goods, beliefs, or values” (Brown y Levinson 1987: 66)¹⁶. La imagen positiva del interlocutor también se vio amenazada por rechazo de la acusación/pedido/ explicación, rechazo de responsabilidad, desacuerdo, negación, halago a sí mismo, preparador, respuesta indefinida y afirmación de falta de interés. Las primeras cuatro indican que el hablante “thinks H is wrong or misguided or unreasonable about some issue, such wrongness being associated with disapproval.”¹⁷ El halago a sí mismo y el preparador indican que el hablante “is willing to cause distress to H, and/or doesn't care about H's

¹¹ “wants H to do, or refrain from doing, some act A” (T. de la Ed.: *desea que el Oyente haga o no haga un acto A*)

¹² “or someone, or something - will instigate sanctions against H unless he does A.” (T. de la Ed.: *o alguien o algo promoverá acciones contra el oyente a menos que éste haga A.*)

¹³ “wants H to commit himself to whether or not he wants S to do some act for H, with H thereby incurring a possible debt” (T. de la Ed.: *quiere que el oyente mismo se encargue de si quiere o no que el hablante realice un acto en beneficio de él mismo.*)

¹⁴ “H ought to (perhaps) do some act A.” (T. de la Ed.: *el oyente debe (quizás) realizar cierto acto A.*)

¹⁵ “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” (T. de la Ed.: *predica...cierto deseo del Hablante hacia el Oyente o sus pertenencias, dando al Oyente razón para pensar que debe realizar una acción para proteger el objeto del deseo del hablante o dárselo.*)

¹⁶ “doesn't like/want one or more of H's wants, acts, personal characteristics, goods, beliefs, or values” (T. de la Ed.: *no le gusta o no desea uno o más de los deseos, actos, características personales, bienes, creencias o valores del Oyente*)

¹⁷ “thinks H is wrong or misguided or unreasonable about some issue, such wrongness being associated with disapproval.” (T. de la Ed.: *piensa que el Oyente está equivocado o mal aconsejado o confundido sobre algún particular, tal error se asocia con sentimientos de desaprobación.*)

feelings” (Brown y Levinson, 1987: 67)¹⁸. La respuesta indefinida y la afirmación de falta de interés indican que “the speaker does not care about the addressee’s feelings, wants, etc. - that in some important respect he does n’t want H’s wants” (Brown y Levinson, 1987: 67)¹⁹.

Apéndice A

Estrategias de Brown and Levinson	Estrategias Usadas por Peruanos y Venezolanos
Estrategias Indirectas	Respuesta indefinida; Acusación indefinida
Estrategias de Cortesía Deferencial La comunicación del Hablante de su deseo de no afectar/vulnerar al Oyente -----> Afirmar que se ha incurrido en una deuda->	Indicar deseo de no afectar/vulnerar Admisión de falta parcial/responsabilidad; Expresión de gratitud
Estrategias de Cortesía de Solidaridad Presuposición/afirmación de puntos comunes-> Presuposición que los valores del Oyente son iguales a los del Hablante -----> Oferta/promesa -----> Dar o pedir razones -----> Dar regalos ----->	Afirmación de puntos comunes; Proposición de un acuerdo/reunión futura; Aceptación de la excusa/explicación/acuerdo simbólico; Aceptación de la reprimenda/sugerencia Recomendación/pedido de cambiar el comportamiento; consejo; Petición de cooperación; Pedido/exigencia de comprobar nuevamente la evidencia; Sugerencia de un mejor sistema de control; Ofrecimiento de cooperación; Promesa de enmienda Razones/explicaciones/justificaciones Expresión de comprensión/buenas intenciones
Directas	Acusación/advertencia/amenaza/crítica; Afirmación de Autoridad; Afirmación de daño recibido; Exigencia de ser escuchado; Expresión de incredulidad/falta de comprensión/sorpresa/preocupación/dolor; Rechazo de la acusación/explicación/pedido; Rechazo a continuar la discusión; Desacuerdo; Poner en duda la validez de la acusación/evidencia/intenciones de una 3ra persona; Rechazo de la responsabilidad; Presentación/ratificación de hechos.

Apéndice B

Los signos de transcripción que se usaron fueron los siguientes:

A. Oraciones simultáneas:

[[se usan para unir oraciones que empiezan simultáneamente.

B. Oraciones contiguas:

= se pone entre oraciones de diferentes personas y que han sido emitidas una tras la otra o para unir diferentes partes de las

¹⁸ “is willing to cause distress to H, and/or doesn't care about H's feelings” (T. de la Ed.: *está dispuesto a causar molestias al Oyente y/o que no se preocupa de los sentimientos del Oyente.*)

¹⁹ “the speaker does not care about the addressee’s feelings, wants, etc. -that in some important respect he doesn’t want H’s wants” (T. de la Ed.: *el Hablante no se preocupa de los sentimientos ni de los sentimientos, deseos, etc. del Oyente –que en algún aspecto importante, el Hablante no quiere lo que el Oyente quiere.*)

oraciones de un hablante que se tienen que llevar a otra línea debido a una interrupción.

C. Intervalos:

- (0 . 0) se coloca para medir la duración de una pausa (medida en décimas de segundo).
- se coloca en el punto de interrupción. Una oración se considera interrumpida cuando el hablante empieza una oración y cambió su contenido o forma.

D. Características del habla

- . marca caída del tono
- , marca entonación continua
- ? marca entonación ascendente
- ?, marca entonación ascendente débil
- ! marca tono animado
- ↑↓ marca cambios ascendentes o descendentes en la entonación
- > < marca que la oración entre estos signos es dicha en un ritmo más rápido
- ::: marca una sílaba alargada; cada : marca una pulsación/golpe
- (LF) marca risa
- (()) encierra descripción de gestos u otra información no verbal.
- Subrayado marca énfasis.
- Letras mayúsculas marca volumen más alto en la producción de una palabra o palabras en una oración

E. Dudas del Transcriptor:

- () se usa para marcar oraciones que no son inteligibles

Apéndice C

Cuestionario Escrito

Después de participar en esta situación conteste, por favor, las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál fue su impresión general de cómo se llevó a cabo la interacción?
2. ¿Qué le pareció la reacción de su interlocutor? Circule la(-s) respuesta(-s) que refleje(-n) su opinión.
3. fuerte-débil grosera-educada normal-cortante
4. ¿Cómo podría juzgar su participación? Circule la(-s) respuesta(-s) que refleje(-n) su opinión.
5. fuerte-débil grosera-educada normal-cortante
6. ¿Hay algo que a Ud. le hubiera gustado decir pero que no dijo? ¿Qué fue eso? ¿Por qué no lo dijo?
7. ¿Hay algo específico que su interlocutor dijo que le molestó? ¿Qué fue eso?
8. ¿Tiene algún otro comentario?

Los actos de refuerzo de la imagen en la cortesía peninsular

MARTA ALBELDA
Universidad de Valencia, Grupo Val.Es.Co.

1 Conceptos básicos

En el presente estudio nos detenemos en lo que llamamos “actos de refuerzo de la imagen” y su presencia en conversaciones coloquiales del español. En primer lugar, nos referiremos a los conceptos fundamentales que nos permitirán definir estos actos: *intensificación*, *cortesía* e *imagen*.

1.1 La intensificación es una categoría pragmática, cuya definición tomaremos provisionalmente del trabajo de Briz (1998):

“...categoría pragmática relacionada con la actividad retórica del que habla con relación a un tú no siempre implicado activamente (...). A veces la mayor fuerza ilocutiva va unida al realce del papel de los participantes de la enunciación (yo-tú) (...).” (Briz, 1998: 114)

La intensificación opera en los niveles argumentativo (mensaje o interpretación del mismo) y social (relación hablante oyente) del lenguaje. El punto de conexión entre cortesía e intensificación atiende al nivel social de esta última. Tratar la intensificación como actos de refuerzo de la imagen supone adentrarnos en la función social del lenguaje, situarnos en el plano de las relaciones sociales entre los participantes de la enunciación.

1.2 Dentro de la función social del lenguaje, la cortesía realiza una tarea fundamental. Según los postulados de Brown y Levinson (1987), el punto de partida de la cortesía es la necesidad de facilitar las relaciones sociales y compensar la agresividad o amenaza de la imagen social de los participantes. Dicha imagen, cuya amenaza debe ser reparada, ha sido vista desde dos perspectivas: *imagen positiva* e *imagen negativa*. En función de cuál de las dos sea amenazada o dañada, las estrategias para repararla, según Brown y Levinson serán:

- estrategias de cortesía positiva, si las amenazas van dirigidas a la imagen positiva.

- estrategias de cortesía negativa, si las amenazas van dirigidas a la imagen negativa.

Tal y como se desprende de lo anterior, estamos ante dos correlaciones:

- imagen positiva con cortesía positiva
- imagen negativa con cortesía negativa

Desde nuestro punto de vista, sin embargo, no creemos que se identifiquen los tipos de cortesía con los de imagen, más bien deberemos distinguir entre actividades de imagen y actividades de cortesía (cfr. Bravo 2000b; Hernández-Flores, 2002). Las actividades de imagen pueden funcionar como cortesías, pero estas últimas no incluyen todas las posibles y variadas actividades de imagen. Así pues, hablaremos por un lado, de actividades cortesías: según su orientación, distinguiremos cortesía positiva y cortesía negativa:

- Con *cortesía positiva* nos referiremos a las estrategias cortesías que refuerzan la imagen sin que sean llevadas a cabo por motivos negativos, es decir, no hay posibles amenazas (por ejemplo, los cumplidos, los agradecimientos, halagos, etc.).

- Con *cortesía negativa* nos referiremos a las estrategias que se originan por la existencia de posibles amenazas.

Por otro lado, hablaremos de actividades de imagen: imagen positiva/imagen negativa.

Ambos tipos de cortesía (a) pueden referirse a los dos tipos de imagen (b). Tal y como señala Kerbrat-Orecchioni (1992: 178), las relaciones entre imágenes y tipos de cortesía constituyen cuatro tipos básicos de cortesía:

1. cortesía negativa orientada a la imagen negativa
2. cortesía negativa orientada a la imagen positiva
3. cortesía positiva orientada a la imagen negativa
4. cortesía positiva orientada a la imagen positiva

(1) y (2), en cuanto estrategias de cortesía negativa, se dirigen a evitar, mitigar o reparar la posible amenaza a la imagen positiva (por ejemplo, *creo que te equivocas en esto*) o a la imagen negativa (por ejemplo, *lo siento, pero hoy no os puedo llevar a casa en coche*). (3) y (4), en cuanto estrategias de cortesía positiva, se dirigen a reforzar la imagen, bien la imagen positiva (por ejemplo, los halagos), bien la imagen negativa (por ejemplo, dar un argumento a favor de lo dicho por otro).

Las distinciones anteriores nos permiten entender mejor el funcionamiento de la cortesía en el lenguaje. Si bien, dado que estos términos son los empleados en la ya consagrada teoría de Brown y Levinson (1987), su uso podría llevar a equívocos en su interpretación. Tal vez por ello resulte más adecuado restringir los adjetivos *positivo* y *negativo* a la noción de imagen, mientras que para la cortesía se pueden

emplear las expresiones de *cortesía mitigadora* y *cortesía valorizante* (vid. Kerbrat-Orecchioni 1992, 1996 y Carrasco Santana, 1999: 15):

- la cortesía mitigadora (la de carácter negativo) es *preventiva o reparadora*. Según C. Kerbrat-Orecchioni (1996: 54), “consiste en evitar producir un FTA [*face threatening act*] o suavizar su realización –tanto en lo que concierne a la imagen negativa (por ejemplo, orden) como a la imagen positiva (ej.: crítica) del destinatario”.

- la cortesía valorizante es de carácter *produccionista*, se ocupa de producir actos corteses; consiste en efectuar un FFA [*face flattering act*] para la imagen negativa (ej.: regalo) o positiva (ej.: cumplido) del destinatario.

Ambos tipos de cortesía pueden orientarse a

“las imágenes positiva o negativa, entendiendo por estas la personalidad y el territorio (...) aunque somos conscientes de que los límites ente imagen positiva y negativa, a veces no son lo suficientemente nítidos (...)” (Carrasco Santana, 1999: 22)

Aunque este no es el momento, habría que discutir estos límites.

2 Análisis

Los actos de refuerzo de la imagen son actos de cortesía valorizante (halagos, cumplidos, alabanzas, agradecimientos, etc.), que suponen valorar, reconocer o aprobar algún aspecto de la otra persona. Pueden emplearse bien aisladamente, o bien acompañando a actos amenazantes. Se realizan mediante diferentes mecanismos lingüístico-pragmáticos intensificadores. Veremos ejemplos de aquellos que se realizan aisladamente, clasificándolos en dos categorías, A y B, que, en numerosas ocasiones, se superponen en la misma intervención:

A) Refuerzo de la imagen del *alter* directamente: realización de FFAs (halagos, alabanzas, cumplidos, etc.). Véase el siguiente caso de una conversación del corpus Val.Es.Co., [BG.210.A], en la que participan cuatro interlocutores, A, B, C y D. A y B son padres de D y abuelos de C, situados en casa de los abuelos. Obsérvese cómo la abuela, A, realiza un gran número de halagos a su nieta, C:

A: ¿y lo aprobasteh todo?/ ¡ayy/ qué lista es! §

B: § sí/ listísima

(...)

A: no/ pos lo que se ehtuvo allí (())

C: tú eh que no quería?/ tú eh que decíah que no se lo comprara? ((y yo estaba aquel día que no me veía)) // ya sabeh que te dije haberle- haberle ((sujetao)) que no se hubiera sacao el carnée//porque [eh verdad?]

A: [tú]/ tú sabeh mucho/ ereh mu(y) [lihta]

B: [(())] §

D: § MU(y) LIHTA §

B) Refuerzo y/ o apoyo de lo dicho por el *alter* (refuerzo de la imagen indirecto):

B₁) colaboraciones con el tema: proargumentos, intervenciones colaborativas, afirmaciones, ratificaciones

B₂) manifestaciones de acuerdo

B₃) colaborar a la producción del enunciado del tú

A continuación analizaremos un fragmento de una conversación coloquial, [(1995, G.68.A.1+ G.69.B.1: 48-155)]. Se trata de una conversación en la que intervienen dos mujeres; P está contándole a C, su cuñada, la operación del niño de M^a Angeles. C es la destinataria del relato, y su función, si quiere ser cortés con P, es manifestar colaboración en la conversación e interés por lo que P está contando.

C: ¿qué me estabas diciendo del chiquillo?

P: nada/ que lo operaron/ lo tuvieron que operar?/ porque tenía una hernia en un testículo§

C: § **PO[BRECITO]**

P: [y- y] le dijeron// lo llevó Mari Ángeles a un cirujano? y le dijo dice bueno/ esto puede pasar// dice porque? si fuese mayor?/ aún aún/ pero aún es pequeño// pero luego lo he llevao a este y dice NOO/ si fuese de ombligo?/ le dejaríamos que el niño? §

C: § se fuera desarrollando §

P: § se fuese desarrollando dice pero esTO/ YA// dice porque el niño se le puede estrangular/// (...)

P: eent- entonces pues lo prepararon/ y? ((le)) dice entonces ¿cuándo lo tengo que llevar? y el cirujano dice/ pues mira/// HOY tengo quirófano/ si quieres ahora? pero ella está de baja casi dos meses/ con lo de las cervicales§

C: § ¿Mari Ángeles?§

P: § Mari Ángeles/ en[ton(ces)]

C: [¿de cuál]? ¿de

estar tanto en la caja y coger o eso?/ oo? §

P: § bueno/ ella ya lo lleva eso? / no saben si de un golpe que se dio/ o de nacimiento/ o de qué// tiene como un esguince§

C: § **YA**

P: entonces/ le- le dijo el cirujano/ hoy tengo quirófano/ si quieres? / Mari Ángeles// dice noo/ hoy no porque tengo yo que ir/ a hacerme unas placas

C: **YA**

P: entonces// le dice bueno/ pues el martes sigue(nte)? al martes siguiente creo que tuvimos que ir// y nada/ dice te estás aquí a- a las ocho dee- de la noche? de siete y media a ocho?/ y dice y a las nueve lo operamos// y así hicimos/ fueron a recogerme a mí al trabajo? ((...)) me recogieron? y fuimos§

C: § como es tan **CHIQUITÍN** ((...))

P: y- y- y nada/ (y) dice pero cuando lo pinchemos/ lo más seguro? así fue/ unos gritos/ UNOS gri[tos? ((por fuera))]

C: [(RISAS)] me acuerdo cuando pinchaban a

este¹ §

P: § sí§

C: § que le tenían que sacar la vena?/ ¿sabes de dónde?§

P: § sí ((...))

pues unos gritos que pa qué/ y se iba oyendo ya el grito con me[nos fuerza (()) con menos fuerz(a)=]

C: [claro/

que lo-ya-lo-iba durmiéndose]

P: = pero estuvieron casi una hora en la operación// y na[da] ((...)) salió el cirujano ? / dice *todo ha salido estupendo?* Mari Ángeles/ *pero va a salir igual que ha hecho/llorando y chillando/ claro/ dice y de momento no te va a conocer/ porque como está con l'anestesia?*

C: **no-no gilán² bien [o sea no (())]**

P: [y eso (())] así que cuando salía ? / chillando y

llorando/ *buáa³* y venga a llorar/ UNAS LÁGRIMAS// y claro? se acercó Mari Ángeles ?/ y ¡*CARIÑO!*/ y ¡*CARIÑO!*/ y él/ se abrazó a su madre ?/ acercó a la cara así ?/ [así (()) y no la desapegó]

C: [(RISAS)] ¡ay qué bo- ay!/ ¡qué

bo[nito!]

P: [y por] la voz

C: y por la voz §

P: § y hacía así⁴ con los ojitos?// pero claro/ él no veía ? se ve? bien a su madre/ y se apegó a su madre/ y e- luego el ayudante del cirujano nos decía/ allí dentro os hacía así/ *aaaa⁵* que lo sacaran fuera// y a su madre le hizo igual/ cuando lo sacaron le hacía/ *aaaa⁶* (porque) le habían hecho mal (())

C: (RISAS) y no quería ir allí más// [seguro]

P: [así que] luego vino la chica/ estaba allí también la chica que lo cuida?// dejó a su madre?// y se tiró a la chica/ cogido al brazo llorando ? // [ahí al cuello? / sin quitar (())]

C: [¡aah!/ ¡ay! claro?] porque le tiene mucho cariño/ [la que lo cuida com(o)- cuando Mari Ángeles traBAJA]

P: [sin quitar (())// sin ((quitar)) sin] apartarle la cara// de su cara y me [(())]=]

C: [le tiene cariño/ claro]

P: = y llorando y llorando y llorando/ que yo digo *oye/ en lo pequeñito qu'es/ cómo demuestra el mal que le han hecho y el cariño que le tiene?* así como diciendo *no me sueltas?* [que (())=]

C: [que no me hagan otra vez nada así]

A continuación, presentamos una muestra de lo que podemos entender como estrategias que apoyan y/o refuerzan indirectamente la

¹ Se refiere a J.

² Con el sentido de "ver".

³ Imitación del llanto de un niño.

⁴ P mueve las órbitas de los ojos.

⁵ Imitación del llanto de un niño.

⁶ Imitación del llanto de un niño.

imagen del *alter*:

- Argumentos que refuerzan la cooperación con lo dicho por P y/ o muestran el acuerdo (estrategias B1 y B2):

como es tan CHIQUITÍN: intervención colaborativa de C en la que apoya lo que se está contando.

claro/ que lo- ya- lo- iba durmiéndose: *claro* expresa acuerdo, y a su vez, se ve reforzado por un argumento que lo apoya.

y no quería ir allí más/// seguro: C da la razón a P al imaginar el deseo del niño operado.

¡aah!/ ¡ay! claro? porque le tiene mucho cariño/ la que lo cuida: dos exclamaciones unidas al *claro*, que además introducen un argumento que refuerza lo dicho por P.

le tiene cariño/ claro: se repite el mismo argumento anterior.

Con todos estos argumentos de apoyo a lo dicho, C manifiesta interés por lo que se dice; al reforzar lo dicho por P se refuerza su imagen.

- Comentarios valorativo-emotivos que muestran el deseo de equiparar sus sentimientos con los de P (estrategias B1):

POBRECITO

¡ay qué bo- ay!/ ¡qué bonito!

- Otro modo es la simple retroalimentación de la conversión a través de marcadores del discurso y otras partículas (estrategias B1):

ya (en mayúsculas y negritas): hace que la conversación avance, pero además es una muestra de conexión con lo dicho, manifiesta que se está siguiendo el diálogo, y que además lo comprende.

- Otras formas de manifestar el acuerdo y la cooperación son las intervenciones de C en las que intenta anticipar lo que P va a decir, o ayudarle a producir lo dicho (estrategias B3):

se fuera desarrollando

no- no gilán bien: al explicar la causa de por qué el niño no conocía a su madre se está manifestando implícitamente el acuerdo con lo dicho por P.

y por la voz: acabar un enunciado de otro interlocutor, ayudar a formularlo o repetirlo, en este contexto, son estrategias que manifiestan la implicación de la hablante C en el tema y su interés por él.

En definitiva, podemos decir que todas estas son manifestaciones de lo que Bravo (1998) ha parado en denominar la *afiliación*:

“...todo aquello que permite identificarse con el grupo, es decir, percibir y ser percibido por la gente como alguien que forma parte del grupo.” (Bravo, 1999: 160)

3 Conclusiones para la interacción cotidiana española

Hemos visto que existen dos modos de reforzar la imagen de los interlocutores:

- directamente, realizando FFAs hacia la imagen positiva del interlocutor, satisfaciendo sus deseos de aprobación
- o indirectamente, manifestando acuerdo con lo hecho o dicho por el *alter*. Podemos decir, entonces, que manifestar el acuerdo, en ocasiones, también será una forma de ser cortés.

El siguiente paso es analizar la función que desempeñan tales actos de cortesía valorizante. Dado que nos movemos en un plano social, sólo cabe un fin social: fortalecer la imagen del otro supone, a su vez, fortalecer las relaciones sociales, estrechar esos lazos. Hay que tener en cuenta también que nos encontramos ante situaciones sociales de familiaridad, parámetro social básico de los usos lingüísticos del español coloquial. La cortesía, tal y como aquí se pone de manifiesto, no es un fenómeno exclusivo de situaciones formales, donde existe mayor distancia social, sin embargo, los usos y funciones de la cortesía en cada tipo de situación serán diferentes. El tipo de situación determinará la naturaleza de la cortesía, que puede ser entendida de dos modos: como norma social de comportamiento y como estrategia conversacional. En el primer caso estamos ante una cortesía establecida, regulada, y en general, de carácter público, mientras que en el segundo caso, la cortesía se emplea de forma más individual y libre. La cortesía realizada en situaciones formales es, en principio, una cortesía

necesaria, se exige para que el intercambio verbal sea adecuado y/ o correcto. La realizada en situaciones informales no es necesaria en cuanto a norma social adecuada, pero sí es más o menos conveniente para el éxito comunicativo.

En estos contextos informales (situaciones de familiaridad), la cortesía actúa como estrategia conversacional, y a dicho esfuerzo contribuyen los actos de refuerzo de la imagen. Con ellos se logra una necesidad básica del hombre: el hecho de que alguien exprese verbalmente a su interlocutor acuerdo y aprobación supone confirmarle como ser social. A su vez, también se consigue que “la conversación sea un lugar de encuentro placentero y cooperativo” (Boretti, 2001: 97), donde se reduce la distancia social.⁷ No es necesario, pues, que existan potencialmente amenazas a la imagen para que se realicen FFAs (cfr. Bravo, 2000: 1504).

En situaciones de familiaridad es más frecuente el uso de cortesía valorizante (cfr. Carrasco Santana, 1999: 32), pues mediante la realización de FFAs se suele conseguir un mayor refuerzo de las relaciones sociales que cuando se evitan FTAs (cfr. Kerbrat-Orecchioni, 1996). Por otro lado, en contextos formales la fuerza de estos FFAs es menor, simplemente por razón de las diferencias situacionales: en contextos de intimidad existe menor distanciamiento social entre los interlocutores, y además hay una tendencia a estrechar más esas relaciones. Dicho con la expresión utilizada por Meyer-Hermann (1983), en situaciones de mayor intimidad, se precisa establecer unas “obligaciones más fuertes”, lo cual se consigue intensificando las imágenes de los interlocutores. Como un pez que se muerde la cola. En el mismo sentido, autores como Leech (1983), Kerbrat-Orecchioni (1992, 1996) señalan que tendemos a suavizar los actos amenazantes y a reforzar los actos valorizantes: “a renforcer celle des actes valorisants (...) hyperboliser les énoncés polis” (Kerbrat-Orecchioni, 1996: 59).

En último lugar, cabe señalar que la cortesía no se vehicula exclusivamente a través de estrategias de atenuación, sino que también puede hacerse uso de estrategias de intensificación. Con este trabajo también hemos pretendido evitar una posible confusión de términos que en ocasiones se ha dejado implícita en estudios sobre el tema: atenuación y cortesía no son fenómenos equivalentes, pues como hemos visto se puede realizar cortesía mediante intensificación. La cortesía es un fenómeno social, la intensificación y la atenuación son fenómenos lingüísticos.

⁷ Cfr. en este sentido los estudios de Hernández-Flores (1999, 2002).

Las ofertas corteses en español peninsular

MARIANNA CHODOROWSKA-PILCH
University of Southern California

1 Introducción

El objetivo del presente trabajo es analizar construcciones lingüísticas y mecanismos gramaticales utilizados para codificar las ofertas corteses en español y también establecer contextos en que se modifica este acto de habla para comunicar actitud cortés del hablante. Las ofertas han recibido escueta atención (Levinson 1983; Brown y Levinson 1987 y Haverkate 1994a), exceptuando a Roulet (1977), quien efectúa un análisis de las realizaciones directas e indirectas de las ofertas en francés enmarcado dentro de la teoría de los actos de habla.

A diferencia de Roulet (1977), nuestro propósito no es postular las condiciones necesarias para que una oferta sea un acto oportuno. Siguiendo a Geis (1995), partimos de la base de que las ofertas y las promesas son felices sólo en aquellas circunstancias en las que el hablante estima que el oyente puede desear o necesitar una oferta o una promesa. En vista de ello, las agencias de viaje, como entorno físico donde se han recogido las muestras, proporcionan un ambiente idóneo.

El carácter de las ofertas producidas en las agencias de viaje se aparta del concepto de Roulet debido a la situación transaccional en que se dan los intercambios verbales producidos entre los interlocutores. Aquí, las ofertas parecen ser actos solicitados por los clientes. No obstante, coincidimos con Roulet en que las ofertas casi siempre se realizan de forma indirecta.

2 Consideraciones teóricas

Dado que tanto las ofertas como las sugerencias suscitan al hablante a que reaccione de una manera u otra, la distinción entre oferta y sugerencia, en ciertos casos, se difumina (cf. Levinson, 1983). A fin de distinguir las ofertas de las sugerencias, Chodorowska-Pilch (1999) propone que en las ofertas, el hablante propone **al oyente que acepte algo** del hablante, coincidiendo con la definición de 'oferta' dada en NEI (1999) que dice: "Presente que se ofrece a alguien para que lo acepte." Mientras tanto, en las sugerencias, el hablante sugiere **al oyente que haga algo**. Aquí, se seguirá

la definición de oferta de NEI para indicar que el supuesto carácter *directivo* de la misma es sólo aparente.

Según Leech (1983), las ofertas son ejemplos de enunciados que intrínsecamente son corteses. Si éste fuera el caso, la fuerza ilocutiva de los enunciados corteses no necesitaría ser mitigada, lo cual contradicen nuestros ejemplos.

Para indicar los principios de cortesía que subyacen a las estrategias usadas en las ofertas, nos referiremos a las máximas de cortesía (“No te impongas a tu interlocutor”, “Da opciones” y “Refuerza los lazos de camaradería”) de Lakoff (1973) y al concepto de *imagen* tanto *positiva* como *negativa* de Brown y Levinson (1987). No obstante, el foco de este estudio son los recursos lingüísticos en las ofertas corteses.

3

3.1 *Ofertas directas e indirectas*

Consideramos ofertas directas los enunciados en los que el hablante emplea el verbo performativo *ofrecer*, siendo el hablante sujeto y el oyente objeto, como en el ejemplo (1):

(1)
A¹ [] Lo que te puedo **ofrecer** es Portugal.

Por exclusión, toda oferta que no utilice el verbo performativo *ofrecer* será considerada oferta indirecta. La mayoría de los casos registrados en las agencias de viaje representan las ofertas indirectas.

3.2 *Preguntas directas*

Entre las formas de realización de las ofertas indirectas son las preguntas directas. En los ejemplos (2) y (3), los agentes de viaje ofrecen su ayuda o atención mediante preguntas, recibiendo así la oferta una interpretación más mitigada o atenuada.

(2)
A ¿Te puedo atender?

(3)
A ¿Podría ayudar a uno de vosotros? ¿Qué queriais?

Los dos agentes en (2) y (3) emplean estrategias muy parecidas: utilizan estructuras interrogativas y, además, recurren al verbo modal *poder*, portador del significado de mitigación. En (3), el hablante se muestra

¹ Se usarán las siguientes abreviaturas: A agente, C- cliente, []- irrelevante para el análisis, {}- ininteligible o transcripción dudosa, ... -pausa mayor, [a], [b], ... – subdivisiones de los ejemplos

incluso más deferente hacia su interlocutor, valiéndose de dos preguntas en condicional con el verbo *poder* en la primera de ellas.

3.3 *A ver si...*

La oferta comunicada en forma de expresión de esperanza parece entrañar un mayor grado de deferencia hacia el oyente. Según Matte Bon (1999), es una expresión de las más usadas, “porque invita a/propone realizar conjuntamente una actividad, *de manera inconcreta*, sin la pretensión de que sea inmediatamente”(ibíd.).

(4)

A Mira, **a ver si** te gusta uno de estos.

En (4), el hablante, de modo informal y sin compromiso alguno con el cliente, le ofrece un folleto con hoteles para elegir. La realización lingüística de esta oferta es una pregunta indirecta introducida por la expresión *a ver* y la conjunción *si*, parte esencial en las condicionales. Con la construcción *a ver si...* entramos al terreno de las construcciones condicionales.

3.4 *Construcciones condicionales*

Según Montolío (1996), “la expresión de opciones es una de las funciones discursivas más frecuentes de las condicionales: el ser portadoras de tal opcionalidad las convierte en estructuras muy adecuadas para formular ofertas y para mitigar en un sentido amplio”.

Para las construcciones semejantes a las de este estudio, Geis (1995) propone el nombre de ‘condicionales de cortesía’ y sugiere que su presencia tiene por objeto “desagraviar la amenaza de la imagen negativa asociada con la petición”.

Cabe mencionar que las condicionales de cortesía analizadas aquí exhiben el orden prototípico de las condicionales <*si p, q*>; pero su función es pragmática y no semántica. La oferta en (5) se puede interpretar como una pregunta en lugar de una afirmación. Al ser interpretada como pregunta cae dentro de la esfera de las condicionales de cortesía.

(5)

A Si quieres, te lo averiguo.

(6)

A De todas formas, si a mí me confirmasen antes, **si quieres, te llamo**, ya en cuanto me digan algo.

Otras formas de expresar el enunciado en (5) podrían ser: “¿Quieres que te lo averigüe?” o simplemente: “¿Te lo averiguo?”. En (6), la oración *si a mí me confirmasen antes* cumple el fin de transmitir al cliente la noción de que

el agente no es responsable de la oferta que le haga en el momento de la conversación. Semejante a lo visto en (5), la construcción condicional en (6) podría haber sido una pregunta: “¿Quieres que te llame?” o “¿Te llamo...?”.

Cabe destacar que las ofertas expresadas mediante la construcción condicional con el orden prototípico sólo pueden ser codificadas a través de los verbos desiderativos de aprobación. Aparte del verbo *querer*, se puede encontrar en el lenguaje cotidiano prótasis del estilo *si te parece* o *si te apetece*. Así que la construcción <si + verbo desiderativo de aprobación> en la prótasis de las condicionales se presta para destacar el papel primordial de su interlocutor, y confirma una vez más la importancia de observar las reglas de una interacción sin roces.

3.5 *Si quieres*

En Chodorowska-Pilch (1999), se sostiene que *si quieres* puede ser un marcador gramaticalizado de cortesía en ofertas y sugerencias, puesto que su uso ayuda a mantener las máximas de cortesía de Lakoff (1973) y/o salvaguardando la *imagen negativa* de Brown y Levinson (1987). Este marcador invoca, por otro lado, la *imagen positiva* del oyente, dada la naturaleza del verbo desiderativo *querer* y el régimen del verbo que marca la presencia del oyente y la atención a su imagen positiva.

Una de las estrategias más frecuentes usadas en las agencias de viaje son los imperativos seguidos del marcador *si quieres* o sus formas hermanas *si quiere* (*ud.*), *si quieren* (*uds.*) y *si queréis*. Como se observa en Chodorowska-Pilch (1999), dicho marcador convierte el mandato en oferta, mitigando la fuerza ilocutiva del enunciado.

(7)

A Siéntate, **si quieres**.

C No. Sólo quería pedirte unos folletos.

(8)

A Lévense los tres [folletos], **si quieren**. Como pueden. Así lo miran y lo que les guste.

En (7), tenemos un breve intercambio entre un agente y un cliente. El agente ofrece asiento al cliente y éste no acepta la oferta, explicando el propósito de su visita a la agencia. En (8), el agente ofrece folletos, a través de una estrategia directa, pero mitigada por el marcador *si quieren* como en (7). Aunque son los oyentes los que pueden beneficiarse de las ofertas, los hablantes sienten la necesidad de mitigar la fuerza impositiva de los enunciados.

Otros tipos de construcciones que pueden expresar cortesía son los enunciados (pragmáticos) afirmativos, codificados a través de frases

declarativas y otros mecanismos lingüísticos gramaticales que suavizan el mensaje dirigido al oyente.

(9)

A Te hago copias, **si quieres**. Te lo llevas y te lo miras.

(10)

A Ya tienes, **si quieres**, llévate esto y miratelo, estúdialo. Elíjete un par de ellos que te gustan.

En (9), un agente ofrece al cliente hacerle fotocopias de los datos sobre determinados viajes; y, en (10), le ofrece un catálogo o folleto. En los dos casos, a la oferta sigue una sugerencia. Hemos de notar que, mientras en (9), el hablante utiliza frases declarativas; en (10), el hablante prefiere emplear el imperativo para expresar sugerencias a su oyente. En (11) y (12), aparte del marcador *si quieres*, los hablantes se valen de otros mecanismos para mitigar los enunciados.

(11)

C ¿Este catálogo me lo puedo llevar?

A Sí, sí, todos los que te estoy dando. Era para hacer las cuentas y ya, **si quieres**, pues empezar a gestionártelo y tal.

(12)

A Y luego ya, **si quieres**, en plan circuito, tendría que ser. ¿Un Malasia, Israel, algo así te gustaría?

En (11), el agente hace uso del imperfecto de cortesía *era* en la explicación que dirige al cliente, lo cual codifica la actitud deferente del agente para con el cliente. El mismo enunciado termina en forma de oferta respetuosa con el marcador *si quieres*. En (12), el agente ofrece al cliente un tipo de viaje, empleando el mismo marcador y el condicional de dos verbos.

En (13), tenemos una oferta que podríamos llamar ‘frustrada’, porque la agente querría ofrecer algo, pero al final se da cuenta de que no puede hacer nada por imposibilidad de acceso al ordenador.

(13)

C Quiero preguntar ¿cuánto valen billetes ida y vuelta hasta V?

A [a]Yo te puedo decir más o menos. [b] Es que esta pantalla está estropeada y no te puedo decir. [c]Yo, **si quieres**, [d] lo que pasa es que ... esta tarde me han llamado que lo van a venir a arreglar. [e]Y te puedo decir para billetes..., [f] ahora mismo nada. ¿Vale? Gracias, perdona.

Se pueden notar varios intentos por parte de la agente: en [a], comunica su disponibilidad; en [b], explica por qué no puede ofrecer nada; en [c], quiere ofrecer algo, pero se da cuenta de que no tiene recursos; y en [d], explica la

situación disculpándose. En [e], intenta una vez más mostrarse servicial con el cliente, pero interrumpe la frase, desistiendo de su intento y concluyendo en [f] que en ese momento no le puede ofrecer nada. Sin embargo, la agente es capaz de transmitir su actitud cortés hacia el cliente mediante el marcador *si quieres*, que sirve a la hablante para mitigar su oferta “frustrada”.

3.6. *Otros marcadores de mitigación*

En (14), se observa que *¿me entiendes?*, a parte de los contextos determinados en Chodorowska (1997), puede usarse también en las ofertas.

(14)

A [a] Hombre, hay más posibilidades *¿entiendes?* A ver lo que pasa de todas formas. [b] Yo, si quieres, le doy un telefonazo hoy a ver cómo va esto, que nos lo mire. Pues acaso tiene un cupo a lo mejor para otro día o **¿me entiendes?** o para que nos lo coja para otro día.

Al igual que en el ejemplo (6), en (14) el agente hace una oferta de la que no puede hacerse responsable, ya que la concretización de las mismas está supeditada a factores ajenos a él. En (14) [a], el agente explica al cliente una situación problemática tratando de esperanzarlo, y en [b], le hace una oferta, usando el marcador *si quieres* y luego el marcador *¿me entiendes?*, por medio del cual parece querer disculparse dando a entender que la disponibilidad de las habitaciones no depende de él.

3.7 *Mitigación a través de mecanismos gramaticales (el Imperfecto, el Condicional, el Futuro y el Subjuntivo)*

En las ofertas se ha observado también el uso de mecanismos gramaticales para mitigar los enunciados o simplemente manifestar la actitud cortés de los hablantes hacia sus oyentes (cf. Chodorowska-Pilch 1998). Es necesario destacar que los hablantes eligen las formas alejadas del presente y/o del realis para distanciarse metalingüísticamente de sus enunciados con el propósito de codificar la cortesía.

(15)

A Y luego ya tenemos el otro que es, que **era** éste, pero **te salía** por las cien. Yo me inclinaría o bien por éste o bien por éste. Por una cosa uno y por otra cosa otro.

(16)

A **Era** cuestión de preguntárselo yo, o sea [] a ver si podemos hacer algún tipo de chanchullo o de rebajo, pero es que ... no sé como hacerlo.

En (15) y (16), los hablantes emplean estratégicamente las formas del imperfecto en lugar de las del presente para metacomunicar su actitud deferente hacia el oyente. En (15), el hablante empieza su enunciado en presente; pero luego se autocorrige, cambiando la forma del verbo *ser* al imperfecto. Luego continúa manifestando su actitud por medio del imperfecto de *salir*. En (16), la oferta empieza con una explicación expresada mediante el imperfecto del verbo *ser* y en seguida se interrumpe. Entonces, el hablante reformula su oferta introduciendo la construcción *a ver si*, con la que expresa su disposición a hacerle al cliente una oferta especial; pero se da cuenta inmediatamente de su incapacidad.

Otro mecanismo gramatical que se usa con frecuencia para expresar cortesía en distintos actos de habla es el condicional.

(17)

A Pues, mira, en julio un cuarto con pensión completa [] mil pesetas. O sea, de una semana te **saldría** [] te **costaría** [] la estancia y desde Madrid te cuesta la ida y vuelta [].

En (17), el agente se vale del condicional de los verbos *salir* y *costar* en la oferta que hace al cliente. El empleo del condicional por el presente sirve al hablante para expresar su actitud deferente para con el oyente.

En el ejemplo (18) observamos el uso del futuro por el presente en la oferta.

(18)

A **Será** cuestión de mirárselo, a ver lo que le interesa a usted.

Al igual que el imperfecto y el condicional, el futuro puede servir como mecanismo que libera al hablante de la responsabilidad de mantener la misma oferta y de este modo mitigar la expresión de ésta. En (18), el futuro sirve más bien para codificar la buena disposición del agente.

En el último ejemplo (19), se observa el presente de subjuntivo de los verbos desiderativos para codificar la cortesía en las ofertas.

(19)

A Sí, allí tienes Andorra en plan montañas. Pero es en plan montaña total. Pero, bueno, también es bonito. Eso ya depende cómo te **guste**.

En este ejemplo, el agente ofrece unas vacaciones en los Pirineos. Para no imponer al oyente la oferta ni su opinión, el hablante utiliza el subjuntivo de *gustar* en reemplazo del indicativo. Hace falta indicar que el uso del subjuntivo no es obligatorio en este caso y por eso podemos hablar del uso estratégico de este mecanismo gramatical.

En cuanto a la noción de imagen, las ofertas pueden amenazar no solamente la imagen negativa del hablante (porque el hablante al ofrecer se compromete con el oyente), sino también la del oyente (porque se lo coloca en una situación en la que se ve obligado a aceptar la oferta del hablante). Por consiguiente, se debe tomar en cuenta tanto la imagen negativa del oyente como la del hablante. Además, en la conversación cotidiana, los hablantes se valen de estrategias lingüísticas para metacomunicar la presencia del oyente (p.ej., el marcador *si quieres*), lo que atiende a la imagen positiva del oyente.

Además, como mecanismo lingüístico para expresar cortesía se utiliza el concepto de mitigación. Fraser (1980) define “la mitigación conversacional” como “la modificación de un acto de habla: la reducción de ciertos efectos desagradables que tiene un acto de habla en el oyente”. Según él, “la mitigación conversacional conlleva cortesía”. De esta manera, la mitigación de las ofertas es considerada una manera de codificación de cortesía hacia el oyente.

En razón de la frecuencia y la subjetivización del uso de determinados mecanismos lingüísticos (cf. Traugott, 1995) para la codificación de la cortesía en las ofertas, se propone aquí la convencionalización o gramaticalización (cf. Grice, 1975; Hopper y Traugott, 1993) de las implicaturas conversacionales que tienen por fin expresar la actitud cortés del hablante.

4 Resumen de las ofertas analizadas y los mecanismos de mitigación

Las ofertas analizadas se las puede esquematizar tal y como lo proponemos en (1)' a (19)'. Las abreviaturas que se usan aquí son las siguientes: OF- oferta, E- explicación, PD- pregunta directa, AI- afirmación impositiva, SG- sugerencia, M- marcador de cortesía.

- (1)' oferta directa (OF)
- (2)' pregunta directa (PD) → (OF)
- (3)' PD (condicional) + PD (condicional) → OF
- (4)' *a ver si ...* (OF) → OF
- (5)' construcción <si p, q> → (OF)
- (6)' E + <si p, q> + E → (OF)
- (7)' AI + *si quieres* (M) → (OF)
- (8)' AI + *si quieres* (M) + E → (OF)
- (9)' AI + *si quieres* (M) + SG → (OF)
- (10)' AI + *si quieres* (M) + SG → (OF)
- (11)' E + *si quieres* (M) + OF → (OF)
- (12)' AI + *si quieres* (M) + AI + PD (condicional) → (OF)
- (13)' E + E + *si quieres* (M) + E + OF → (OF)
- (14)' E + OF + *si quieres* (M) + E + *¿me entiendes?* (M) + E → (OF)
- (15)' OF (imperfecto) + E (condicional) → (OF)
- (16)' E (imperfecto) + *a ver si* + OF → (OF)
- (17)' OF (condicional) → (OF)

- (18)' OF (futuro) → (OF)
 (19)' OF + E (presente de subjuntivo) → (OF)

Los actos de habla que acompañan o forman parte de las ofertas mitigadas son: preguntas directas (2, 3, 12), explicaciones (6, 8, 11, 13, 14, 15, 16, 19), afirmaciones impositivas, incluyendo los imperativos, (7, 8, 9, 10, 12) y sugerencias (9, 10).

En cuanto a los verbos, en gran parte de las ofertas analizadas se hace uso del verbo modal *poder* en presente, condicional o imperfecto (1, 2, 3, 8, 13, 16). Otro verbo muy significativo es el verbo desiderativo *querer* en presente (5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14), utilizado tanto en los enunciados como en el marcador *si quieres*, de construcción condicional.

La construcción <si p, q> en su forma completa (5, 6) como en su forma parcial (4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16) desempeña un papel importante en la codificación cortés. El empleo de la construcción en su forma parcial nos indica que la prótasis parece ser más relevante que la apódosis en la codificación de mitigación de un enunciado. Las oraciones interrogativas representan otro caso muy útil en la mitigación de las ofertas (2, 3, 12).

En cuanto a los mecanismos gramaticales, el hablante puede asimismo recurrir al empleo del imperfecto (15, 16), del condicional (3, 12, 15, 17), del futuro (18) y del presente de subjuntivo (19). En contraposición a los mecanismos sintácticos o cuasisintácticos (el marcador *si quieres*), hay que señalar que las ofertas en las que aparecen estos mecanismos no siempre son casos claros de este tipo de acto de habla.

5 Conclusión

La codificación cortés de las ofertas obedece a ciertos principios: que existen determinados recursos tanto estructurales como gramaticales que permiten al hablante expresar su actitud hacia el oyente. El significado de la oferta cortés está convencionalizado sólo en determinados actos de habla, que pueden acompañar o formar parte de estas ofertas mitigadas (AI, PD, SG, E). Determinados verbos (*poder*, *querer*), construcciones (condicionales) y formas verbales (el imperfecto, el condicional, el futuro y el presente del subjuntivo) son recursos de los que se pueden valer los interlocutores para el mantenimiento de las reglas de cortesía en las ofertas.

Quedan varios fenómenos por indagar. Primero, falta investigar el uso simultáneo de múltiples estrategias (marcadores, mecanismos y estructuras) dentro de un mismo enunciado para la codificación de la cortesía; y; segundo, quedan aún por analizar otros mecanismos de mitigación (p.ej. estructuras impersonales y plural de modestia entre otros). Por último, este estudio sólo se basa en algunos ejemplos recogidos en las agencias de viaje, lo cual no garantiza un repertorio completo de la codificación de las ofertas corteses en español.

El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina

MARÍA CRISTINA FERRER
Universidad Nacional de Rosario

1 **Objetivo**

Es el propósito de este estudio analizar interacciones verbales que tienen lugar entre funcionarios de bancos oficiales y usuarios que concurren a las ventanillas u oficinas para realizar diferentes tipos de trámites con el fin de determinar en qué casos consideran que han sido atendidos con (des)cortesía, conocer los parámetros que han manejado para realizar tal evaluación, verificar si existe una correspondencia real entre lo que ellos suponen y la situación que realmente tuvo lugar; y observar, asimismo, la variedad de manifestaciones verbales de cortesía en el contexto de instituciones bancarias como reflejo de valores y normas sociales.

2 **Imagen y marco contextual**

El término “imagen” propuesto por Goffman ([1967] 1982) alude a la noción de imagen que cada individuo presenta de sí mismo en sus interacciones sociales cotidianas y comprende dos partes: una positiva (ser aprobado por los demás) y una negativa (no ser impedido en sus acciones). En la relación “cara a cara” se activan las dos imágenes de los interlocutores y cada uno de ellos no solo defiende su propia imagen social sino que también se preocupa por no amenazar la ajena, especialmente cuando algunos factores tales como la distancia social, el poder relativo que se establece entre los interactantes y el grado de imposición que conlleva un acto en un grupo social determinado amenazan la imagen social.

Brown y Levinson (1987) tomaron el concepto de imagen acuñado por Goffman para la elaboración de su teoría sobre la cortesía lingüística y atribuyeron a las dos dimensiones de la imagen social, representantes de los deseos básicos del ser humano, validez universal. Sin embargo, estudiosos pertenecientes a otras culturas (Matsumoto, 1988; Gu, 1990; Nwoye, 1992; Mao, 1994; Placencia, 1996 y Bravo, 1999, 2001; entre otros), quienes presentaron los resultados de investigaciones sobre distintos aspectos de la cortesía en sus respectivas sociedades y mostraron cómo las formas corteses emergentes en las interacciones verbales revelan los valores culturales que rigen en los distintos grupos sociales, han señalado que esos valores no son

los mismos que predominan en la cultura anglófona cuestionando, así, el carácter universal que postularon Brown y Levinson en su teoría. Al respecto, Bravo puntualiza:

“En relación a la actual teoría lingüística que apoya la universalidad del efecto social de las actividades de imagen (*face work*), hemos sostenido que no se justifica la división que hacen Brown y Levinson en imagen <positiva> y <negativa> basándonos en el argumento de que estas dimensiones aparecen definidas por contenidos que no son universales.”
(Bravo, 1999: 181)

Enfatiza esta autora, entonces, la importancia de considerar los contextos socioculturales para explicar adecuadamente los enunciados y comprender las diversas manifestaciones de la cortesía y propone, para ello, conocer las premisas culturales que sintetizan los valores de un grupo y que se manifiestan en su “imagen básica”, la cual comprende, por un lado, la necesidad de imagen de “afiliación” y, por otro, la necesidad de imagen de “autonomía” (cfr. Fant, 1989); la primera de ellas corresponde al deseo de verse y ser visto como perteneciente a un grupo y la segunda, al de considerarse y ser considerado como alguien que se diferencia de él.

Aplicar estas categorías a la idiosincracia de los hablantes locales nos lleva necesariamente a referirnos a la imagen básica ideal argentina, cuyo conocimiento nos facilitará interpretar correctamente la motivación de los comportamientos comunicativos. Según Boretti (2001), quien realizó un pormenorizado estudio sobre la cultura, la sociedad y los contenidos de imagen en la Argentina, la categoría de “autonomía” está vinculada con la valoración de la autoestima y con el sentimiento de orgullo que dan lugar a comportamientos de autoafirmación dentro del grupo; la “afiliación”, por su parte, tiene que ver con las demostraciones de afecto, consideración, reciprocidad, confianza y con la alta valoración social de la amistad y la generosidad.

La imagen básica de “afiliación” se manifiesta aquí por el deseo de ser respetado como individuo que pertenece a un grupo, el de los usuarios. En el caso de los pasivos, encontramos que algunos son amigos desde hace tiempo, sea por razones de índole laboral o no; otros que, por el simple hecho de hallarse próximos en la cola y verse todos los meses en el lugar, han desarrollado una relación que les permite conversar sobre diversos hechos de sus vidas; por último, están los jubilados que, aunque no se conocen, establecen charlas con sus ocasionales vecinos en tanto aguardan pacientemente que les toque el turno de ser atendidos. Generalmente demuestran sus relaciones sociales de confianza en su trato interpersonal que expresa solidaridad con las personas que comparten las esperas; todos son respetuosos de los lugares que ocupan en la larga fila que se forma desde temprano y los pocos que intentan burlar el orden establecido son

repudiados por los usuarios que perciben el atrevimiento. Por el contrario, si alguna señora o señor pide que le cedan el lugar por tener algún impedimento físico que le hace difícil mantenerse de pie por largo tiempo, siempre es tratado con amabilidad y solidariamente le permiten a los empleados que prioricen su atención.

En cuanto al marco situacional en el que se desarrollaron los intercambios verbales, pasamos a hacer una somera descripción del mismo a partir de diciembre de 2001.

La grave situación del sistema financiero que vive el país se refleja a diario en los bancos, adonde los usuarios concurren a protestar en reclamo de sus ahorros confiscados por el estado y como las entidades bancarias son el blanco de la furia de los ahorristas atrapados en el “corralito”¹, los edificios se hallan permanentemente custodiados por efectivos policiales encargados de protegerlos de la acción violenta de quienes efectúan las protestas, protestas que se exteriorizan desde inofensivos “cacerolazos” a pintadas de frentes y roturas de vidrios, puertas e instalaciones. Para completar el panorama de las instituciones bancarias, nos parece importante señalar que en la actualidad se advierte una disminución de la agresividad que caracterizó el trato U-E² en los primeros meses de este año, salvo algunos casos aislados y puntuales. De todas maneras, la atmósfera imperante en estos establecimientos dista mucho de tener la calma que se observaba antes de la fecha a partir de la cual comenzamos a recoger este material.

Sobre los empleados estatales podemos decir que, como en Ecuador (cfr. Placencia, 2001), existe el concepto de que no se destacan por atender con eficiencia al público sino que, por el contrario, acusan ciertos rasgos negativos como falta de interés en el desempeño de sus tareas, trato brusco, falta de consideración y hasta de respeto por los clientes, entre otros, y se considera, asimismo, que hasta hace poco, al menos, percibían buenas remuneraciones como así también importantes beneficios laborales y sociales. De todos modos, la verdad es que también ellos han sido objeto de agresiones lo cual hace que trabajen muy estresados; y el hecho de que muchos usuarios responsabilicen a los funcionarios de todas las penurias que pasan, suscita en los mismos dos conductas diferentes: bien un trato visiblemente agobiado que revela la tensión que rige su actividad laboral diaria, bien un desempeño más atento de lo habitual por temor a ser agredidos verbal o físicamente.³

¹ La denominación ‘corralito’ ha surgido por alusión al significado del vocablo ‘corral’, o sea, el sitio cerrado y descubierto, en las casas o en el campo, que sirve habitualmente para guardar animales; por analogía, el dinero, al igual que los animales, no puede salir de allí.

² Nos referiremos a los usuarios y a los funcionarios denominándolos U y E respectivamente.

³ El hecho de que algunas instituciones brindaran apoyo psicoterapéutico a sus empleados nos permite conocer el grado de estrés que sufren desde hace meses y a qué punto los han afectado las difíciles situaciones que han tenido que enfrentar.

La relación funcionario-cliente podría enmarcarse dentro del estudio de las relaciones asimétricas de poder (Brown y Gilman, 1960) puesto que el U que concurre a la entidad bancaria se halla en una posición de inferioridad respecto del empleado: depende de él para efectuar el trámite que desea y también para que le explique todo aquello que no entiende. Teóricamente, el funcionario tiene la obligación de atender con corrección al U y, por supuesto, el trato entre ambos debe ser respetuoso; sin embargo, como veremos más adelante, esto no siempre es así.

Los intercambios más breves y convencionales entre U y E se producen frente a las ventanillas de pagos de impuestos, en tanto en las secciones de cuentas corrientes, cajas de ahorro y plazos fijos son más prolongados y también más conflictivos.

3 Materiales de estudio

La recolección de datos se hizo a través de la grabación de 20 situaciones en distintas secciones (pago de haberes a jubilados, ventanillas de pago de sellados o impuestos, cuentas de ahorro y plazos fijos y cuentas corrientes) de tres bancos oficiales (Municipal, Nuevo Banco de la Provincia y de la Nación), de datos que observamos y anotamos en esas interacciones y del breve cuestionario que aplicamos a usuarios que esperaban ser atendidos, según pautas establecidas por Placencia (2001). Las grabaciones se transcribieron posteriormente tratando de registrar con algunos símbolos las pausas, las explicaciones prescindibles dadas por los actantes, el tono de voz, los silencios, las sonrisas y otros rasgos que estimamos relevantes a los fines del análisis de lo que se considera trato (des)cortés.

4 Cuestionarios

Las preguntas formuladas a los U que hacían cola o habían sacado número para ser atendidos fueron las siguientes:

1. ¿Qué piensa de este banco? ¿Qué le parece como institución?
2. ¿Cómo tratan los empleados a los clientes?

y, en ciertos casos, las ampliamos con el pedido de explicación de algunos de los términos empleados por los entrevistados o variamos el orden en que las hicimos.

4.1 Opinión sobre las instituciones

Agrupamos las respuestas obtenidas, según resultaron favorables o adversas a las entidades.

a. favorables:

- una informante recuerda que hace 15 años o más, en una de las instituciones examinadas debían hacer colas interminables para

cobrar los sueldos y que en la actualidad este trámite se ha agilizado bastante (banco Municipal):

“Creo que es una buena institución, hasta ahora no he tenido ninguna queja; ¡ah! me acuerdo cuando hace 15 años atrás se formaban larguísimas colas para cobrar, menos mal que en eso mejoró bastante.”

- alguna sucursal merece el calificativo de “eficiente” porque está atendida por muy pocos empleados que se ocupan solo del cobro de sellados y realizan esta tarea rápidamente y con amabilidad:

“[...] para estos trámites, esta sucursal me parece eficiente, sobre todo porque está en el lugar indicado ¿se imagina si tuviéramos que ir a otro lado a pagar los sellados, después de hacer horas de cola para que nos den los formularios?”

b. desfavorables:

- los U tienen la impresión de que las instituciones oficiales eran más serias y confiables y estaban mejor organizadas años atrás:

“cuando empezó (el pago a los jubilados), este banco estaba bueno...antes iban directamente a la caja, no tenían que hacer esta cola...pero esto...hay que pasar por tres cajas, por tres...es terrible el tiempo que se pierde...”

“yo diría que el banco ha pasado por épocas mejores...”

“este banco ya no es lo que era antes; la atención ha decaído mucho...”

- opinan que actualmente son todas más o menos iguales y no atienden los reclamos de la gente que, en definitiva, es la que siempre se perjudica:

“Es una verdadera vergüenza y una estafa que los bancos no respondan y dejen a tanta gente colgada, sin poder disponer de sus ahorros.”

“El banco es como todos, supongo; parece serio pero después no responden como debieran a sus clientes, sea porque reciben órdenes de arriba o...no sé porqué, el cliente es el que se perjudica siempre ¿no le parece?”

- tienen conocimiento de que en algunas de ellas, ciertos directivos cometieron ilícitos o, al menos, tuvieron conductas poco claras:

“El banco de la Nación siempre pareció serio; el de la Provincia, según los que estuvieron al frente; hubo unos cuantos sinvergüenzones, que lo dejaron tecleando. “

- la atención que se brinda a los jubilados deja mucho que desear por cuanto las personas, de edad avanzada en su gran mayoría, carecen de comodidades mínimas (asientos, espacio suficiente como para no estar apretados, aire acondicionado en verano o calefacción en invierno, etc.) mientras esperan ser atendidos:

“Es de terror...todos los meses lo mismo...y hay gente que no puede estar parada...yo todavía puedo...pero ¡no es posible!...que nos tengan horas, que nos traten como a animales...realmente no sé qué esperan para mejorar la atención, teniendo en cuenta que se trata de personas mayores...”

- en la sección de pago de jubilaciones se alude, asimismo, a la desorganización que se advierte regularmente en la institución:

“¡qué desorganización! ¡todos los meses lo mismo!...”

Si bien se han vertido algunas valoraciones positivas sobre las instituciones oficiales, de todos modos prevalecen las opiniones negativas sobre su organización, aun cuando ahora poseen sistemas computarizados que deberían agilizar la atención del público; desde hace ya varios meses, además, se las asocia con el lugar donde se deben hacer largas y cansadoras colas, donde no se encuentran soluciones a los problemas financieros, especialmente el de los ahorristas que no pueden recobrar el dinero depositado en plazos fijos o cajas de ahorro ni hacer extracciones de sus cuentas corrientes ya que solo se les permite retirar semanalmente un monto determinado a pesar de contar en ellas con fondos que superan la cifra acordada por el gobierno; la falta de confianza en las instituciones se ha generalizado y las entidades oficiales han pasado a ser sinónimos de pérdida de tiempo y también de organismos generadores de problemas físicos y emocionales provocados por la falta de respuestas convincentes y beneficiosas que brindan a sus clientes.

4.2 *Opinión sobre los funcionarios*

La opinión de los U respecto de los empleados abarcan las valoraciones de consideración o estima que encierran cualidades como

- “paciencia” y “consideración”:

“[...] con algunos clientes tienen bastante paciencia, son considerados, no los apuran.”

- “buen trato”:

“la señorita es atenta, atiende bien, de buen modo, tiene buen trato, saluda; ¿vio que a veces la gente no contesta?, pero la mayoría sí, también la saluda y agradece. Hay de todo entre los empleados y también entre los usuarios.”

- “amabilidad”:

“la empleada es bastante amable, sonríe al atender, sí, siempre sonríe y mira al cliente; saludó y contestó con amabilidad, dio explicaciones... pero no todos son así.”

- “corrección”:

“los cajeros son, en general, correctos. Son todos varones aquí.”
“¿qué significa que son “correctos”?”
“correctos: ni son muy sonrientes ni tampoco ponen mala cara. Hacen su trabajo...¿cómo diría...en forma normal... no son ni muy amables ni tampoco cortantes; son, casi diría, neutros.”

- “competencia”:

“observo que este empleado es más locuaz con los clientes que concurren al banco seguido; incluso se permite alguna broma con algunos de ellos. Me parece un empleado competente, a pesar de que en alguna oportunidad vi que llamaba a un compañero para que le aclarara un problema que tenía y no sabía cómo resolver –esto porque las medidas del gobierno respecto de los retiros de cuentas corrientes o de sueldos y demás cambian diariamente, usted sabe–
“¿qué quiere decir con “competente”?”
“que se maneja bien, que sabe lo que tiene que hacer.”

- “predisposición para dar explicaciones e indicaciones”:

“ [...] me gustan más unos que otros porque se muestran más amables, con más ganas de dar...de darnos las indicaciones que necesitamos cuando no sabemos dónde firmar... o preguntamos si tal o cual descuento que nos hacen es por esta única vez y a qué se debe.”

Contrariamente a estas estimaciones positivas, aparecieron algunos gestos valorados negativamente, entre los que se mencionan :

- “ser cortante”, “no saludar”

“no es muy simpática, no saluda, rara vez sonríe; casi siempre está seria, parece enojada, es cortante.”

- “atender con desgano”

“no todos los empleados de aquí, pero algunos atienden con una pachorra...con tan pocas ganas, parece que no les pagaran...”

- “dejar al usuario esperando sin justificación”

“no puede ser, estas demoras son inconcebibles. Mire usted, ese empleado se levantó para fumar un cigarrillo y hay gente esperando, esto no puede ser...”

“qué cosa!... ¡con toda la cola que hay y se pone a hablar con otro sobre.. seguramente de algo que no tiene nada que ver con el trabajo! Parece mentira que nos tengan parados aquí, sin importarles nada...”

- “ser grosero”, “descortés”, “insensible”

“¡qué grosero! Ya le va a tocar a él, que espere un poco y ya también le va a tocar a él...a ver si le gusta que lo traten así...tan descortésmente...¡pobre señor!, ¿no se da cuenta (el empleado) que (el señor) es mayor y no oye bien?...podría ser más cortés con él...si cuesta lo mismo.”

“[...] por ejemplo, el que atendió al señor ese que usted vio es un grosero para tratar; ¡qué insensibilidad! .. no tiene porqué tratar mal a los clientes.”

“-por qué considera que lo trató con grosería?

-¿pero no vio? En lugar de pedirle de buenas maneras “por favor, firme acá” o... “mire, señor, es acá donde tiene que firmar”, le gritó, sí, le gritó, ¿no vio? fue un prepotente.”

- “los empleados bancarios trabajan poco y ganan bien”

“mire, si ahora les toca trabajar hasta las cinco o seis de la tarde...y bueno, que lo hagan, ya bastante han estado haciendo poco y cobrando buenos sueldos. Porque en situaciones normales no tienen tanto trabajo como ahora, por supuesto. Esto es algo excepcional para todos...aunque creo que algunos ya lo pasaron allá por el 90, en el BID y perdieron mucha plata.”

Pasados los primeros meses de este año, se observa una tendencia a justificar ciertas actitudes poco amables de los funcionarios por el hecho de considerar que ellos también son seres humanos con problemas

personales a los que se suma el tener que enfrentar diariamente situaciones difíciles de manejar:

“y...están mal...los empleados están cansados, nerviosos y tienen que atender mucha gente durante una cantidad de horas, una cantidad de horas que supera su horario habitual...”

“y...¡qué quiere que le diga! A veces me dan lástima porque no tienen la culpa de lo que nos pasa a nosotros..., los bandidos son los de arriba...ellos solo cumplen órdenes como en cualquier otro trabajo... , y se ponen nerviosos también ellos, míreles la cara...se los ve cansados, estresados...”

“lo que pasa es que no se juegan a favor de ningún cliente porque tienen miedo de que los que esperan reaccionen violentamente...¡qué querés!... hay que entenderlos...los ánimos están caldeados...esto es difícil para todos...Los de arriba no dan la cara, la ponen los empleados...”

“[...] los empleados...atienden según...como estén ese día...y sí...ellos también son humanos y tienen sus problemas ¿no?”

Como se ve, los términos “amabilidad”, “buen trato” y “corrección” se relacionan con ciertas convenciones sociales como son saludar, sonreír y tratar cordialmente o con respeto al usuario. La cualidad “competencia”, por su parte, tiene que ver con conocer el manejo de las diferentes actividades desarrolladas en cada sección, saberlas explicar a los clientes con claridad y poderlos aconsejar o ayudar cuando se les presenta alguna duda.

Los malos funcionarios han sido catalogados como tales por manifestar un trato irrespetuoso y hasta grosero, no prestar una atención adecuada, esto es, que demuestre interés por lo que están haciendo, por priorizar acciones ajenas a su labor específica tales como hablar con compañeros sobre temas ajenos a la situación, ocuparse de ordenar boletas o cualquier otro tipo de documentación, comer o fumar en horas pico de atención, no saludar, permanecer con la vista fija en las computadoras y no mirar ni sonreírles a los U al hablarles.

En la actualidad, se advierte una inclinación de los U a mostrar cierta comprensión respecto al trato poco cordial que reciben de algunos E poniendo de manifiesto, así, una actitud afiliativa de solidaridad hacia ellos.

5 Interacciones

En las interacciones que grabamos analizamos tres ítems que estimamos básicos en lo que atañe a su relación con las normas consideradas corteses. Ellos son: a fórmulas de tratamiento; b actos de habla expresivos y c. actos de habla directivos.

a. Fórmulas de tratamiento

Es posible advertir un importante avance en la modificación de las fórmulas de tratamiento en el sentido de que el voseo también se establece entre personas desconocidas y de distinto nivel generacional; así se dirigen empleadas jóvenes a usuarios mayores y desconocidos a quienes, además, en algunas ocasiones incluso los llaman “abuelo” o “abuela”:

- (1)
 E: ¡hola, abuelo!
 U: ¡hola!
 E: ¿me das tu documento, por favor?

A una señora anciana con dificultad para caminar:

- (2)
 E: vení, abuela, que te voy a atender acá, sin que hagás cola.

El empleo del voseo es indicativo de uso solidario y cercano y tanto éste como el vocativo “abuelo”/“abuela”, extendidos más allá del ambiente familiar, constituyen una demostración de afecto y son apreciados como tal por quienes reciben ese tratamiento⁴. También registramos que algunas veces se produce una alternancia de las formas de apelación ya que el intercambio se inicia, por ejemplo, con una expresión formal indicativa de distancia (usted) y continúa, más adelante, con otra informal, propia de una relación más próxima (vos):

- (3)
 U: ¿podría darme algo de cambio?
 E: ¿cuánto quiere?
 U: dos de 50 y, si es posible, también algún billete de 20 ó de 10.
 E: te puedo dar de 50 y de 20 porque de 10 no tengo nada.
 U: bueno, está bien
 E: aquí tenés
 U: te lo agradezco.

En ciertas situaciones comprobamos, asimismo, un trato asimétrico por parte de clientes mayores y empleadas jóvenes, recibiendo estas últimas los apelativos “querida” o “amor”:

- (4)
 E: adelante, señora, déme su carnet, por favor
 U: sí, querida, ya te lo doy

⁴ Rigatuso (1994) anota que en la ciudad de Bahía Blanca, provincia de Buenos Aires, Argentina, este uso con valor eufemístico ha alcanzado gran difusión en ciertos ámbitos comerciales como tratamiento que se da a personas ancianas y desconocidas (p. 82 y ss.)

- (5)
E: ¿entiende, señora, lo que le digo de la caja de ahorro, lo que tiene que hacer?
U: sí, amor, sí, pero explicáme otra vez lo de la transferencia, por favor.

Sobre el rasgo [+poder] que conlleva el estatus de funcionario, prevalece el de [+poder] que encierra el nivel generacional de las usuarias⁵; de ahí la ocurrencia del voseo y del apelativo “querida” o “amor” que marcan las ocurrencias emitidas por U y que no resultan en absoluto chocantes a sus interlocutoras.

La ocurrencia de *señor*, *señora* y *señorita* acompañando el tratamiento de *usted*, como vemos en (6), (7) y (8) resultó poco relevante por cuanto solo aparecieron en tres o cuatro de las secuencias presenciadas, partieron de usuarios pertenecientes al tercer nivel generacional y, en todos los casos, constituyen fórmulas respetuosas y corteses de reconocimiento de la imagen individual:

- (6)
U: señorita, me han pasado solo por un número...¿me podrán atender ahora?
E: señora, lo siento pero no depende de mí [.....]
(7)
U: señorita...
E: saque número adelante.
(8)
E: sí...
U: ¿podría darme el saldo de mi cuenta, señor, [.....] ?

b. Actos de habla expresivos

Los actos expresivos registrados manifiestan su carácter inherentemente cortés y puesto que activan estrategias de acercamiento psicológico y reconocimiento entre los actantes (saludos) o restauran el desequilibrio motivado por la deuda que produce el hecho de haber recibido algún tipo de beneficio (agradecimientos) favorecen un desarrollo más cordial de las interacciones.

Como ya hemos visto en las entrevistas, los usuarios sostienen que iniciar las interacciones con un saludo constituye una manifestación de cortesía; veamos cuáles han sido las formas usadas:

⁵ Estos tratamientos solo se observaron entre hablantes femeninas.

(9)
E: ¡hola!
U: ¡hola!, mi nombre es M.P. y [.....]

(10)
E: buenas...
U: buen día

(11)
E: ¡hola! ¿cómo está?
U: bien, gracias

(12)
E: ¿qué tal?
U: bien, querría [.....]

Del mismo modo, su inclusión en los cierres, tanto como los actos expresivos de agradecimiento, contribuyen a terminar esos intercambios de una manera más amable:

(13)
U: gracias, hasta luego
E: de nada, hasta luego

(14)
U: gracias, hasta luego
E: chau, suerte

A pesar de hallarse muy ritualizados y presentar una variedad muy reducida de formas (*buen día, buenas, hola, qué tal, cómo estás/á, hasta luego, chau; suerte, gracias, de nada*), su inclusión en los intercambios determina una cortesía deferencial que da cuenta de ciertos valores culturales manejados en esta sociedad y que, por otra parte, se extienden también a comunidades de hablantes no argentinos: las personas educadas saludan y agradecen. Con todo, notamos que en intercambios muy breves, los saludos pueden omitirse tanto en el inicio como en el cierre y también que no siempre son respondidos, a pesar de que por su característica de “par adyacente” demandan una respuesta; a propósito de esto, podemos documentar un caso en el que presenciarnos la repetición del saludo por parte de una señora mayor que se hallaba frente a una ventanilla con el objeto de pagar impuestos y la empleada miraba la computadora sin dirigirse a ella:

(15)
U: buen día
E: [silencio]
U: ¡HOLA, BUEN DÍA!
E: buen día

Evidentemente, la señora reiteró el saludo a la empleada por cuanto la falta de respuesta por parte de la misma constituía un quiebre en el inicio del intercambio; dicho de otra manera, el no completar la estructura básica del par adyacente daba lugar a una relación defectuosa que la señora logró enmendar mediante la repetición de este acto de habla expresivo que se completó con la reacción del interlocutor.

Se pudo comprobar, asimismo, que algunos intercambios se iniciaron por medio de preguntas:

(16)

U: ¿le puedo hacer una consulta?.....para sacar efectivo

E: en la caja, directamente

(17)

U: ¿le puedo hacer una preguntita?

E: (silencio)

U: ¿hay que sacar número?

E: sí, adelante

Las intervenciones de los usuarios en (16) y (17) corresponden a peticiones formuladas a través de formas interrogativas que presentan verbos modales como así también un diminutivo (17), estructuras con las que se pretende suavizar la fuerza ilocutiva de los actos que suponen una invasión del territorio de los interlocutores ya que se está interrumpiendo la tarea en la que los funcionarios se hallan inmersos en esos momentos y, en realidad, más que emplearlas para demandar una contestación, conllevan la función de establecer un contacto cooperativo. Estas formas lingüísticas con que se abordan los empleados pueden considerarse interrogaciones convencionales corteses bastante rutinizadas para atraer la atención del interlocutor. Nótese que en estas breves secuencias, quizás por el apuro que muestran los clientes para concretar las operaciones que deben realizar, aunque se omiten los saludos usuales, no se produce ningún desequilibrio en las interacciones ya que los U han logrado que les indiquen lo que desaban saber y los E, que no dejaron de mirar las pantallas de sus computadoras, no se vieron obligados a interrumpir el trabajo que estaban efectuando; constituyen, por ello, un tipo de interacción habitualmente aceptado sin cuestionamientos.

Respecto al acto de agradecer, observamos que quienes generalmente agradecen la atención recibida son los usuarios y que si el agradecimiento parte de los funcionarios, con frecuencia se debe a que los clientes les han proporcionado el cambio que les facilita el cobro de impuestos o sellados:

(18)

(En una ventanilla, después de haber sumado las cuentas que el U va a pagar)

E: son 166 con 25 centavos; ¿tendrás los 25 centavos?

U: a ver...sí, tengo 6 con 25, ¿te vienen bien?, ¿los querés?

E: ¡buenísimo!, así te cobro 60 derechos de aquí; ¡gracias!, aquí tenés el vuelto de los 200.

c. Actos directivos

En cuanto a los actos impositivos, de por sí descorteses, en su gran mayoría se ven mitigados en su fuerza ilocutiva por el empleo del marcador de cortesía “*por favor*” y de formas condicionales que se añaden a las formas imperativas:

(19)

U: déme algo de cambio, por favor, de 50 y de 20 si es posible.

En (20), el E imparte una orden directa al U y, a pesar de que lo que le está indicando en forma imperiosa pueda reportarle algún beneficio al mismo, inmediatamente atenúa su mandato bajando el tono de la imposición con una expresión que le da al U la oportunidad de optar por ésta u otra elección:

(20)

E: vaya a hablar con el gerente, en todo caso.

En (21) la orden configurada por el imperativo va seguida de un enunciado que expresa posibilidad, posibilidad que, en principio, podría resultar un beneficio para el cliente pero, al ser manifestada con un verbo impersonal, un modalizador de duda y un pronombre indefinido, pierde fuerza y diluye aún más el compromiso que asume el E respecto del problema que preocupa al cliente:

(21)

U: [.....]

E: por algo las cosas se dan.....háblame, quizás se pueda hacer algo.

Documentamos en (22) una interacción que tuvo lugar un día de pago a jubilados, en la que fácilmente se puede constatar un trato sumamente descortés.

(22)

Frente al mostrador, después de haber hecho cola durante más de una hora, un señor mayor (80 ó más años) es atendido por un empleado (50 años) que le devuelve un recibo porque no lo ha

firmado en el lugar que correspondía y marcándole con una cruz el sitio correcto le dice:

- E: tiene que poner su firma AQUÍ
 U: (firma otra vez en un lugar equivocado y se lo extiende al empleado)
 E: (en tono de voz alto y nada cortés) ¿PERO NO VE DONDE LE HICE LA CRUZ? AQUÍ, AQUÍ (golpeando con su dedo índice repetidas veces y con rudeza el lugar, se lo señala)
 U: (lo mira sorprendido y, como disculpándose con una tenue sonrisa, se dispone a firmarlo, aunque nuevamente duda del lugar).
 E: ¿PERO QUE LE PASA? ¿NO ENTIENDE LO QUE LE DIGO? Porque si no sabe dónde tiene que firmar, sería mejor que la próxima vez pusiera su dedo en vez de firmar ¿eh?
 U: (el señor se dispone a firmar, callado e indicándole, con un ademán, que no oye bien)
 E: AQUÍ, EN ESTE LUGAR, FIRME ACA, ¿VE?
 U: (el señor finalmente firma en el lugar correcto y le extiende el recibo sin decir nada).
 E: (controla la firma con el documento) ahora sí, está bien (le da el recibo para que continúe con el trámite frente a la caja donde le pagarán).
 U: (toma el recibo y se marcha sin decir nada)

El soporte lingüístico de este intercambio está conformado por preguntas directas de las que es posible inferir apreciaciones ofensivas sobre el U (“¿no ve donde hice la cruz?, ¿pero qué le pasa?, ¿no entiende lo que le digo? [aproximadamente, “usted es ciego, ¿es tonto?”]); órdenes sin atenuantes que, al ser reiteradas, potencian su agresividad (“aquí, aquí”, “aquí, en este lugar, firme acá”) y una explicación cuyo contenido proposicional resulta humillante a quien la recibe dado que ataca su imagen y con la que E, al terminarla con un marcador pragmático autoafirmativo⁶, reafirma su poder (“porque si no sabe dónde tiene que firmar, sería mejor que la próxima vez pusiera su dedo en vez de firmar ¿eh?”). Factores paralingüísticos –el volumen alto de la voz– y no verbales –la repetición del gesto rudo con que E indica el lugar donde U debe firmar– acrecientan el tenor agresivo del discurso que atenta abiertamente contra ambas imágenes del U quien, abochornado y disminuido por el trato hostil del funcionario, se aleja sin emitir palabra; con su silencio cooperativo a lo largo de todo el intercambio intenta no agravar aún más la tensión del momento. Único en nuestro corpus en cuanto a la actitud manifiestamente prepotente de un funcionario que hace abuso de su estatus de poder, constituye este ejemplo un claro caso de violación de las reglas elementales de cortesía (“no se

⁶ Cfr. Briz, A. (1993)

imponga a su interlocutor”, “sea amable”)⁷ que avasalla la autonomía del U⁸.

6 Conclusiones

De acuerdo con las respuestas recogidas en el cuestionario que aplicamos, podemos concluir que en las percepciones de los usuarios sobre las instituciones bancarias oficiales prevalecen las opiniones desfavorables: hablan de desorganización y de la poca consideración que evidencian especialmente en el trato a los jubilados, quienes se ven obligados a esperar durante horas y en condiciones, en algunos casos, inhumanas para poder cobrar sus haberes; hacen referencia, también, a la escasa confiabilidad que ameritan las entidades al no atender los reclamos de la gente, razón por la cual se pone en duda su seguridad para depositar dinero en cuentas de ahorro o plazos fijos.

En cuanto a la atención que brindan los funcionarios, se asocia su trato (des)cortés con valoraciones que aluden a aspectos a) paralingüísticos (volumen de la voz), b) verbales (uso de fórmulas de tratamiento, fórmulas de cortesía y uso de formas indirectas o directas atenuadas o no para los actos directivos) y c) no verbales (sonrisas, miradas y otros gestos).

Hemos comprobado que existe correspondencia entre los comportamientos evaluados como (des)cortesés y las interacciones reales que presenciamos. Los empleados ‘amables’ se identificaron con aquellos que en los intercambios sonreían, saludaban, agradecían o explicaban con claridad y paciencia las dudas de los clientes; por el contrario, los descortesés fueron los que se dirigieron a los usuarios imperativamente, no los miraron al hablarles, no contestaron los saludos, los dejaron esperando sin motivo y los atendieron con visible desgano y lentitud.

Si bien las conductas descortesés fueron criticadas, se advierte en los usuarios una tendencia al sentimiento de solidaridad que los lleva a justificarlas por entender que los funcionarios también son miembros de una misma sociedad que ha sido muy castigada.

Respecto a las fórmulas de tratamiento, hemos visto que abarcan el respetuoso trato de usted, pocas veces acompañado por los vocativos ‘señor’, ‘señora’ y ‘señorita’ (6), (7), (8); un voseo generalizado entre interlocutores jóvenes y en creciente afianzamiento entre emisores de distinto nivel generacional y también la mezcla de ambos tipos de tratamiento por parte de los actantes en una misma situación (3); aunque el voseo es una forma indicativa de cercanía, su uso entre extraños no es considerado una muestra de falta de respeto sino una manera de acortar

⁷ Lakoff (1973), interesado por el tema de la cortesía, formuló una regla básica ‘sea cortés’, que luego desglosó en tres estrategias: *no se imponga a su interlocutor, dé opciones y sea amable*.

⁸ Para una referencia más específica sobre las estrategias comunicativas que atacan al interlocutor y causan desarmonía, cfr. Culpeper, (1996).

distancia y hasta una demostración de afecto motivados por el deseo de lograr reciprocidad en el trato amable.

Sobre los actos expresivos tenidos en cuenta, anotamos que la mayoría de las secuencias dialógicas se abren y cierran con fórmulas de saludo formales o coloquiales y que los agradecimientos también tienen cabida en su terminación. Se evidencia, así, que aunque no se pongan en práctica en la totalidad de las interacciones, en general se conocen y respetan las convenciones sociales que, portadoras de cortesía positiva, tienen vigencia en nuestro medio para el inicio y cierre del trato interpersonal.

Los actos exhortativos, al hallarse en contextos bastante acotados, no dan lugar a variedades importantes dentro de un estilo de indireccionalidad; diríamos que más bien se echa mano a comportamientos lingüísticos de atenuación bastante convencionalizados como son, por ejemplo, formular las peticiones y las órdenes con estructura interrogativa, y emplear modalizadores y marcadores corteses con los que se tiende a proteger la imagen individual y la social de los interlocutores.

Este uso no conlleva solamente el deseo de ser aprobado por los demás sino que también responde, estimamos, a una muestra solidaria hacia los otros como pertenecientes, todos, a un mismo grupo social sufriente y muy sensibilizado.

Como se ha visto, en los usuarios priva un comportamiento afiliativo mientras que la categoría de autonomía estaría más ejercida en la esfera de los funcionarios. De cualquier manera, estimamos que los resultados que presentamos en este estudio deben considerarse tan solo una aproximación al tema y será necesario que continuemos recogiendo y analizando más intercambios para ratificar estos primeros resultados o para introducir, en ellos, las correcciones que hagan falta.

Convenciones de transcripción

- U: Usuario
- E: Empleado (o funcionario)
- pausas más o menos breves
- [.....] parte del texto que se ha omitido por no considerársela relevante en el aspecto que se está analizando o porque ha resultado confusa o ininteligible en la grabación.
- ¡! exclamación
- ¿? interrogación
- AQUÍ tono de voz alto y, en ciertos casos, también prepotente

El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en la Argentina (instituciones de salud pública y bienestar social)

CARMEN SANCHEZ LANZA
Universidad Nacional de Rosario

1 Introducción

Nos proponemos en esta ponencia comprobar la producción de (des)cortesía en intercambios lingüísticos específicos e indagar en la captación de trato cortés que manifiestan los participantes de esos intercambios. En vistas a un posible estudio contrastivo y para facilitar esta tarea, en el sentido de aportar datos comparables, nos hemos ceñido en gran parte a las pautas de análisis aplicadas por Placencia (2001) en un estudio similar que hace esta autora con hablantes ecuatorianos.

Hemos recogido, mediante grabaciones u observación directa, interacciones auténticas, aquellas que reproducen la lengua natural en una situación determinada. Para medir el grado de captación de cortesía por parte de los usuarios se aplicó un breve cuestionario¹.

2 Imagen y marco institucional

En un trabajo anterior sobre la cortesía y la identidad nacional², consideramos al ser argentino desde la perspectiva de los parámetros “autonomía” y “afiliación” (Fant, 1989), con rasgos que, simplificando, resumimos aquí como tendencia al individualismo, a la protección de su intimidad, a la vez que reflejan la conciencia de pertenencia a un grupo, que lo hace solidario y con deseos de ser aceptado y valorado por los demás. En cada persona, podríamos afirmar, conviven cualidades de individualidad (autonomía) y de sociabilidad (afiliación).

Destacamos en este estudio, los intercambios que surgen entre hablantes locales³ cuando se encuentran en lugares de atención al público,

¹ El cuestionario se ha confeccionado siguiendo las pautas que marca Placencia (2001) para el test aplicado en su trabajo sobre interacciones similares entre hablantes ecuatorianos. Se trata de tests aplicados en entrevistas menos formales, en el sentido de que el investigador no guarda un esquema riguroso en la manera de formular las preguntas, se maneja con cierta libertad (Placencia, 2001, nota 6). No se consideraron para esta muestra las características sociológicas de los encuestados. El test consta de dos preguntas básicas: ¿qué le parece la atención al público en esta institución? y ¿qué opina del trato que dan en ventanilla?

² Inscripto en el Consejo de Investigaciones de la Universidad Nacional de Rosario (CIUNR), Argentina, 2001.

³ Hablantes de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, Argentina (comunidad lingüística con 1.200.000 habitantes aproximadamente).

más concretamente, aquellos que se producen en instituciones oficiales argentinas determinadas, en este caso las relacionadas con la salud y el bienestar social. Las instituciones elegidas, a las que llegan los ciudadanos para realizar trámites o para recibir información, son oficinas del Ministerio de Salud Pública, Obra Social de la Universidad Nacional y dependencias de la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES). Estos intercambios serán estudiados a la luz de la cortesía verbal (Leech, 1983; Haverkate, 1994a), y de la etnografía del habla⁴. Para una mejor interpretación del hecho lingüístico que nos interesa, nos ubicamos, en primer lugar, en la situación comunicativa específica⁵ (puestos de atención al público) y para la descripción del contexto seleccionamos aquella noción que lo define como situación de comunicación interpersonal o interaccional en cuanto tiene en cuenta a los participantes de la misma como productores de hechos de habla⁶, recordando que el contexto es siempre dinámico en cuanto influye en el saber epistémico de los interactuantes para modificarlo y éstos, a su vez, lo van recreando con cada intervención (Gazdar, 1979).

Partimos de la hipótesis de que en el sentir colectivo se halla instalada la idea de que nuestras instituciones estatales funcionan mal, están muy lejos de cumplir con los requisitos necesarios que les permita alcanzar el fin para el que fueron creadas: atender las necesidades de los ciudadanos. En la actualidad, dada la crisis que sufrimos los argentinos, instituciones como Salud Pública o ANSES están muy desprestigiadas y esto hace que los usuarios se acerquen a los empleados que las representan con cierta prevención, lo que favorece la aparición de patrones de interacción predeterminados.

Recordamos que toda interacción verbal surge del encuentro de dos personas que comparten una serie de conocimientos y un mismo código lingüístico⁷ pero que pueden diferir en cuanto al estatus que representan. Las situaciones que analizamos se producen en una relación de asimetría: uno de los hablantes, el funcionario, que actúa en nombre de la institución, está situado en un nivel superior, ostenta cierto 'poder'⁸ que le otorga su posición de intermediario y que lo afianza en los rasgos de autoestima y de autoafirmación, rasgos que también conforman la personalidad del argentino. El otro hablante, el que se acerca al mostrador o a la ventanilla,

⁴ La Etnografía del Habla se interesa, sobre todo, en "conocer el significado que posee el habla para los hablantes concretos en situaciones sociales específicas" (Duranti, A. 1992:253)

⁵ Para una ampliación del tema que estudia la relación entre el uso lingüístico y la conducta social, cfr. Duranti, 1992.

⁶ "El contexto real se define por el período de tiempo y lugar en que se realizan las tareas comunes del hablante y del oyente, y que satisface las propiedades de 'aquí' y 'ahora' lógica, física y cognoscitivamente" (van Dijk, 1980:274).

⁷ La conversación, producida siempre por más de una persona, se limita exclusivamente a los diálogos hablados (Schiffrin, 1992:301).

⁸ 'Poder' en el sentido que lo definieron Brown y Gilman, 1960.

lo hace con conocimiento de ese poder del funcionario⁹, que lo predispone en la selección de sus expresiones y llega, además, con la expectativa de que sus necesidades van a ser satisfechas por quien tiene la posibilidad de hacerlo, o sea, espera que sus dudas sean resueltas eficazmente y aspira a ser bien atendido, esto es, desea ser aceptado y valorado por la entidad que supuestamente lo respalda. Por un lado, entonces, es consciente de que la relación está marcada por una diferencia de estatus y lo asume y, por otro, pretende respeto para su faz positiva (Brown y Levinson, 1987) mediante un buen trato. Y como, por lo general, es el usuario quien inicia el diálogo, lo hará instalando estrategias de cortesía atenuadoras¹⁰ mediante expresiones de salutación acompañadas habitualmente de manifestaciones paralingüísticas. No se trata de conversaciones espontáneas sobre cualquier tema sino de intervenciones condicionadas por el contexto, que deben ajustarse a un marco prefigurado por la índole de la institución y por el tipo de información que requiere el que se acerca a ella.

Ese marco exige ciertas condiciones previas, unas que afectan al aspecto material y que se manifiestan en la calidad de las instalaciones (no es lo mismo hacer un trámite en oficinas confortables que en lugares destartados); otras tienen que ver con la idoneidad de las personas que atienden, por lo que la Institución procurará mejorar las capacidades intelectuales y volitivas de quienes trabajan en ellas (adiestramiento en los temas que deberán resolver, en el buen trato, en la disponibilidad). La situación real suele ser muy diferente y habrá que tener esto en cuenta a la hora de analizar los datos; los empleados están sometidos, a veces, a presiones laborales de las que no les resulta fácil desprenderse; a su vez, los usuarios cuando llegan a las ventanillas lo hacen, en la mayoría de los casos, alterados por las largas esperas soportadas antes de ser atendidos (Placencia, 2001). Ello influye, en ocasiones, en las interacciones de contacto, los saludos, que no son tan corteses como debieran o que quedan truncos.

Asimismo, para que la atención del empleado sea eficaz, tendrá que ser percibida por el usuario como adecuada y completa. Algunos actos van en contra de una atención esmerada y perfecta, entre otros, el hecho de hablar con terceros mientras se está atendiendo; contestar el teléfono sin pedir disculpas y extenderse en una conversación que interrumpe la comunicación con quien está enfrente; consultar la computadora para recabar datos de otras personas o de trámites ajenos al interlocutor presente en la ventanilla. En definitiva, el funcionario que actuara así, estaría

⁹ Ciapuscio y Kesselheim (1997) en su trabajo sobre las consultas realizadas en la mesa de informes de la Dirección General de Migraciones de Buenos Aires, denominan 'consultante' al extranjero que quiere radicarse y 'experto' al funcionario de Migraciones, ambos colaboran en la construcción de la consulta en un contexto específico.

¹⁰ Estrategia de cortesía atenuadora es la que sirve para socializar un acto amenazante (Bravo, 2000a).

perjudicando la imagen del que va a preguntar, al restringirle su dedicación y el ciudadano podría acusar agresión al no considerarse atendido con deferencia.

3 Actos de habla corteses/descorteses

Los actos exhortativos que predominan en este marco institucional (requerir información, pedir aclaraciones para hacer un trámite o impartir órdenes en la forma de realizarlo) suponen de suyo una amenaza, potencial al menos, a la imagen, puesto que

“[...] el hablante que emite una exhortación tiene como fin influir en el comportamiento intencional del oyente de forma que éste lleve a cabo la acción descrita por el contenido proposicional de la locución” (Haverkate, 1994a:148);

y reclaman por parte del que los formula -el usuario- expresiones de cortesía que minimicen la imposición. Y como la cortesía deberá estar siempre presente en el desarrollo secuencial que implica el sistema de alternancia de turnos, el funcionario, a su vez, si desea mantener el equilibrio en el diálogo deberá recurrir también a estrategias corteses para no herir la imagen positiva de su interlocutor y para que éste no se sienta coartado por sus propios requerimientos.

4 Análisis de los datos

Antes de entrar en el análisis de los datos obtenidos, queremos insistir en que los intercambios que examinaremos en función de la manifestación y captación de cortesía son, en su mayoría y desde una perspectiva sociopsicológica, actos exhortativos (ruego, pedido y mandato); que están constituidos por pares adyacentes; que implican secuencias de apertura y de cierre y que tienen lugar en una relación que asume roles asimétricos (funcionario-usuario). Están insertos en un marco determinado, instituciones orientadas a la prestación de servicios, y deberán responder a las expectativas de los participantes que acuden a la institución.

Del total del corpus obtenido para este estudio (60 interacciones y 40 encuestas), presentamos aquí una muestra integrada por 20 interacciones y por 10 encuestas.

5 Resultados obtenidos

5.1 Interacciones

Fueron grabadas o conseguidas mediante observaciones directas, y registran diálogos mantenidos en ventanillas o en mostradores. Los registros corresponden a lugares cerrados de atención para trámites específicos.

Hemos agrupado los resultados en tres ítems indicadores: I inicio y cierre de turnos, II trato formal/familiar y III estrategias de cortesía.

5.2 *Inicio y cierre de turnos*

El intercambio se abre habitualmente con un saludo, dimensión social de la interacción, contacto que facilita el acercamiento psicológico de los participantes (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002), que puede partir de cualquiera de los dos interlocutores; los intercambios se suelen cerrar también con un saludo. Se producen diferentes variantes:

Puede darse una forma estructurada de saludo o ritual de aproximación (Goffman, [1967] 1982) que prepara el intercambio posterior sobre el tema de lo que el usuario necesita:

- (1)
F -Buenos días.
U-Buenos días, señorita.

A veces, aunque no hay un saludo explícito, el empleado se vale de una pregunta inductora con la que se pone a disposición del usuario, que lo interpreta como un contacto cortés:

- (2)
F -Señora ¿en qué puedo ayudarla?
U-Buen día... yo quisiera saber...
F -----
U-Muchas gracias. Buenos días.

En ambos casos (1) y (2), el funcionario se abstiene de invadir el territorio intencional del oyente.

En otras ocasiones, la entrada es directa y según el tono en que se haya emitido se la considerará amable o descortés:

- (3)
F -Señor ¿qué necesita?
U-Buenos días. Mire, necesito...

- (4)
F -Buenos días
U-Mire... yo venía...

La falta de correspondencia al saludo en (4) podría disculparse también por el supuesto estado de ansiedad o de preocupación con que llega el usuario a la ventanilla que lo lleva a exponer directamente su pedido, pasando por alto cualquier fórmula salutaria.

Otro factor es el relacionado con los silencios previos al diálogo aunque éstos no son tan habituales. Algunos encuestados acusaron esa actitud descortés por parte de los funcionarios que no se interesan enseguida cuando hay alguien esperando en la ventanilla sino que siguen haciendo su

trabajo o conversando con otras personas sin acusar la presencia del usuario. En contraste con este comportamiento se percibe trato cortés cuando las manifestaciones paralingüísticas dan cuenta de una conexión previa, imprescindible en el inicio de toda buena comunicación.

En general, se ha observado una actitud proclive a establecer el contacto de manera explícita (fórmulas ritualizadas o no) o implícita (sonrisas, miradas, ademanes). La ausencia de saludo es percibida por el usuario como una falta de interés y la toma como descortesía (así lo demuestran los ejemplos 21 y 24 de los cuestionarios).

5.3 *Trato formal/familiar*

Por producirse las interacciones entre desconocidos, lo habitual es que el tratamiento entre ellos sea formal (usted, señor/ra):

(5)
F -¿Qué desea, señor?
U-Bueno, necesito...

(6)
F -Pase por la caja, señor, ahí le van a cobrar.
U-Muchas gracias, señorita.

Sin embargo, suele ocurrir que, a pesar de no conocerse y aún de la diferencia generacional que pueda darse, el trato de ‘usted’ decline a favor de un tratamiento más informal:

(7)
U-¿Falta algo más?
F -No, madre, ya puede retirarse.

(8)
F -¿Qué número tenés, madre?
U-Tomá, el 25.

(9)
U-Me olvidé de traer el carnet.
F -No importa, mi amor, busco el número en la computadora. Decíme tu apellido.
U - (se lo da)....

En estas tres ocurrencias se observa una traslación de fórmulas de tratamiento, propias de las relaciones familiares (Rigatuso, 1994) al trato con desconocidos. La entonación determinará si deben tomarse como signo de acercamiento o como abuso de confianza y, por consiguiente, agresivas. El vocativo “madre”, propio del registro coloquial y, por lo tanto, extrapolado aquí, dirigido a una persona mayor va acompañado del pronombre “usted” en señal de deferencia (7). En (8) y (9) se combina con

una forma verbal voseante que condiciona la respuesta, también voseante, aún en los casos en los que el usuario sea más joven (existe en la actualidad una tendencia generalizada a favor del voseo en lugares de atención al público ya se trate de oficinas o de comercios).

Otro matiz adquiere, entre hombres, el vocativo “papá”, también coloquial, que por estar dirigido a personas jóvenes, se suele usar con formas voseantes y se percibe casi siempre como abusivo o irónico, aunque también su interpretación estará supeditada al tono de voz empleado; de cualquier manera, su uso se toma como una vulneración a la intimidad de la persona, ya que se produce entre desconocidos y en una relación de asimetría (Culpeper, 1996):

(10)

F -Decíme tu número de afiliado, papá.

U - (se lo dice). .. así que ¿cuánto tengo que pagar?

F -Son veinte pesos, papito.

También anotamos ocurrencias con deslizamiento en las formas pronominales, cambio del “usted” al “vos”, en un mismo hablante y en la misma situación. Estos cambios no siempre son considerados descortesés:

(11)

F -A ver, déme el número.

U-No... no me acuerdo.

F -No se preocupe... lo buscamos en la pantalla ¿su apellido?

U-(se lo da)

F -Sí, acá está... bueno, tenés que pagar...

5.4 Estrategias de cortesía

Se han observado diferentes manifestaciones de atenuación en los enunciados tanto en los que provienen de los funcionarios como de los usuarios.

- Elementos léxicos modalizadores:

(12)

F -¿Me permite el documento, por favor?

U-Sí, cómo no.

(13)

U-¿Me podría decir si tengo las cuotas al día?

F -Me fijo y ya le digo.

Tanto el “por favor” (12) como el pedido de la pregunta y el condicional (13) funcionan como atenuantes.

- Formas directas a favor del oyente:

El beneficio ocurre cuando el mandato emitido por el empleado está suavizado por la entonación y porque aquello que se ordena redundante en

provecho del beneficiario, dado su efecto perlocutivo favorable. El imperativo comporta en estos casos un grado bajo de imposición, lo que lleva a una interpretación cortés del mismo (Haverkate, 1994a). Generalmente, se agradece:

(14)

F -Usted va al PAMI¹¹ y va a llevar estas dos cosas.

U-Así que voy al PAMI.

F -Sí, señor. Y después, vuelve a verme.

U-Bueno, gracias, ¿eh?Hasta luego.

F -Suerte, ¿eh?

(15)

F -En el primer piso le entregan los formularios, después vuelva que yo le indico.

U -Gracias, señorita.

- Formas indirectas:

Recordamos que son las que se basan en la relación entre forma lingüística y función pragmática de manera tal que a una locución se le puede atribuir más de un objeto ilocutivo (Haverkate, 1994a).

Hemos notado, con frecuencia, la formulación de preguntas que van más allá de la simple interrogación y es bien sabido que en español, también en la variedad argentina, una pregunta se interpreta como un pedido o como un ruego. Estas indirecciones pueden contener una especificación del acto solicitado o esa especificación puede estar implícita y habrá que inferirla:

(16)

U-Buenos días ¿me podrías facilitar un formulario?

F -Sí, como no.

(17)

U-¿Esta es la ventanilla de inscripción?

F -Sí, aquí tiene un formulario, señor.

(16) es una muestra de forma indirecta convencional, en el sentido de que no responde a la creación de un hablante concreto sino que pertenece a un inventario de fórmulas con finalidad ilocutiva precisa y refrendada socialmente (Escandell, 1995). En (17), la inferencia se hace más riesgosa puesto que la indirección del acto de habla es mayor y, por lo tanto, menos transparente su efecto ilocutivo; sin embargo, el conocimiento que tiene el locutor de la situación justifica la respuesta.

- Apelación a las aptitudes del oyente:

¹¹ PAMI: Programa de Asistencia Médica Integral.

Comprometer la disponibilidad o la habilidad del otro es también una estrategia de cortesía (Haverkate, 1994). Ambas condiciones se estiman previas a la realización del acto requerido:

(18)

F -Buenos días.

U-Buenos días ¿sería tan amable de decirme adónde tengo que ir por este trámite?

(19)

U-Vengo para....

F -¿Me podría firmar la planilla?

En (18), el beneficiario presupone la actitud de servicio del funcionario, que lo llevará a efectuar el acto solicitado y en (19), el empleado supone la aptitud del usuario para realizar lo que se le pide. Las dos tácticas, favorecidas además por la interrogación, son sumamente corteses, evitan la imposición a la faz negativa de los hablantes.

La descortesía puede darse también en los usuarios. Presentamos un diálogo, a manera de ejemplo mantenido entre una empleada joven y un señor de unos sesenta años:

(20)

U- ¡Hola!

F -Buenos días, señor.

U-Vengo para que me autoricés estas órdenes.

F -(las revisa). Ésta está bien y esta otra tendría que completarla con ... (le pide un dato).

U-Ya me lo pidieron la vez pasada pero no lo pude conseguir, así que no lo tengo y no voy a insistir.

F -Lo siento, señor, pero sin ese dato no lo puedo ayudar.

U-(enojado y de mal modo). Pero... ¿qué te creés? ¿qué porque estás detrás de ese mostrador me vas a prepotear?

F -Señor, yo lo he tratado bien, no le he faltado el respeto. Si usted no me facilita todo lo que necesito para darle curso a su trámite... está comprometiendo mi puesto de trabajo... no estoy autorizada para hacer excepciones.

U-(muy violento y contrariado). Peeero... son todos iguales ustedes.

F-(no contesta, le completa los papeles del trámite viable y se los alcanza). Pase por la caja, por favor.

U-(los recoge y se retira sin saludar ni agradecer).

El beneficiario reacciona con violencia y agrede verbalmente a la empleada, mucho más joven que él, lo que contribuye a que, dado el cariz de los intercambios, se invierta la relación de poder que es asumida de

manera prepotente por el usuario¹², a tal punto que la funcionaria se siente, además de agredida (se seca las lágrimas), humillada e impotente para revertir la situación.

5.5 *Encuestas (captación de cortesía por parte de los usuarios)*

Agrupamos los resultados en: 3.5.1 opiniones referidas a los funcionarios, 3.5.2 opiniones referidas a la institución.

5.5.1 *Referidas a los funcionarios*

Se han recogido diversos juicios, unos favorables y otros desfavorables:

- Favorables.

Se trata de opiniones valorativas generales en cuanto al trato que dan los empleados. Puede decirse de acuerdo con las respuestas logradas, que es, en general, bueno (tratan bien, son amables, atentos, saben escuchar, indican correctamente, son agradables). Con respecto a la valoración de los términos usados, los hablantes se expresan en explicaciones aclaratorias que dan cuenta de cómo ellos valorizan o desvalorizan las actitudes lingüísticas de los funcionarios:

(21)

E -Qué le parece la atención?

U -En general, son muy amables.

E -A ver, explíqueme un poco más.

U -Tienen buen trato, escuchan con paciencia y te¹³ indican bien las cosas. Eso sí, a veces no saludan.

(22)

E. -¿Qué opina del trato de los empleados?

U -Bueno ... a veces un poco ficticio .. usan términos que no van, no son adecuados ... pero lo hacen para parecer más amables.

E -¿Qué términos?

U. -Y ... 'amor', 'madre' ... y cosas por el estilo ... eso no puede ser, a mí no me gusta que me digan así.

Se refiere aquí la hablante a ciertos vocablos que se suelen emplear, sobre todo entre la gente joven, en conversaciones de amigos y que reflejan una excesiva confianza. En las situaciones analizadas están fuera de lugar.

¹² Culpeper (1996) ejemplifica la descortesía en caso de desequilibrio de 'poder' con una situación en la Corte, en la que el testigo está limitado para negociar sus deseos de imagen positiva y negativa.

¹³ Para el uso de formas pronominales en función de alejadores del centro deíctico personal, cfr. Serrano (2000).

- Desfavorables.

Son opiniones descalificativas. Algunos son displicentes, otros mal educados, cortantes, prepotentes: “uno le pregunta y lo apura con las contestaciones y no da más explicaciones... mal educado”. La ausencia de amabilidad en estos casos, en los que falta una actitud atenuadora de acercamiento, desestabiliza la relación comunicativa a tal punto que el usuario se siente agredido y maltratado. Estos comentarios van seguidos, a veces, de una justificación: “son jóvenes, tienen problemas... y llegan aquí con esa carga...” Pero no siempre los encuestados justifican esas actitudes:

(23)

U -Y sí, atienden bien, son agradables. Pero ahora, en estos meses de verano, hay que venir dispuesta a esperar. Son pocos los empleados, además, se lo toman con calma.

E -¿En qué sentido?

U -Bueno, pienso que deberían ser más expeditivos, son tranquilos, van a su ritmo.

El hecho de que vayan a su ritmo (poco expeditivos, tranquilos) es peyorativo puesto que la informante se refiere a la disminución de empleados en época de vacaciones lo que, supuestamente, implicaría una rutina de trabajo más rápida en los que atienden para acortar esperas.

(24)

U -Mire... hoy me tocó un empleado que me trató muy seco, con pocas ganas... ni saluda siquiera ...

E -¿usted, qué esperaba?

U -Bueno, que fuera más amable... que me diera bien las indicaciones... ¡vaya al primer piso! ... pero no me dijo para qué. Esa no es manera de tratar.

La atención no cubre totalmente las expectativas de la persona encuestada, que quisiera recibir un buen trato siempre y de todos los funcionarios. Está molesta, además, por la ausencia del saludo.

Como se ve, se han recogido diversas opiniones acerca del trato en ventanillas. Unas positivas y algunas negativas, con calificativos desvalorizantes hacia los empleados.

5.5.2 *Referidas a la institución*

Hay que distinguir las acotaciones que se refieren a la Obra Social de la Universidad Nacional y las que apuntan al Ministerio de Salud Pública y a la ANSES. Las primeras son positivas aunque con algunas restricciones:

(25)

U -Dentro de todo, es buena... claro, a veces faltan empleados... hay que esperar mucho.

(26)

U -Hasta ahora, no tengo quejas ... eso sí, las esperas son largas.

Las que se dirigen al Ministerio de Salud Pública y a la ANSES son más desvalorizantes:

(27)

U -Mire, es una vergüenza... hay una sola persona que atiende. Pura burocracia.

(28)

U -Para mí, están mal organizados... No respetan a los que estamos esperando... como todo lo del estado, un desastre. Cobran pero trabajan mal y el pueblo es el que sufre.

(29)

U -Y... señora ¿qué se puede decir? Con tanto paro... los paros... nos perjudican a nosotros y también a las instituciones ...

Son acotaciones negativas y desvalorizantes dirigidas a dos instituciones de gran magnitud, de las que los hablantes manifiestan sus quejas en cuanto a falta de organización, burocracia y a no tener en cuenta al ciudadano.

Algunas opiniones son más moderadas:

(30)

E -Y de ANSES ¿qué me puede decir?

U -Bueno... por ahora se mantiene ... creo que bien ¿eh? ¡cómo están las cosas hoy día en el país!... bastante bien.

El usuario considera en (30) que la institución funciona, al menos se mantiene, dentro un referente que tambalea: el país. La valoración, por tanto, es relativa.

6 Conclusiones

Del material recogido y analizado en las intervenciones se desprende:

- la apertura de los diálogos se realiza, por lo general, con saludos que predisponen a una mejor atención,
- las formas de tratamiento a veces no mantienen la distancia social de “poder” entre los interlocutores y el uso de expresiones informales no siempre es aceptado.
- se activan algunas estrategias atenuadoras, que marcan la indireccionalidad de los actos exhortativos que predominan entre los interactuantes.

En lo que atañe a la interpretación de (des)cortesía en el trato, recogida en las encuestas, si bien se ha advertido la tendencia a una

apreciación positiva, lo que llevaría a admitir cierto cambio favorable en el diálogo de los funcionarios, la percepción oscila entre un buen trato y un trato brusco, cortante, aunque este último en menor escala. No hay uniformidad de opiniones.

Los beneficiarios juzgan comportamiento descortés al que va acompañado de ciertas manifestaciones:

- no responder a un saludo,
 - no proporcionar la suficiente información que permita realizar bien un trámite,
 - una excesiva confianza en el trato, empleo de fórmulas coloquiales,
 - falta de voluntad de servicio, manifestada en un trato displicente.
- Con respecto a la institución, señalan como rasgos negativos:
- carecer de una buena organización,
 - retrasos en el curso de los trámites,
 - escasez de empleados que ocasiona largas esperas por parte de los usuarios para ser atendidos.

El relevamiento efectuado nos permite comprobar que existe coincidencia entre la percepción de cortesía por parte de los beneficiarios y lo recabado en las situaciones reales de los intercambios. Sin embargo, es notable la falta de equivalencia entre la captación de cortesía y amabilidad en el trato de los funcionarios y el concepto que de la institución tienen los usuarios; es común recibir apreciaciones del estilo “el trato es bueno pero no pasa nada”, “atienden bien pero los trámites no salen”. Es decir, se mantiene, aunque con algunas restricciones, la hipótesis que sostiene el funcionamiento deficiente de los organismos oficiales¹⁴.

Rasgos de identidad que afloran en las situaciones comunicativas investigadas:

En el funcionario, resalta un predominio del aspecto individualista, en ocasiones prepotente, plasmado en una autoestima alta, es el que está capacitado para resolver problemas, lo que suscita su autovaloración.

El usuario, por su parte, es el que se acerca para reclamar algunos de sus derechos a la sociedad de la que se siente miembro, por lo tanto, pretende valoración y aceptación por parte del otro (estrategia de pertenencia) y, como siempre actúa de demandante y es consciente del “poder” del funcionario, pregunta con cierto temor y casi siempre con intención colaboracionista, movido por el deseo de obtener respuestas adecuadas a sus necesidades.

¹⁴ Para completar la investigación habría que recabar más información por parte de los funcionarios de estas instituciones: qué opinan de ellas y cómo perciben la cortesía en los beneficiarios.

Resumiendo, podríamos decir que la atención en ventanilla/mostrador suele ser amable pero el ritmo de trabajo no es siempre el esperado por los usuarios, es insuficiente, y las instituciones no funcionan de acuerdo con las exigencias de los beneficiarios pues no cubren totalmente sus expectativas.

Las selecciones pronominales como estrategias de cortesía *

MARÍA LETICIA MÓCCERO *
Universidad Nacional de La Plata

1 Introducción

Los sistemas pronominales son marcadores que reflejan la relación entre el hablante y el receptor directamente, y forman parte de la “deixis social” (Sifianou, 1992). Por medio de las selecciones pronominales los hablantes pueden indicar el grado de solidaridad o distancia existente entre los participantes en la interacción y el nivel de compromiso que señalan.

Estudiaremos aquí el uso de los pronombres y las personas del verbo en segmentos representativos de las conversaciones que conforman el corpus para ver de qué manera los participantes en la interacción pueden utilizar las selecciones de persona para tratar de satisfacer sus propias necesidades de “face” o las de sus interlocutores, o efectuar amenazas a la imagen de los participantes en la conversación.

En el corpus analizado, encontramos que las selecciones que el hablante más frecuentemente utiliza para crear afiliación, para resguardar su propia imagen o la de los otros participantes en la conversación, son el “nosotros” y el singular arbitrario¹. “Nosotros” tiene un grupo de referentes cambiantes de un mayor o menor grado de “inclusión”. Ejemplifica el modo en que los hablantes pueden cambiar de “perspectiva” creando nuevos alineamientos con otros, en tramos muy breves de conversación.

* Este trabajo se desprende de un proyecto de investigación que se está desarrollando en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, bajo la dirección de la Dra. Luisa Granato. El propósito del estudio es analizar el comportamiento conversacional de estudiantes universitarios en Argentina y Chile, desde una perspectiva pragmático-discursiva. La base de estas investigaciones la constituye un corpus de grabaciones en audio de conversaciones dialógicas y polilógicas entre estudiantes universitarios de entre 20 y 30 años de edad que versan sobre temas académicos. Se estudian las estrategias de la toma de turnos, la negociación temática, la implementación de argumentos comunicativos y el tratamiento de la cortesía. En este trabajo nos ocuparemos del estudio y la caracterización de las selecciones pronominales utilizadas por estudiantes argentinos como estrategias de cortesía.

* Presentación enmarcada en las actividades de visitas científicas del Programa EDICE, financiadas por **STINT** (The Swedish Foundation for International Cooperation in Research and Higher Education).

¹ Por *singular arbitrario* entendemos, según Hernanz (1990), la segunda persona del singular con un uso no referencial.

En las interacciones que conforman el corpus, “nosotros” parece tener una cantidad de significados diferentes: los que se mencionan a continuación son sólo un ejemplo, y la enumeración no pretende ser taxativa.

Nosotros – él/ella/ellos y yo

Al comienzo de la Conversación 5, los hablantes se presentan a la audiencia, y Rodrigo manifiesta:

- (1)
R: bueno yo soy rodrigo y bueno **estamos** acá
acompañando a un compañero.
Conv. 5

Por medio del “nosotros” Rodrigo se refiere únicamente a él y a la otra participante en la conversación, Natalia. El empleo de la primera persona del plural expresa afiliación: Rodrigo asume que Natalia comparte con él el motivo de su presencia en el lugar: ayudar a un amigo.

De este modo le expresa su aceptación, y contribuye a resguardar la imagen de Natalia.

Nosotros – los estudiantes de...

En algunos tramos de la conversación, el referente del “nosotros” es más amplio, y se refiere a todos los estudiantes de alguna carrera o alumnos de alguna facultad.

- (2)
H4: No sé, yo veo, noto, la falta de, de, de desinterés por parte de los estudiantes, acá dentro de esta facultad.
H3: Pero son -risas- todas, **nos otros** para conseguir una asamblea con quórum tenemos que..regalar –risas- vino
Conv. 20

Si bien en este ejemplo “nosotros” se contrapone a “vos/ustedes”, el H3 está intentando un gesto de solidaridad. Está alineándose con su interlocutor: no les pasa solamente a ustedes, a nosotros también. Esta especie de gesto amistoso, “estamos todos juntos” manifiesta aceptación.

Nosotros – yo

Existen algunas expresiones y frases hechas que utilizan la primera persona del plural, cuando en realidad el hablante está refiriéndose a sí mismo. En el fragmento que sigue, el H4 no tiene certeza de lo que hará después de terminada su carrera:

(3)
 H4: Sí, ahí **vamos a ver** -risas - (**veremos**)
 Conv. 20

Y lo manifiesta “vamos a ver” y “veremos”, cuando en realidad depende de su decisión personal. El uso de la primera persona del singular, “voy a ver”, podría poner distancia entre los hablantes al expresar que es una decisión que no tiene intención de compartir.

Nosotros inclusivo

En el tramo que sigue, el hablante crea “afiliación en la desgracia”: marca el contraste entre la gente que tiene una capacidad de retención especial –a quienes se refiere empleando la tercera persona, y de esta manera marcando distancia - y el común de los estudiantes – entre los que se incluye e incluye a sus interlocutores- que requieren más tiempo para fijar los conocimientos. El empleo del “nosotros” para destacar los rasgos compartidos apunta a proteger la imagen propia al tiempo que se resguarda la de los oyentes.

(4)
 B: y, lo que pasa es que por ahí tenés gente que ha tenido la gracia de tener este tres, cuatro números más en el ((risas)) coeficiente intelectual- viste. unos números más que le posibilitan tener una retención al vuelo, al paso viste. otros **quedamos** en la lectura de tres veces-
 Conv. 3

El nosotros inclusivo también aparece empleado con el fin de persuadir. En el ejemplo que sigue, Natalia está tratando de hacer que Rodrigo cambie de opinión. Rodrigo sostiene que los problemas de horarios en su facultad surgen del aspecto presupuestario, ya que para ofrecer a los alumnos un abanico más amplio de posibilidades sería necesario poner más cátedras. Natalia no está de acuerdo, e intenta convencerlo haciéndolo razonar con ella. Primero utiliza el singular arbitrario con la doble función de involucrar a Rodrigo en el problema, y hacerle compartir la idea de que puede haber otra solución.

Luego, por medio del empleo del “nosotros”, trata de reforzar su propia imagen, ya que intenta lograr que Rodrigo acepte su punto de vista.

(5)
 N: Pero **no ponés** más cátedras, por ejemplo, **supongamos**, tengo una materia que somos miércoles y viernes
 Grupo 5 ls 175

Esta estrategia de tratar de reforzar la propia imagen haciendo que el interlocutor comparta el punto de vista del hablante se realiza también frecuentemente mediante el empleo del singular arbitrario.

En el tramo que sigue, el H4 sitúa su opinión dentro del mundo compartido, intentando así lograr el acuerdo de su interlocutor.

(6)

H4: pero este tipo es un economista, que tiene dos años de experiencia en educación,... **no podés** poner...

H3: depende para qué...

Conv. 2

En realidad, es el H4 quien piensa que para ocupar un cierto cargo es necesario tener una amplia experiencia en educación, y que no basta con ser economista. Al emplear el singular arbitrario intenta incluir al H3 en su forma de pensar. Sin embargo, su estrategia no es exitosa, ya que el H3 ofrece reparos.

El singular arbitrario puede emplearse con distintos referentes, aún en tramos muy cortos de conversación, para crear diferentes alineamientos y re-crear el mapa de la interacción. Así, podemos observar que en (7) cuando el H4 dice *te da bronca, te envenena*, está alineándose con el oyente reforzando la imagen de ambos al expresar acuerdo. Sin embargo, cuando dice *si vos tenés una posición/...defendela/ si te equivocaste reconocelo* está refiriéndose a los “otros”, que tienen esas actitudes que censura. Evita el empleo de la tercera persona, ya que su utilización pondría más distancia y más ambigüedad. También aquí crea afiliación, ya que está asumiendo que el H3 comparte su opinión. Es interesante notar que ambos participantes entienden que el H4 está usando el singular arbitrario, ya que si estuviera realmente dirigiendo su alocución al H3 estaría efectuando una amenaza a la imagen social de éste, sin mitigación alguna, lo que provocaría algún tipo de reacción.

(7)

H4.....**te da bronca**, o sea, la incoherencia y la falta de ética..tanto en su discurso como en su accionar es lo que más **te envenena**, digamos..digamos, porque si **vos tenés** una posición y **tenés**..argumento para defenderla, bueno, **defendela**; pero si xxx **te equivocaste reconocelo**, no seas tampoco, decir, no, yo sigo defendiendo lo que soy

Conv. 20

En algunas ocasiones en las que el hablante intenta reforzar su imagen, busca apoyo para sus aserciones utilizando la segunda persona dirigiéndose a su interlocutor. De esta manera trata de involucrarlo, haciéndole ver que comparten el mismo problema.

(8)

C: voy a empezar a ser licenciada. Yo necesito tener herramientas por ejemplo- como te toca a **vos** si **querés** hacer la licenciatura de investigación conocer todas las corrientes, o por lo menos la mayoría.

Conv.3

Otra estrategia utilizada para crear afiliación y de este modo proteger la imagen social es la referencia al mundo compartido. En el tramo que sigue, Natalia emplea el singular arbitrario para lograr un acercamiento y hacer que Rodrigo comparta su punto de vista. (*como son pocos te conocés más/ ... te respetan*).

(9)

N: en serio por lo menos allá no, está bien, hay algunos que fuman, pero es como que por ahí porque como son pocos **te conocés** más, como se conocen más bueno por ahí **te respetan** más.

Conv. 5

Es sabido que el empleo de la tercera persona marca una distancia entre el hablante y el “ellos” a quien se refiere. Es por eso que en la siguiente contribución, B pasa de la tercera persona “*el estudiante*” al singular arbitrario (*sos estudiante, en tu casa*) para personalizar la situación y crear afiliación. Ya no habla de los estudiantes en general, sino que se incluye e incluye a su interlocutor. Sitúa a ambos participantes en el mundo compartido. Más adelante utiliza lenguaje directo, (*qué hacés? qué estás haciendo?*) actualizando una situación que asume se repite en la casa de todos los estudiantes: los padres ejercen presión porque costean los estudios de sus hijos. Esta estrategia contribuye a reforzar su imagen al presentar el problema como compartido con los otros miembros de su clase.

(10)

B: es difícil- es difícil porque la presión que=que que le ejercen al=**al estudiante** es eh condición de que esté en una situación que podría con- llamarse entre comillas de privilegio porque **sos estudiante** o en una situación de señalamiento por- **en tu casa** porque **qué hacés?** si no estás estudiando **qué hacés?** entonces- por eso te digo señalamiento porque **qué estás haciendo?** porque esta idea de que si no trabajás estudiás. no? es esa presión de que tenés que aprobar el curso de ingreso porque sino qué hacés? o sea no tenés mucho-

Conv. 3

El deseo del hablante de proyectar una imagen social que sea aceptada por los demás puede hacer que decida emplear la tercera persona en lugar de la primera. En el ejemplo que sigue J, una estudiante de

Medicina, habla de la necesidad de contar con apoyo económico durante la preparación para el examen de ingreso a la universidad.

(11)

J: [el tema] con el curso de ingreso es que: es verdad que: es mucho más probable que entre gente que: **tuvo** un buen secundario, que **tuvo** apoyo de la familia durante el secundario, que **lo pudo** hacer bien, que **tiene** el apoyo para pasarse los meses que hagan falta estudiando y nada más para rendirlo. es como que- no es que esté apuntando directamente al nivel económico. pero hay un montón de cosas- digo, lo mismo que entrar a la universidad. **necesitás** un apoyo.
Conv. 3

Al utilizar la tercera persona, el hablante toma distancia. Si hubiese empleado la primera persona singular o plural, incluyéndose entre quienes no tienen dificultades económicas para ingresar a una carrera universitaria –cual es la realidad– podría sonar arrogante o discriminatoria. Hacia el final de su participación emplea el singular arbitrario, incluyéndose pero incluyendo también a sus interlocutores. De esta manera crea un alineamiento entre los participantes y evita que se deteriore su imagen.

Por medio de las selecciones de persona los hablantes también pueden, además de resguardar su imagen y la de los oyentes, efectuar una amenaza a la imagen social de su/s interlocutor/es o vulnerar su derecho a no ser invadidos.

Encontramos algunas ocurrencias en las que la primera persona del singular se emplea para expresar desacuerdo, y de esta manera amenazar la imagen del otro.

En una parte de la conversación 5, Rodrigo dice que piensa que el arancelamiento en la universidad “no sería muy bueno”. Natalia responde “**a mí me parece que sí**”, contradiciendo frontalmente a su interlocutor. Es mucho más categórica que Rodrigo en sus afirmaciones y responde a la posición tomada por éste con un “*a mí*” enfático. Decimos que “*a mí*” es enfático porque tiene el evidente propósito de contrastar su opinión con la de su interlocutor. Esto se ve reflejado en las selecciones efectuadas en el nivel entonacional, ya que la hablante produce “*mí*” con prominencia y nivel de tono alto, lo cual, al igual que en el inglés, indica contraste (Brazil 1997) . Si simplemente quisiera emitir su opinión, sin poner énfasis en su desacuerdo con su interlocutor, probablemente no hubiera hecho prominente el *mí*, asignando prominencia solamente a *sí*, con nivel de tono medio.

(12)

N: si hay un arancelamiento oculto.

R: arancelamiento oculto, fue muy interesante la pregunta este **creo** que lo que **se busca** con eso es que en la universidad queden las personas que quieren realmente aprender no y no que ocupen el lugar de otros que se merecen digamos tener su lugar en la universidad mm parece, lo que **tengo** entendido. las perspectivas de arancelamiento al menos siempre han sido defendidas por los centros de estudiantes. es que no que no suceda. sin embargo parece que el nuevo gobierno, principalmente el nuevo presidente ha dicho que en eso este habría una posibilidad de que sí; que **se arancele** xxx o sea aunque momentáneamente no **se esté proclamando**..este personalmente **creo** que no sería muy bueno.

N: **a mí me parece** que sí.

Conv. 5

El uso de *a mí* para marcar desacuerdo y contraste se repite en otras de las conversaciones que conforman el corpus:

(13)

H1: A mí [una materia que]

H2: [Risas]

H1: Me, gustó muchísimo fue Argentina B

H2: *A mí* no

H1: *A mí* me encantó y porque [xxx]

Conv.6

Otra manera de poner énfasis en el desacuerdo es verbalizar que se está efectuando una amenaza a la imagen social del interactuante:

(14)

H1: Pero cómo, cómo te puede dar la cara para pararte y xxx, pensá en las literaturas,[compará cómo cursaste literatura]

H2:[Ah! Sí, risas]

H1: Por el departamento de Letras y cómo cursaste xxx, eh, ..literaturas por el departamento de Lenguas Modernas

H2: No, mirá, **yo te digo**, la mejor literatura que cursé fue una de Lenguas Modernas [que fue]

H1:[¿Cuál?]

H2: Norteamericana

H1: Bue!, yo como no la cursé, no sé, no [puedo hablar]

Conv. 6

El H2 expresa su desacuerdo por medio de “*No, mirá*” y luego “anuncia” que va a explicar los motivos de su desacuerdo con el H1. (**yo te digo**). De esta manera intenta que el H1 preste atención a lo que va a formular.

También puede amenazarse el deseo de independencia del oyente al no permitir que éste continúe con el tema del que estaba hablando. En el siguiente tramo de la Conversación 7, el H1 –que es extranjero– estaba quejándose de que no pudo inscribirse en la facultad por un error de una letra en el documento, y eso le significó perder un año lectivo.

(15)

H1: [No , no porque] no soy el único y yo fui igual a migraciones, fui a todos lados, me dijeron no, vos, vos te podés anotar, no tenés problemas, pero ellos no quisieron igual, que sé yo

H2: **Para mí**, lo bueno que [me]

H3: [Tos]

H2: Me pareció xxx el curso de ingreso es que .. es que era nivelatorio xxx; si, ni bien no, no tenías que rendir algún examen [guau]

Conv. 7

El H2 cambia el ángulo de la conversación. Utiliza la primera persona para cambiar totalmente de tema y expresar su opinión personal , que a diferencia de la de su interlocutor, es positiva.

Hay casos en los que el hablante vulnera el derecho del otro participante a no ser invadido porque se ve apremiado por algo:

(16)

B: qué chirrido feo que hace, ¿no? ((refiriéndose al grabador))
da la sensación que se va a trabar la cinta (2.0)

A: porqué no lo **parás** y lo-

Conv. 3

El participante A teme que el grabador sufra algún desperfecto, y le pide a B que detenga el grabador. La urgencia del caso justifica la realización de la amenaza.

En algunas contribuciones podemos ver que el hablante **parece** efectuar una amenaza a la independencia del oyente tratando de hacer que éste reflexione sobre un tema dado.

(17)

B: pero tienen muchas cuestiones esta:: o sea- es un tema an- muy antiguo. pero- **vos pensá**. cuando se organiza un programa. cuántos alumnos están en condiciones de analizar el programa? sobre todo cuando entrás. muy pocos.

Conv. 3

Al decir “*vos pensá*” el hablante B estaría violando el derecho de A de no sentirse invadido. B, sin embargo, además de formular la pregunta, la responde. En realidad, no está tratando de que A reflexione sobre el tema, sino que está buscando acuerdo, y de esta manera tratando de reforzar su propia imagen.

2 Conclusiones

En la conversación, los pronombres crean un marco de participación que cambia cuando cambian las selecciones pronominales. De la misma manera en que varían las referencias de los pronombres, varía el esquema de la participación en la conversación.

Los participantes en la interacción deben atender a estas selecciones para comprender las referencias, los alineamientos entre los participantes y el grado de compromiso que deben tener en ese momento. A medida que se desarrolla la conversación se crean lo que podríamos llamar “mapas de interacción”. La selección de los pronombres y de las personas verbales posiciona a los hablantes y a los terceros.

En las interacciones estudiadas se observa que los participantes pueden utilizar las selecciones pronominales –entre otros recursos - como medio de resguardar su imagen social o la de sus interlocutores. Así vemos que las selecciones de persona constituyen una forma de buscar acuerdo, y de este modo crear afiliación y alineamiento con el oyente. Esto se pone de manifiesto, por ejemplo, en algunas ocurrencias del singular arbitrario y del “nosotros” en sus distintos significados. El hablante también puede proteger su imagen empleando la tercera persona, que contribuye a que tome distancia y de este modo evite formar parte de un grupo determinado, con el cual no se identifica.

Mediante las formas pronominales los hablantes también pueden efectuar o mitigar una amenaza a la imagen social de los otros participantes en la interacción. Esto se evidencia en los tramos de las conversaciones en que los participantes emplean la primera persona para poner énfasis en el desacuerdo, dan una orden o efectúan un pedido.

Vemos también que por medio de las selecciones de persona los hablantes van creando las identidades de los participantes. Estas no permanecen estáticas, sino que pueden cambiar en tramos muy cortos de conversación, incluso dentro del mismo turno de un hablante, según las selecciones pronominales que éste realice.

Las selecciones pronominales como estrategias de cortesía *

MARÍA LETICIA MÓCCERO *
Universidad Nacional de La Plata

1 Introducción

Los sistemas pronominales son marcadores que reflejan la relación entre el hablante y el receptor directamente, y forman parte de la “deixis social” (Sifianou, 1992). Por medio de las selecciones pronominales los hablantes pueden indicar el grado de solidaridad o distancia existente entre los participantes en la interacción y el nivel de compromiso que señalan.

Estudiaremos aquí el uso de los pronombres y las personas del verbo en segmentos representativos de las conversaciones que conforman el corpus para ver de qué manera los participantes en la interacción pueden utilizar las selecciones de persona para tratar de satisfacer sus propias necesidades de “face” o las de sus interlocutores, o efectuar amenazas a la imagen de los participantes en la conversación.

En el corpus analizado, encontramos que las selecciones que el hablante más frecuentemente utiliza para crear afiliación, para resguardar su propia imagen o la de los otros participantes en la conversación, son el “nosotros” y el singular arbitrario¹. “Nosotros” tiene un grupo de referentes cambiantes de un mayor o menor grado de “inclusión”. Ejemplifica el modo en que los hablantes pueden cambiar de “perspectiva” creando nuevos alineamientos con otros, en tramos muy breves de conversación.

* Este trabajo se desprende de un proyecto de investigación que se está desarrollando en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, bajo la dirección de la Dra. Luisa Granato. El propósito del estudio es analizar el comportamiento conversacional de estudiantes universitarios en Argentina y Chile, desde una perspectiva pragmático-discursiva. La base de estas investigaciones la constituye un corpus de grabaciones en audio de conversaciones dialógicas y polilógicas entre estudiantes universitarios de entre 20 y 30 años de edad que versan sobre temas académicos. Se estudian las estrategias de la toma de turnos, la negociación temática, la implementación de argumentos comunicativos y el tratamiento de la cortesía. En este trabajo nos ocuparemos del estudio y la caracterización de las selecciones pronominales utilizadas por estudiantes argentinos como estrategias de cortesía.

* Presentación enmarcada en las actividades de visitas científicas del Programa EDICE, financiadas por **STINT** (The Swedish Foundation for International Cooperation in Research and Higher Education).

¹ Por *singular arbitrario* entendemos, según Hernanz (1990), la segunda persona del singular con un uso no referencial.

En las interacciones que conforman el corpus, “nosotros” parece tener una cantidad de significados diferentes: los que se mencionan a continuación son sólo un ejemplo, y la enumeración no pretende ser taxativa.

Nosotros – él/ella/ellos y yo

Al comienzo de la Conversación 5, los hablantes se presentan a la audiencia, y Rodrigo manifiesta:

- (1)
R: bueno yo soy rodrigo y bueno **estamos** acá
acompañando a un compañero.
Conv. 5

Por medio del “nosotros” Rodrigo se refiere únicamente a él y a la otra participante en la conversación, Natalia. El empleo de la primera persona del plural expresa afiliación: Rodrigo asume que Natalia comparte con él el motivo de su presencia en el lugar: ayudar a un amigo.

De este modo le expresa su aceptación, y contribuye a resguardar la imagen de Natalia.

Nosotros – los estudiantes de...

En algunos tramos de la conversación, el referente del “nosotros” es más amplio, y se refiere a todos los estudiantes de alguna carrera o alumnos de alguna facultad.

- (2)
H4: No sé, yo veo, noto, la falta de, de, de desinterés por parte de los estudiantes, acá dentro de esta facultad.
H3: Pero son -risas- todas, **nos otros** para conseguir una asamblea con quórum tenemos que..regalar -risas- vino
Conv. 20

Si bien en este ejemplo “nosotros” se contrapone a “vos/ustedes”, el H3 está intentando un gesto de solidaridad. Está alineándose con su interlocutor: no les pasa solamente a ustedes, a nosotros también. Esta especie de gesto amistoso, “estamos todos juntos” manifiesta aceptación.

Nosotros – yo

Existen algunas expresiones y frases hechas que utilizan la primera persona del plural, cuando en realidad el hablante está refiriéndose a sí mismo. En el fragmento que sigue, el H4 no tiene certeza de lo que hará después de terminada su carrera:

(3)
 H4: Sí, ahí **vamos a ver** -risas - (**veremos**)
 Conv. 20

Y lo manifiesta “vamos a ver” y “veremos”, cuando en realidad depende de su decisión personal. El uso de la primera persona del singular, “voy a ver”, podría poner distancia entre los hablantes al expresar que es una decisión que no tiene intención de compartir.

Nosotros inclusivo

En el tramo que sigue, el hablante crea “afiliación en la desgracia”: marca el contraste entre la gente que tiene una capacidad de retención especial –a quienes se refiere empleando la tercera persona, y de esta manera marcando distancia - y el común de los estudiantes – entre los que se incluye e incluye a sus interlocutores- que requieren más tiempo para fijar los conocimientos. El empleo del “nosotros” para destacar los rasgos compartidos apunta a proteger la imagen propia al tiempo que se resguarda la de los oyentes.

(4)
 B: y, lo que pasa es que por ahí tenés gente que ha tenido la gracia de tener este tres, cuatro números más en el ((risas)) coeficiente intelectual- viste. unos números más que le posibilitan tener una retención al vuelo, al paso viste. otros **quedamos** en la lectura de tres veces-
 Conv. 3

El nosotros inclusivo también aparece empleado con el fin de persuadir. En el ejemplo que sigue, Natalia está tratando de hacer que Rodrigo cambie de opinión. Rodrigo sostiene que los problemas de horarios en su facultad surgen del aspecto presupuestario, ya que para ofrecer a los alumnos un abanico más amplio de posibilidades sería necesario poner más cátedras. Natalia no está de acuerdo, e intenta convencerlo haciéndolo razonar con ella. Primero utiliza el singular arbitrario con la doble función de involucrar a Rodrigo en el problema, y hacerle compartir la idea de que puede haber otra solución.

Luego, por medio del empleo del “nosotros”, trata de reforzar su propia imagen, ya que intenta lograr que Rodrigo acepte su punto de vista.

(5)
 N: Pero **no ponés** más cátedras, por ejemplo, **supongamos**, tengo una materia que somos miércoles y viernes
 Grupo 5 ls 175

Esta estrategia de tratar de reforzar la propia imagen haciendo que el interlocutor comparta el punto de vista del hablante se realiza también frecuentemente mediante el empleo del singular arbitrario.

En el tramo que sigue, el H4 sitúa su opinión dentro del mundo compartido, intentando así lograr el acuerdo de su interlocutor.

(6)

H4: pero este tipo es un economista, que tiene dos años de experiencia en educación,... **no podés** poner...

H3: depende para qué...

Conv. 2

En realidad, es el H4 quien piensa que para ocupar un cierto cargo es necesario tener una amplia experiencia en educación, y que no basta con ser economista. Al emplear el singular arbitrario intenta incluir al H3 en su forma de pensar. Sin embargo, su estrategia no es exitosa, ya que el H3 ofrece reparos.

El singular arbitrario puede emplearse con distintos referentes, aún en tramos muy cortos de conversación, para crear diferentes alineamientos y re-crear el mapa de la interacción. Así, podemos observar que en (7) cuando el H4 dice *te da bronca, te envenena*, está alineándose con el oyente reforzando la imagen de ambos al expresar acuerdo. Sin embargo, cuando dice *si vos tenés una posición/...defendela/ si te equivocaste reconocelo* está refiriéndose a los “otros”, que tienen esas actitudes que censura. Evita el empleo de la tercera persona, ya que su utilización pondría más distancia y más ambigüedad. También aquí crea afiliación, ya que está asumiendo que el H3 comparte su opinión. Es interesante notar que ambos participantes entienden que el H4 está usando el singular arbitrario, ya que si estuviera realmente dirigiendo su alocución al H3 estaría efectuando una amenaza a la imagen social de éste, sin mitigación alguna, lo que provocaría algún tipo de reacción.

(7)

H4.....**te da bronca**, o sea, la incoherencia y la falta de ética..tanto en su discurso como en su accionar es lo que más **te envenena**, digamos..digamos, porque si **vos tenés** una posición y **tenés**..argumento para defenderla, bueno, **defendela**; pero si xxx **te equivocaste reconocelo**, no seas tampoco, decir, no, yo sigo defendiendo lo que soy

Conv. 20

En algunas ocasiones en las que el hablante intenta reforzar su imagen, busca apoyo para sus aserciones utilizando la segunda persona dirigiéndose a su interlocutor. De esta manera trata de involucrarlo, haciéndole ver que comparten el mismo problema.

(8)

C: voy a empezar a ser licenciada. Yo necesito tener herramientas por ejemplo- como te toca a **vos** si **querés** hacer la licenciatura de investigación conocer todas las corrientes, o por lo menos la mayoría.

Conv.3

Otra estrategia utilizada para crear afiliación y de este modo proteger la imagen social es la referencia al mundo compartido. En el tramo que sigue, Natalia emplea el singular arbitrario para lograr un acercamiento y hacer que Rodrigo comparta su punto de vista. (*como son pocos te conocés más/ ... te respetan*).

(9)

N: en serio por lo menos allá no, está bien, hay algunos que fuman, pero es como que por ahí porque como son pocos **te conocés** más, como se conocen más bueno por ahí **te respetan** más.

Conv. 5

Es sabido que el empleo de la tercera persona marca una distancia entre el hablante y el “ellos” a quien se refiere. Es por eso que en la siguiente contribución, B pasa de la tercera persona “*el estudiante*” al singular arbitrario (*sos estudiante, en tu casa*) para personalizar la situación y crear afiliación. Ya no habla de los estudiantes en general, sino que se incluye e incluye a su interlocutor. Sitúa a ambos participantes en el mundo compartido. Más adelante utiliza lenguaje directo, (*qué hacés? qué estás haciendo?*) actualizando una situación que asume se repite en la casa de todos los estudiantes: los padres ejercen presión porque costean los estudios de sus hijos. Esta estrategia contribuye a reforzar su imagen al presentar el problema como compartido con los otros miembros de su clase.

(10)

B: es difícil- es difícil porque la presión que=que que le ejercen al=**al estudiante** es eh condición de que esté en una situación que podría con- llamarse entre comillas de privilegio porque **sos estudiante** o en una situación de señalamiento por- **en tu casa**, porque **qué hacés?** si no estás estudiando **qué hacés?** entonces- por eso te digo señalamiento porque **qué estás haciendo?** porque esta idea de que si no trabajás estudiás. no? es esa presión de que tenés que aprobar el curso de ingreso porque sino qué hacés? o sea no tenés mucho-

Conv. 3

El deseo del hablante de proyectar una imagen social que sea aceptada por los demás puede hacer que decida emplear la tercera persona en lugar de la primera. En el ejemplo que sigue J, una estudiante de

Medicina, habla de la necesidad de contar con apoyo económico durante la preparación para el examen de ingreso a la universidad.

(11)

J: [el tema] con el curso de ingreso es que: es verdad que: es mucho más probable que entre gente que: **tuvo** un buen secundario, que **tuvo** apoyo de la familia durante el secundario, que **lo pudo** hacer bien, que **tiene** el apoyo para pasarse los meses que hagan falta estudiando y nada más para rendirlo. es como que- no es que esté apuntando directamente al nivel económico. pero hay un montón de cosas- digo, lo mismo que entrar a la universidad. **necesitás** un apoyo.
Conv. 3

Al utilizar la tercera persona, el hablante toma distancia. Si hubiese empleado la primera persona singular o plural, incluyéndose entre quienes no tienen dificultades económicas para ingresar a una carrera universitaria –cual es la realidad– podría sonar arrogante o discriminatoria. Hacia el final de su participación emplea el singular arbitrario, incluyéndose pero incluyendo también a sus interlocutores. De esta manera crea un alineamiento entre los participantes y evita que se deteriore su imagen.

Por medio de las selecciones de persona los hablantes también pueden, además de resguardar su imagen y la de los oyentes, efectuar una amenaza a la imagen social de su/s interlocutor/es o vulnerar su derecho a no ser invadidos.

Encontramos algunas ocurrencias en las que la primera persona del singular se emplea para expresar desacuerdo, y de esta manera amenazar la imagen del otro.

En una parte de la conversación 5, Rodrigo dice que piensa que el arancelamiento en la universidad “no sería muy bueno”. Natalia responde “**a mí me parece que sí**”, contradiciendo frontalmente a su interlocutor. Es mucho más categórica que Rodrigo en sus afirmaciones y responde a la posición tomada por éste con un “*a mí*” enfático. Decimos que “*a mí*” es enfático porque tiene el evidente propósito de contrastar su opinión con la de su interlocutor. Esto se ve reflejado en las selecciones efectuadas en el nivel entonacional, ya que la hablante produce “*mí*” con prominencia y nivel de tono alto, lo cual, al igual que en el inglés, indica contraste (Brazil 1997) . Si simplemente quisiera emitir su opinión, sin poner énfasis en su desacuerdo con su interlocutor, probablemente no hubiera hecho prominente el *mí*, asignando prominencia solamente a *sí*, con nivel de tono medio.

(12)

N: si hay un arancelamiento oculto.

R: arancelamiento oculto, fue muy interesante la pregunta este **creo** que lo que **se busca** con eso es que en la universidad queden las personas que quieren realmente aprender no y no que ocupen el lugar de otros que se merecen digamos tener su lugar en la universidad mm parece, lo que **tengo** entendido. las perspectivas de arancelamiento al menos siempre han sido defendidas por los centros de estudiantes. es que no que no suceda. sin embargo parece que el nuevo gobierno, principalmente el nuevo presidente ha dicho que en eso este habría una posibilidad de que sí; que **se arancele** xxx o sea aunque momentáneamente no **se esté proclamando**..este personalmente **creo** que no sería muy bueno.

N: **a mí me parece** que sí.

Conv. 5

El uso de *a mí* para marcar desacuerdo y contraste se repite en otras de las conversaciones que conforman el corpus:

(13)

H1: A mí [una materia que]

H2: [Risas]

H1: Me, gustó muchísimo fue Argentina B

H2: *A mí* no

H1: *A mí* me encantó y porque [xxx]

Conv.6

Otra manera de poner énfasis en el desacuerdo es verbalizar que se está efectuando una amenaza a la imagen social del interactuante:

(14)

H1: Pero cómo, cómo te puede dar la cara para pararte y xxx, pensá en las literaturas,[compará cómo cursaste literatura]

H2:[Ah! Sí, risas]

H1: Por el departamento de Letras y cómo cursaste xxx, eh, ..literaturas por el departamento de Lenguas Modernas

H2: No, mirá, **yo te digo**, la mejor literatura que cursé fue una de Lenguas Modernas [que fue]

H1:[¿Cuál?]

H2: Norteamericana

H1: Bue!, yo como no la cursé, no sé, no [puedo hablar]

Conv. 6

El H2 expresa su desacuerdo por medio de “*No, mirá*” y luego “anuncia” que va a explicar los motivos de su desacuerdo con el H1. (**yo te digo**). De esta manera intenta que el H1 preste atención a lo que va a formular.

También puede amenazarse el deseo de independencia del oyente al no permitir que éste continúe con el tema del que estaba hablando. En el siguiente tramo de la Conversación 7, el H1 –que es extranjero– estaba quejándose de que no pudo inscribirse en la facultad por un error de una letra en el documento, y eso le significó perder un año lectivo.

(15)

H1: [No , no porque] no soy el único y yo fui igual a migraciones, fui a todos lados, me dijeron no, vos, vos te podés anotar, no tenés problemas, pero ellos no quisieron igual, que sé yo

H2: **Para mí**, lo bueno que [me]

H3: [Tos]

H2: Me pareció xxx el curso de ingreso es que .. es que era nivelatorio xxx; si, ni bien no, no tenías que rendir algún examen [guau]

Conv. 7

El H2 cambia el ángulo de la conversación. Utiliza la primera persona para cambiar totalmente de tema y expresar su opinión personal, que a diferencia de la de su interlocutor, es positiva.

Hay casos en los que el hablante vulnera el derecho del otro participante a no ser invadido porque se ve apremiado por algo:

(16)

B: qué chirrido feo que hace, ¿no? ((refiriéndose al grabador))
da la sensación que se va a trabar la cinta (2.0)

A: porqué no lo **parás** y lo—

Conv. 3

El participante A teme que el grabador sufra algún desperfecto, y le pide a B que detenga el grabador. La urgencia del caso justifica la realización de la amenaza.

En algunas contribuciones podemos ver que el hablante **parece** efectuar una amenaza a la independencia del oyente tratando de hacer que éste reflexione sobre un tema dado.

(17)

B: pero tienen muchas cuestiones esta:: o sea- es un tema an- muy antiguo. pero- **vos pensá**. cuando se organiza un programa. cuántos alumnos están en condiciones de analizar el programa? sobre todo cuando entrás. muy pocos.

Conv. 3

Al decir “*vos pensá*” el hablante B estaría violando el derecho de A de no sentirse invadido. B, sin embargo, además de formular la pregunta, la responde. En realidad, no está tratando de que A reflexione sobre el tema, sino que está buscando acuerdo, y de esta manera tratando de reforzar su propia imagen.

2 Conclusiones

En la conversación, los pronombres crean un marco de participación que cambia cuando cambian las selecciones pronominales. De la misma manera en que varían las referencias de los pronombres, varía el esquema de la participación en la conversación.

Los participantes en la interacción deben atender a estas selecciones para comprender las referencias, los alineamientos entre los participantes y el grado de compromiso que deben tener en ese momento. A medida que se desarrolla la conversación se crean lo que podríamos llamar “mapas de interacción”. La selección de los pronombres y de las personas verbales posiciona a los hablantes y a los terceros.

En las interacciones estudiadas se observa que los participantes pueden utilizar las selecciones pronominales –entre otros recursos - como medio de resguardar su imagen social o la de sus interlocutores. Así vemos que las selecciones de persona constituyen una forma de buscar acuerdo, y de este modo crear afiliación y alineamiento con el oyente. Esto se pone de manifiesto, por ejemplo, en algunas ocurrencias del singular arbitrario y del “nosotros” en sus distintos significados. El hablante también puede proteger su imagen empleando la tercera persona, que contribuye a que tome distancia y de este modo evite formar parte de un grupo determinado, con el cual no se identifica.

Mediante las formas pronominales los hablantes también pueden efectuar o mitigar una amenaza a la imagen social de los otros participantes en la interacción. Esto se evidencia en los tramos de las conversaciones en que los participantes emplean la primera persona para poner énfasis en el desacuerdo, dan una orden o efectúan un pedido.

Vemos también que por medio de las selecciones de persona los hablantes van creando las identidades de los participantes. Estas no permanecen estáticas, sino que pueden cambiar en tramos muy cortos de conversación, incluso dentro del mismo turno de un hablante, según las selecciones pronominales que éste realice.

La cortesía: un contenido funcional para los programas de español como lengua extranjera *

GUILLERMINA PIATTI *
Universidad Nacional de La Plata

1 La estrategia de atenuación

En un trabajo anterior (Piatti, 2001) hemos definido la cortesía como:

“Un comportamiento social y una puesta en práctica de estrategias que estarían determinadas, por lo menos en parte, por la apreciación de una responsabilidad mutua de los interlocutores para lograr un estado satisfactorio en las relaciones interpersonales en esa interacción. Este estado constituiría una expectativa básica para el cumplimiento de la transacción conversacional.”

La cortesía, considerada entonces como un estado a lograr, supone el uso de estrategias para su consecución. En el corpus analizado, conversar es interactuar y negociar, actividad donde las estrategias constituyen un reflejo de esa relación intercomunicativa bajo términos cortesés.

Por su parte, la atenuación es definida en la bibliografía como una estrategia de cortesía cuyo objetivo es mitigar el efecto negativo de amenazas a la imagen de los interlocutores, y así disminuir también el efecto de ser demasiado directo. Así, de acuerdo con Bravo (1996), es

* Este trabajo se desprende de un proyecto de investigación que se está desarrollando en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, bajo la dirección de la Dra. Luisa Granato. El propósito del estudio es analizar el comportamiento conversacional de estudiantes universitarios en Argentina y Chile, desde una perspectiva pragmático-discursiva. La base de estas investigaciones la constituye un corpus de grabaciones en audio de conversaciones dialógicas y polilógicas entre estudiantes universitarios de entre 20 y 30 años de edad que versan sobre temas académicos. Se estudian las estrategias de la toma de turnos, la negociación temática, la implementación de argumentos comunicativos y el tratamiento de la cortesía. Con el propósito de contribuir al mejoramiento de la enseñanza del español como lengua extranjera, en este trabajo contrastamos el uso de estrategias de atenuación de los estudiantes argentinos en el corpus estudiado, con aquellas utilizadas por estudiantes de español. Presentamos la necesidad de incluir esta temática en los cursos de idioma, dada la importancia de desarrollar tanto la competencia lingüística como la competencia pragmática en situaciones de comunicación particulares y concretas.

* Presentación enmarcada en las actividades de visitas científicas del Programa EDICE, financiadas por **STINT** (The Swedish Foundation for International Cooperation in Research and Higher Education).

indispensable que los participantes evalúen un determinado contexto como amenazante y utilicen, entonces, distintos recursos comunicativos para mitigar el efecto social negativo sobre la relación interpersonal.

En el corpus que hemos analizado, los participantes intercambian ideas sobre el sistema universitario en general, y expresan algunas opiniones divergentes, lo cual resulta en una conversación cortés, mediante la atenuación y la recurrencia de ciertos recursos, como por ejemplo:

(1)

H1: Bueno, no sé, yo te cuento... te cuento a vos un poco porque él algunas cosas ya sabe.

(G.1, 28)

(2)

H1: Bellas Artes creo que es un caso aparte, no sé si todas las universidades son así

(Grupo 7, 45)

(3)

H4: Dentro de todo, por ejemplo, estaba postulado Tedesco, estaba postulada Puiggros, que por ahí no puedo coincidir con sus posiciones, no?

(G.7, 231-232)

H1: Y acá en la Facultad no sé si, digamos, que yo sepa no hay aranceles encubiertos

(G.6)

(4)

H3: Sí, eh, yo pienso que, eh, es algo bastante, no sé, irregular en las diferentes facultades...

(G. 2, 126)

(5)

H1: Y acá en la Facultad no sé si, digamos, que yo sepa no hay aranceles encubiertos

(G.6)

(6)

H1: Porque las otras áreas, supuestamente, es seminarios, pero, es uno por año... como mucho.

(G.1, 46)

Siguiendo a Briz (1995), los podemos clasificar como (1) atenuantes pragmáticos (mitigan la fuerza ilocutiva de una acción a través del uso de determinadas modalidades) no sé, supuestamente, creo, digamos y (2) atenuantes semántico-pragmáticos (mitigan la fuerza significativa de una palabra, de una expresión): un poco, es como mucho, un poquito, es algo bastante irregular.

Otro recurso utilizado como parte de la estrategia de atenuación, es el “*desplazamiento personal*”. En este caso, como el uso del yo puede resultar descortés, ya que pareciera querer imponerse sobre el otro, se justifica que la autorreferencia se exprese con otras personas gramaticales. Así, por ejemplo, el uso de la segunda persona en vez de la primera, contribuye a generalizar la experiencia anunciada e incluir al locutor de una forma personal y afectiva. Ejemplos similares a 7 han sido encontrados en todas las conversaciones. La tendencia observada es que cada participante comienza narrando su historia personal pero inmediatamente utiliza un procedimiento de desfocalización, definido por Haverkate como una táctica de distanciamiento manejada por el hablante para reducir o minimizar su propio papel.

(7)

H1: Después otro tema que...que me pasa con la Facultad ..es el tema de que ...cuando vos **asistís** a una clase, y hay un aula determinada. Por ejemplo **tenés** el aula 3...entonces vos **vas** a la Facultad y **te encontrás** con cien pibes que están cursando con **vos**, y **ponéle tenés** cuarenta sillas, y los otros 50..50 o 60 restantes se sientan en el piso y **tenés** que estar con el la humareda ahí
(Grupo 8, 52-56)

En el corpus analizado, creemos que con el uso de la segunda persona del singular (vos en vez de yo), el efecto buscado es la solidaridad del interlocutor, la generalización de la problemática personal y la participación activa del oyente en el relato del hablante, lo que contribuye a crear un clima de “confianza interpersonal” mutua (Bravo, 1996).

Finalmente, encontramos otro recurso de atenuación, al cual denominamos, siguiendo a Ducrot (1995), el “pero cuadrangular”. Como conector argumentativo, el *pero* enlaza dos o más enunciados que intervienen en una estrategia argumentativa única.

En relación a la cortesía, podríamos incorporar este recurso como parte de las estrategias de atenuación. En efecto, a lo largo de las conversaciones encontramos una serie de intervenciones que contienen este uso especial del conector “pero”. En todos los casos, su utilización responde a un efecto atenuador. Cuando un hablante está en desacuerdo o rechaza una idea o sugerencia del interlocutor, hace uso de este “acto de concesión”. Esto le permite, por un lado, aceptar parcialmente el discurso 1 (sostenido por el interlocutor previamente), oponerse a la conclusión a la cual éste orienta (D2), e introducir, en términos corteses, su propia opinión, que orienta a la conclusión opuesta. Como estrategia de cortesía, con el uso de esta forma, se trata de atenuar el efecto amenazante a la imagen del interlocutor, tanto por medio del rechazo directo de un ofrecimiento o por la introducción sin mitigación, de una opinión divergente. Por ejemplo:

(11)

-Está rico, **pero** gracias (cuando se le ofrece un mate).

(

12)

-Ustedes tienen centro de estudiantes

-Sí, tenemos centro de estudiantes, pero están todo el día sentados ahí...

En este caso, la estructura sería la siguiente: “Está rico” : discurso 1 p1 (evaluación sobre el mate) ; d2, a partir de D1, orientado hacia la conclusión r1: “voy a tomar mate”; “gracias”, discurso 3, agradecimiento para indicar que se está satisfecho; y un discurso 4 a partir de D3 orientado a no R: “no voy a tomar más mate”.

Así, lo que hallamos en el corpus es que, por medio de la atenuación, se toma distancia de lo dicho (en el ejemplo 14, “pero yo creo que, nosotros tenemos los recursos, no serán los mejores, pero...”156-157), pero también, el emisor busca aproximarse al interlocutor con diferentes recursos, incluso no verbales. En ambos casos, el objetivo es lograr afiliación, y en consecuencia, verse a sí mismo y ser visto como integrante del grupo (Bravo, 1999). El hecho de presentar formas atenuadas, tiene como principal objetivo construir una opinión más o menos compartida por el grupo en cada interacción y contribuir a la construcción de ese “estado de cortesía” no preexistente, sino resultante de la cooperación estratégica de los participantes en las conversaciones.

2 La competencia pragmática de los hablantes extranjeros: estudios de interlengua

Como hemos considerado, el conocimiento de las estrategias de cortesía integra parte de la competencia comunicativa de los hablantes. Por lo tanto, en un curso de español como lengua extranjera, es necesario que incluyamos estos aspectos como contenidos a adquirir y desarrollar por los alumnos que además, en programas de inmersión como el nuestro, deben interactuar con los argentinos cotidianamente. Entendemos por competencia pragmática *la habilidad para usar el lenguaje eficazmente a fin de alcanzar un propósito específico y entender la lengua en relación con su contexto.*

Así, la competencia pragmática no sólo posibilita la asignación de referencia y sentido a las palabras del hablante en relación con el contexto, sino también la interpretación de la “fuerza ilocutiva” o valor del acto de habla. Ciertamente, por razones de cortesía, como hemos visto, los hablantes tienden a presentar la fuerza de su acto de habla en forma imprecisa, lo cual puede contribuir a los malentendidos en este nivel.

En este sentido, la peculiaridad de lo que se denomina “interlengua” se encuentra en lo que llamamos errores o desviaciones a la

norma de la lengua que se aprende, que señalan el estado en que el alumno se encuentra en el proceso de adquisición de la lengua. A diferencia del error gramatical, que constituye una desviación clara con respecto a ciertas reglas prescriptivas, la falla pragmática es más difícil de poner en evidencia, ya que no podemos decir que el hablante esté equivocado, sino, en todo caso, que se ha fallado en alcanzar el objetivo propuesto, o que no ha sido adecuado a la situación comunicativa. Pero, mientras que el error gramatical puede señalar que el hablante extranjero no domina totalmente la segunda lengua, la falla pragmática lo puede calificar (o descalificar) como persona. Así, generalmente, a partir de estos malentendidos surgen los problemáticos estereotipos culturales. Por ello, el objetivo de un programa con enfoque comunicativo será el de equipar a sus estudiantes de tal forma que pueda expresarse del modo que elijan, cortés, descortés, considerado o no, contando con un repertorio de recursos para las distintas situaciones.

2.1 Recolección de datos

Con el objetivo de analizar el uso de la estrategia de atenuación por parte de los alumnos extranjeros, diseñamos unas pruebas de recolección de datos. Si bien el corpus de conversaciones entre argentinos está constituido por una serie de intercambios de opiniones, en las pruebas tomadas a los extranjeros, incluimos además otro tipo de situaciones para contar con un espectro más amplio. Finalmente, pasamos la prueba a un grupo de estudiantes argentinos con el fin de contrastar los resultados obtenidos.

Utilizamos dos técnicas de recolección de datos: pruebas de cuestionarios de producción y juego de roles (algunos con ítems con respuesta libre, otros con ítems abiertos a la respuesta verbal). Como el interés se centraba en el uso de la estrategia de atenuación, imaginamos situaciones de posible conflicto entre los participantes, con valores diferentes de distancia social y/ o de relaciones jerárquicas. Se incluyeron situaciones de pedido, de reclamo, de disculpas. Antes de plantear las situaciones, los estudiantes extranjeros comentaron su percepción de una relación jerárquica de hecho frente a los hablantes nativos, de alguna forma sintieron que se encuentran en inferioridad de condiciones, dado su desconocimiento de la lengua.

2.2 Resultados

Los hablantes nativos tienden a presentarse en sus interacciones más orientados hacia lo interpersonal, mientras que los hablantes de segunda lengua se comportan como orientados más hacia el contenido, usando cualquier tipo de estructura gramatical (en varias situaciones repiten la misma estructura) y desechando, mayormente, las fórmulas y rutinas que utilizan los hablantes nativos. Las diferencias más evidentes entre hablantes nativos y extranjeros son (para las situaciones propuestas, ver Apéndice):

1- Los estudiantes extranjeros (B en los ejemplos del Apéndice) presentan una serie acotada de medios lingüísticos para la realización de una función pragmática particular, generalizan el uso de una expresión sin tener en cuenta la diferencia de situación:

“Eh, che, ¿qué vamos a hacer para la cena? (situación 4)

“Eh, che, ¿qué pasó con la tapa? (situación 5)

“Eh, che, el fin de la cola está allá” (situación 6)

“Eh, che, quería llamarte para tu cumpleaños... (situación 8)

2-Seleccionan formas estructuralmente simples para la realización de una función pragmática.

“Está mal el vuelto” (situación 9)

“¿Cuánto cuesta cada cosa? (situación 9) (en lugar de la forma atenuada con la inclusión de la modalidad: “Creo que hay un error en la cuenta”)

3. Las fórmulas utilizadas no son las correctas para la situación:

-“ Permiso, señor , ¿me podría decir la hora? (situación 1)

-“Permiso, una pregunta, la masa de lasagnas, ¿dónde está? (situación 2)

-“Perdón, señora, puedo prender la luz? (situación 3)

4. Las respuestas no combinan con la preguntan del interlocutor.
Por ejemplo:

A:-¿Querés ir al cine? ¿Te paso a buscar a las 8.00?

B:-Vamos a ver (no resulta apropiado como aceptación ni como rechazo, más aún, los argentinos lo interpretarían como una negativa).

5. Los estudiantes tienden a dar respuestas completas en vez de usar proformas o elipsis

A-Entonces, me llamás a las 8.00 y quedamos para salir o algo.

B-Te llamo a las 8.00 y quedamos para salir.

6. La realización de los actos de habla y de las funciones pragmáticas tiende a mostrar un error en la elección de la estrategia de cortesía adecuada a la situación. Los actos de amenaza no se evitan ni se mitigan (a,b y c):

- ¿Está bien encender la luz? Para mí no hay suficiente (en vez de ¿podemos encender la luz, por favor?, Pedido a la profesora) (situación 3)

- “Chicos, me parece que ya es la hora de cenar” (sin atenuación, podría entenderse como que los está echando) (situación 4)
- “¿Este libro estaba así cuando te lo di?” (situación 5)
- “¿qué pasó al libro? (en vez de “¡Jy, se rompió la tapa, qué lástima!”), para reclamarle al compañero).
- “¡Qué buena persona! ¿no existe hacer la cola? (el uso de la ironía para reclamar resulta poco cortés y puede ocasionar un conflicto mayor) (situación 6)
- “¿Me das tu libro?” (en lugar de: ¿me prestarías tu libro?) (situación 13)

7. Los actos de cortesía positiva, tienden a seleccionar una estrategia de atenuación

“Me gustaría decirle que le queda muy bien esa blusa” (situación 14)

8. No se evalúa correctamente la gravedad de la situación.

“Ay! No estaba prestando atención (falta la disculpa, aunque hay justificación, no se interesa por el otro) (situación 7)

“Uy, yo no te vi, perdóname” (no se interesa por el otro)

-“Ahora no tengo mi billetera. Después vuelvo” (situación 12) No se disculpa, no pregunta cómo se puede hacer para remediar la situación.

“Si no estás usando el libro ahora, ¿me lo das? Puedo devolverlo cuando termine mi tarea (situación 13)

9. En general, en el intercambio de opiniones tratan de no diferenciarse del interlocutor, aunque, en vez de atenuar, prefieren no opinar o asentir.

“Bueno, está bien, otra vez podemos ir al Sur” (situación 15)

“Sí, puede ser. Es un buen punto” (situación 16)

De esta forma, las funciones interpersonales y expresivas parecen tener un papel secundario en las interacciones de los estudiantes, a lo sumo, generalizan el uso de una fórmula (“permiso”) o de un tratamiento (“che”) lo cual parecen asociar con un grado de mayor y menor distancia con el interlocutor, sin tener en cuenta el tipo de acto comunicativo. De este modo, observamos una baja representación de las categorías expresivas y de los recursos con función meramente interaccional, poco uso de estrategias de cortesía positiva o “actos de refuerzo de la imagen” tales como halagos, felicitaciones, etc, y desconocimiento de los recursos necesarios para la atenuación.

3 Actividades para el desarrollo de la competencia comunicativa

A partir de estos primeros resultados, la inclusión de las estrategias de cortesía y atenuación como parte del desarrollo de la competencia pragmática resulta de fundamental importancia en la adquisición de su L2, especialmente, al tratarse de un programa de inmersión donde nuestros alumnos deben interactuar cotidianamente con hablantes nativos. Para ello, diseñamos algunas actividades que han sido aplicadas en los cursos de La Plata. Así, el desarrollo de la competencia comunicativa, es decir, la capacidad del estudiante de interactuar en situaciones de comunicación, implica entonces un nuevo enfoque del “componente cultural” de los programas de español. Este conocimiento compartido que todos los nativos poseen y que dan por sobreentendido, debe ser adquirido por el estudiante extranjero para orientarse en situaciones concretas y poder participar adecuadamente en las prácticas culturales cotidianas.

3.1 *Algunos ejemplos*

3.1.1

Actividad: “¿Cuándo lo digo? ¿Cómo lo digo?”

Objetivo: Uso de fórmulas según las situaciones

Catálogo de expresiones

- a-¡Faltaba más!
- b-¡Bárbaro!
- c-¡Listo!
- d-¡Qué le vamos a hacer!
- e-¡Dale!
- g-¡Cómo no!
- h-¡No me digas!
- i-¡Más vale!
- j-¡Por desgracia!

Catálogo de situaciones: ¿Qué decís?

1. Un amigo te cuenta que se ganó un pasaje a Mendoza en un sorteo.
2. Un vecino te comenta que el tiempo está horrible, hace diez días que viene lloviendo.
3. Tu profesor te agradece el folleto turístico que le conseguiste.
4. Un amigo te invita a pasar el fin de semana en el campo.
5. Son las 19.00 y la película empieza a las 19.30. Tu compañero de cuarto no termina de vestirse.
6. Le pedís a tu vecino la escalera para poder conectar una lámpara.
7. Una compañera de curso te aconseja no caminar por la estación en la noche.
8. Una amiga te dice que va a ir a tu casa a las 20.00 y que lleva un postre.
9. Tu compañero te pregunta si tenés clase de arte y política el día siguiente.

3.1.2 *Imaginar nuevas situaciones para emplear las fórmulas*

Actividad: “Hablando se entiende la gente”

Objetivo: -Uso de estrategias de cortesía y atenuación.

- 1- Incluir las frases en diálogos.
- 2- Explicitar en qué situación comunicativa pueden aparecer.
- 3- Imaginar otras situaciones donde estas frases puedan provocar conflictos. En estos casos, ¿cómo se atenuarían?
- 4- Escribir los diálogos resultantes.

-Tarjetas

- a. La cena está exquisita pero estoy lleno.
no tengo mucho apetito.
no me siento bien.
- b. Ese vestido es muy llamativo.
muy inusual.
original.
- c. No sé, no estoy de acuerdo, por ahí..
Puede ser, pero sin embargo yo pienso que
Estoy de acuerdo, pero me parece que...

3.1.3

Actividad: "Completar los diálogos"

Objetivo: Uso de estrategias de cortesía y atenuación.

- 1- Completar los diálogos.
- 2-Explicitar en qué situación comunicativa pueden aparecer.
- 3- Analizar si estas frases puedan provocar conflictos. En estos casos, ¿cómo se atenuarían?
- 4- Escribir los diálogos resultantes.

-Tarjetas con diálogos incompletos:

(1)

A: ¿Quién era esa chica que hablaba tanto en la fiesta?

B: Ah, esa, era Analía, una amiga mía de la infancia.

A:

B: ¿Te parece? ¿Por qué lo decís?

A:

(2)

A: Juan, no comiste la torta.

B:

A: Pero, te la preparé especialmente para vos.

B:

(3)

A: Le compré este libro a mi padre para su cumpleaños. ¿te parece que le gustará?

B:

A: Pensé que era un buen libro, el autor es conocido...

B:

3.1.4

Actividad: "Atenuar o no atenuar, esa es la cuestión"

Objetivos: -Realización de diferentes actos de habla. Uso de estrategias de cortesía y atenuación.

(1)

A: -¡Corréte de allí! Esa silla está rota.

B: -¡Uy!

(2)

A: -Alcanzáme el diario.

B: -Ya voy.

(3)

A: -No fumes, me hace mal el humo.

B: -Sí.

(4)

A: -¿Te gusta la música de Calamaro?

B: -No.

(5)

A: -Siéntese.

B: -Sí.

(6)

A: -¿Te cambiaste el color del pelo?

B: -Sí, ayer fui a la peluquería.

(7)

A: -La pintura de Quinquela Martín es maravillosa.

B: -Sí, puede ser. La de Soldi es mejor.

(8)

A: -Pasá, pasá.

B: -Bueno.

3.1.5

Actividad: “¿Atenuar o no atenuar?”

Objetivos: -Reflexión sobre el uso de estrategias de cortesía y atenuación.

-Contextualización de los diálogos

Tarjetas.

(1)

A: -¿Sería usted tan amable de decirme la hora?

B: -Sí, por supuesto, inmediatamente, son las 9.00.

A: -Muchísimas gracias, es usted muy amable.

(2)

La madre al hijo:

A: -¿Me harías un favor?

B: -Sí, desde ya, ¿qué deseabas?

A: -¿Podrías, si no fuera mucha molestia, bajar el volumen de la música?

(3)

Dos amigas:

A: -¿Te puedo hacer una pregunta?

B: -Sí, por supuesto, ¿cuál es la pregunta?

A: -¿Qué te pareció la exposición de Picasso en el Teatro Argentino?

B: -Bueno, creo, me parece que fue una gran posibilidad para la gente de ver algunas obras de Picasso, aunque quizás, sea un poquito de propaganda política para el gobernador, ¿no te parece?

A: -Sí, sí, pero estuvo interesante, ¿no es cierto?

B: -Sí, sí, muy interesante, claro, por supuesto.

(4)

A: -Hola, me gustaría invitarte al cine, ¿te parece bien?

B: -Sí, por supuesto. Creo que lo mejor sería encontrarnos a las 8.00 en tu casa.

4 Conclusiones

Cuando los alumnos se encuentran con la nueva cultura, se enfrentan con interacciones reales. Allí, más que el conocimiento estrictamente lingüístico, les hace falta saber qué forma usar en una situación determinada, teniendo en cuenta los roles de los participantes, la distancia social, la jerarquía existente, y a partir de allí, recurrir a estrategias que les garanticen una comunicación exitosa. Para ello, la cortesía, considerada como una puesta en práctica de estrategias que permiten lubricar las relaciones sociales, debería estar incluida entre los contenidos de los programas de lengua extranjera, y más aún, en aquellos programas de inmersión como el que se desarrolla en la Universidad de La Plata. Luego de analizar cómo funciona la cortesía en las conversaciones entre argentinos, hemos corroborado, por medio de pruebas de juegos de rol y cuestionarios de producción, el desconocimiento de las estrategias adecuadas a la situación comunicativa que se les presenta. De este modo, hemos desarrollado una serie de actividades para que los estudiantes apliquen y reflexionen también sobre esta temática. El análisis de los errores pragmáticos sirvió de base para la selección de los contenidos lingüísticos, pragmáticos y culturales, así como también para el diseño de las actividades de aplicación.

Hemos señalado además que como estrategia de cortesía, la atenuación, resulta indispensable en todas las situaciones comunicativas a fin de evitar posibles conflictos. Por ello, hemos planteado distintos ejemplos de la vida cotidiana, la mayoría de ellos, reformulaciones de anécdotas auténticas de nuestros alumnos, recogidas a lo largo de cinco de años de trabajo en el Programa de La Plata. Las dificultades que tuvieron que sortear, algunas insalvables después de ocurridas, nos han servido de fuerte motivación para reflexionar sobre estos temas, en la medida que responden fundamentalmente a las necesidades de nuestros alumnos. Las

propuestas didácticas han sido aplicadas en los distintos cursos con la idea de trabajar conjuntamente la lengua y la cultura, la lengua y el uso: las formas lingüísticas asociadas al uso en situaciones concretas, en relación con los participantes de ese contexto y sus propósitos comunicativos.

Apéndice

Prueba de recolección de datos

Situación 1: (Y domina a X [+DS])

Estás en la fila del banco esperando para pagar la cuota de la Escuela de Lenguas. No tenés reloj y querés saber la hora. Hay un señor de saco y corbata delante, ¿qué le decís?

A:

B: Sí, son las once y media.

A:

Situación 2: (X=Y/Y domina a X [-DS])

Estás en el supermercado buscando la masa de lasagnas. Como no la encontrás, le preguntás a uno de los empleados:

A:

B: Están en la góndola 14, donde están los fideos secos.

A:

Situación 3: (Y domina a X, [-DS])

Estás en la clase de español. No hay luz suficiente. ¿Qué le decís a la profesora?

A:

B: Como quieras.

Situación 4: (X=Y [-DS])

Estás en tu casa con tus amigos. Es la hora de la cena. ¿Qué decís?

A:

B:

Situación 5: (X=Y [-DS])

Le prestaste un libro a un amigo y, cuando te lo devuelve, tiene rota la tapa. ¿Qué le decís?

A:

B:

Situación 6: (X=Y /Y domina a X [+DS])

Estás en la fila del banco, esperando tu turno, un señor se acerca al cajero para "hacer una pregunta" y termina siendo atendido, ¿qué le decís?

A:

B: Bueno...eh...

Situación 7: (X=Y/ Y domina a X [+DS])

Estás caminando por la calle en un día de lluvia, sin querer, le pegás con tu paraguas a una señora, ¿qué decís?

A:

B: Está bien.

Situación 8: (X=Y [-DS])

Era el cumpleaños de tu amigo, te olvidaste de llamarlo por teléfono, ¿qué le decís?

A:

B: Sí, no importa.

Situación 9: (X=Y [-DS])

Vas a un kiosco, comprás chocolates, aspirinas y una gaseosa. Cuando el kiosquero te dice cuánto tenés que pagar, te das cuenta de que te está cobrando de más, ¿qué decís? ¿Qué te contesta?

A:

B:

A:

Situación 10: (X=Y, [-DS])

Un amigo te propone ir al cine, te dice que te pasa a buscar a las ocho, ¿qué te dice? ¿Qué le contestás?

A:

B:

Situación 11: (Y domina a X [-DS])

Tu profesora te consigue información sobre un viaje para el fin de semana, ¿qué le decís? ¿Qué te contesta?

A:

B:

Situación 12: (X domina a Y [-DS])

Vas a la panadería. Cuando querés pagar, te das cuenta de que te olvidaste tu billetera. ¿Qué decís? ¿Qué te contesta la cajera?

A:

B:

Situación 13: (X=Y [-DS])

Para hacer tu tarea de la escuela, necesitás que tu compañero te preste el libro de texto, ¿Qué le decís? ¿Qué te contesta?

A:

B:

Situación 14: (X=Y [-DS])

La señora de la casa donde vivís se ha comprado una blusa muy bonita y te pregunta tu opinión. ¿Qué le decís? ¿Qué te contesta?

A:

B:

Situación 15: (X=Y [-DS])

En un café estás discutiendo con un compañero sobre el lugar para ir juntos de vacaciones. A vos te gusta el Sur, ¿qué le contestás?

A: Yo quiero ir al Norte porque me dijeron que es mucho más barato.

B:

Situación 16: (Y domina a X [-DS])

En la clase de Sociología, el profesor habla de las ventajas de la enseñanza universitaria gratuita de la Argentina. Vos no estás de acuerdo. ¿Qué le contestás?

A: La Universidad pública garantiza la igualdad de oportunidades, es la institución más democrática.

B:

Bibliografía

- Achugar, M. (2001), "'Piropos' as metaphors for gender roles in Spanish speaking cultures", *Journal of Pragmatics*, 11, 2, pp. 127-137.
- Agüero Chaves, A. (1962), *El español de Costa Rica*. San José, Librería e Imprenta Lehmann.
- Agüero Chaves, A. (1996), *Diccionario de costarrriqueñismos*. San José, Asamblea Legislativa.
- Alcina Franch, J. Y J.M Blecua (1975), *Gramática española*. Barcelona, Ariel.
- Allwood, J. (1995), *An activity based approach to pragmatics*. Göteborg, Department of Linguistics, University of Göteborg.
- Alonso, D. (1935), *La lengua de Góngora*, en *Revista de filología española*. Anejo 20, Madrid.
- Alvarado, M. (2000), "Mutaciones en el discurso antropológico contemporáneo", *Lingüística*, 12, pp. 27-54.
- Amoretti, M. (1987), *Debajo del canto*. San José, Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Anderson, A. (1992), "Negotiating coherence in dialogue" en M. A. Gernsbacher y T. Givón (eds.) *Coherence in spontaneous text*" Amsterdam, John Benjamins. 1,40
- Antaki, Ch. y Widdicombe (eds.)(1998), *Identities in talk*. London, Sage.
- Arndt H. y Janney, R. W. (1987), "The biological and cultural evolution of human communication", en W. Lörcher y R. Schulze (eds.) *Perspectives on language in performance: Studies in linguistics, literary criticism, and language teaching and learning*. Tübingen: Gunter Narr.
- Arregui, J. y Choza, J. (1994), *Filosofía del hombre. Una antropología de la intimidad*. Madrid, Rialp.
- Arundale, R. (1999), "An alternative model and ideology of communication for alternative to politeness", *Pragmatics (Special issue on ideologies of politeness)*, 9, 1, 119-153.
- Atkinson, J. y Drew, P. (1979), *Order in Court*. London, Malaby.
- Austin J. L. (1982), *Cómo hacer cosas con palabras. Palabras y acciones*. Barcelona, Paidós.
- Bajtín, M. (1986), *Estética de la creación*. México, siglo XXI.

- Bañón Hernández, A.M. (1997), *La interrupción conversacional. Propuestas para su análisis pragmalingüístico*. Anejo XII de *Analecta Malacitana*, Universidad de Málaga.
- Barrán, J. P. (1992), *Medicina y sociedad en el Uruguay del Novecientos*. Montevideo, Ediciones de la Banda Oriental.
- Barrios, J. M. (1998), *Elementos de Antropología Pedagógica*. Madrid, Rialp.
- Beebe, L.M. y Cummings, M.C. (1996), "Natural speech act data versus written questionnaire data: how data collection method affects speech act performance", en S.M. Gass y J. Neu (eds.) *Speech acts across Cultures*, Berlín: Mouton de Gruyter.
- Beinhauer, W. ([1929] 1991), *El español coloquial*. Madrid, Gredos.
- Beinhauer, W. (1985), *El español coloquial*. Madrid, Gredos.
- Bennet, A. (1981), "Interruptions and the interpretation of conversation." *Discourse Processes*, pp. 171-188.
- Benoit, W. (1995), *Accounts, excuses, and apologies: a theory of image restoration strategies*. Albany, State University of New York Press.
- Berger y Luckmann, T (1983). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Amorrortu.
- Bernstein, B. (1971), *Class, codes and control*. Londres, Routledge y Kegan Paul.
- Berry, J. (1980), "Introduction to methodology", en H.C.Triandis y J.Berry (eds.) *Handbook of Cross-Cultural Psychology, Theory and Method, Vol.1* (2nd ed.) Boston, Allyn y Bacon.
- Blas Arroyo, J.L. (2001), "'No diga chorradas...'. La descortesía en el debate político cara a cara. Una aproximación pragma-variacionista", en *Oralia. Análisis del discurso oral*, 4, pp.9-45.
- Blum-Kulka, S. (1990), "You don't touch lettuce with your finger: Parental politeness in family discourse", *Journal of Pragmatics* 14, pp. 259-288.
- Blum-Kulka, S. (1992), "The metapragmatics of politeness in Israeli society", en Watts, R., Ide, S., Ehlich, K. (eds) *Politeness in language: Studies in its history, theory and practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Blum-Kulka, S. (1997), *Dinner talk : cultural patterns of sociability and socialization in family discourse*. Mahwah, NJ, Erlbaum.
- Blum-Kulka, S., House, J., y Kasper, G., (eds.) (1989), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, Ablex.
- Bolívar, A. (1997), "El análisis crítico del discurso, teoría y compromisos", *Episteme* ns 17, 1-3, pp.23-45.

- Bolívar, A. (2001a), "El insulto como estrategia en el diálogo político venezolano", *Oralia*, 4, pp. 47-73.
- Bolívar, A. (2001b), "Changes in Venezuelan political dialogue, the role of advertising during electoral campaigns", en *Discourse and Society* 12 (1), pp. 23-46.
- Bolívar, A. (2001c), "El personalismo en la democracia venezolana y cambios en el diálogo político", en *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, vol. 3, 1, pp.103-134.
- Bolívar, A. (2002a), "Violencia verbal, violencia física y polarización en el diálogo político venezolano", en Molero, L. y Franco (eds.) *El discurso político desde las humanidades y las ciencias sociales*. Caracas, Fonacit, pp. 125-136.
- Bolívar, A. (2002b), "La violencia verbal y sus efectos en la ciudadanía". Ponencia presentada en las XI Jornadas venezolanas de Psicología social, Caracas 30 de mayo al 1 de junio de 2002.
- Bolívar, A. y Kohn, C. (1999), "Diálogo y participación, ¿cuál diálogo? ¿Cuál participación?", en Bolívar, A. y Kohn, C. (1999), (eds.), pp. 103-115.
- Bolívar, A. y Kohn, C. (1999), *El discurso político venezolano. Un estudio multidisciplinario*. Caracas, Comisión de Estudios de Postgrado y Editorial Tropykos.
- Boretti, S. H. (2001), "Aspectos de la cortesía lingüística en el español coloquial de la Argentina", en *Oralia* 4, pp. 75-102.
- Boretti, S. H. (en prensa), "Abordaje semántico-pragmático de la construcción 'No A, pero B' en el español de la Argentina".
- Borges, J. L. (2001), *Textos recobrados*, T. II, Emecé, Buenos Aires.
- Bourdieu, P. (1977), *Outline of a theory of practice*. Cambridge, CUP.
- Bourdieu, P. (1982), *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*. Paris, Fayard.
- Bourdieu, P. (1991), *Language and symbolic power*. Cambridge, Polity Press.
- Bravo, D. (1996), *La risa en el regateo: Estudio sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Estocolmo, Stockholms universitet, Edsbruk Akademi-Tryck AB.
- Bravo, D. (1998a), "Perspectivas extrapersonales e interpersonales de análisis del discurso hablado, la atribución de significados sociales", en F. J. Bustos et alli (eds.), *Lengua, discurso y texto*, vol. II. Madrid, Visor-UCM, pp. 1501-1514.
- Bravo, D. (1998b), "¿Reírse juntos?, un estudio de las imágenes sociales de hablantes españoles, mexicanos y suecos", *Diálogos hispánicos (La pragmática lingüística del español)*, 22, pp. 315-364.
- Bravo, D. (1999), "¿Imagen 'positiva' vs. imagen 'negativa'?, pragmática socio-cultural y componentes de face", en *Oralia*, 2, pp. 155-184.

- Bravo, D. (2000a), “La atribución de significados sociales en el discurso hablado perspectivas extrapersonales e interpersonales”, en *Actas del I Simposio Internacional de Análisis del Discurso*. vol II, Madrid, Visor Libros, pp. 1501-1514.
- Bravo, D. (2000b), “Aspectos contrastivos en la conversación: la comunicación no verbal”, *Acta Universitatis Stockholmiensis. Stockholm Studies in Modern Philology New Series 12: Contrasts in Languages*. Estocolmo: Almqvist y Wiksell Internacional, pp. 71-86.
- Bravo, D. (2001), “Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español”, *Oralia*, 4, pp. 299-314.
- Bravo, D. (2002), “Actos asertivos y cortesía, Imagen del rol en el discurso de académicos argentinos”. M. E. Placencia, y D. Bravo (eds.), *Actos de habla y cortesía en español*. London, LINCOM Studies in Pragmatics 5, pp. 141-174.
- Bravo, D. y Granato, L. (2001), “Aspectos de la Imagen Social y de la cortesía, la negociación de los roles en la conversación”. *Presentación en el Primer Congreso y Cuarto Coloquio de la Asociación Latinoamericana de Estudios del Discurso*. Recife, Brasil, septiembre 2001.
- Brazil, D. (1997), *The Communicative Value of Intonation in English*. Cambridge, CUP
- Bresnahan, M. y Cai, D. (1996), “Gender and aggression in the recognition of interruption”, *Discourse Processes*, pp. 171-189.
- Briz, A. (1993), “Los conectores pragmáticos en el español coloquial (I): su papel argumentativo”, *Contextos*, XI, 21-22, pp. 145-188.
- Briz, A. (1995), “La atenuación en la conversación coloquial. Una categoría pragmática”, en L. Cortés (ed.) (1995), pp. 103-122; ampliado en Briz (1998, cap. 4 y 6).
- Briz, A. (1998), *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmatogramática*. Barcelona, Ariel.
- Briz, A. (2000), “Turno y alternancia de turno en la conversación”, *Revista Argentina de Lingüística*, 16, pp. 3-26.
- Briz, A. (2002a), “La atenuación en una conversación polémica”, en J.L. Blas, M. Casanova, S. Fortuño y M. Porcar (eds.), *Estudios sobre lengua y sociedad*. Universidad Jaime I de Castellón.
- Briz, A. (2002b), *El español coloquial en la clase de E,LE. Un recorrido a través de los textos*. Madrid, SGEL
- Briz, A. (coord.) (1995), *La conversación coloquial (Materiales para su estudio)*. Anejo XVI de la Revista *Cuadernos de Filología*. Universidad de Valencia.
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co (2002), *Corpus de conversaciones coloquiales*. Anejo de la Revista *Oralia*. Madrid, Arco-Libros.

- 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, Esther Goody (ed) (1978) *Questions and Politeness, strategies in Social Interaction*. New York, CUP.
- Brown, R. y Gilman, A. ([1960]1972), "The pronouns of power and solidarity", en P. Gigliogli (ed.) *Language and Social Context*. Harmondsworth: Penguin, pp. 252-282.
- Bustos Tovar, J.J. (1997), "Aspectos semánticos y pragmáticos de la comunicación oral", en Briz, A., Gómez Molina, J.R, Martínez Alcalde, M.J. y grupo Val.Es.Co. (eds.), *Pragmática y gramática del español hablado. El español coloquial*. Zaragoza, Pórtico, pp. 37-49.
- Calsamiglia, H. y A. Tusón (1999), *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona, Ariel.
- Caro Baroja, J. y Temprano, E. (1985), *Disquisiciones antropológicas*. Madrid: Itsmo.
- Carrasco Santana, A. (1999), "Revisión y evaluación del modelo de cortesía de Brown y Levinson", *Pragmalingüística*, 7, pp. 1-44.
- Castilla, C. (2000), *Teoría de los sentimientos*. Barcelona, Tusquets.
- Cesarco, R. (MS) "La entrevista como herramienta de una asistencia médica integral y humanizada"
- Charaudeau, P. (1980), *Langage et discours. Eléments de sémiolinguistique*. Paris, Hachette.
- Charaudeau, P. (e.p.), "¿Qué hace el sujeto del diálogo, y cómo construye su discurso". Ponencia leída en el Curso de verano de la Universidad Complutense de Madrid, Almería, julio de 1995.
- Chilton, P. y Schäffner, C. (2000), "Discurso y Política", en van Dijk (ed.) *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*. Barcelona, Gedisa, pp. 297-329.
- Chodorowska, M. (1997), "On the polite function of ¿me entiendes? in Spanish". *Journal of Pragmatics* 28, 355-371.
- Chodorowska-Pilch, M. (1998), "Encoding of politeness in Spanish and Polish, A cross-linguistic study". University of Southern California dissertation, Ann Arbor (Michigan), University Microfilms International.
- Chodorowska-Pilch, M. (1999), "Si *quieres* as a grammaticalized politeness marker in Peninsular Spanish", en J. ShinJa, Hwang and Arle R. Lommel (eds) *LACUS Forum* 25, pp. 151-160. LACUS, Fullerton, CA.
- Chomsky, N. (1957), *Syntactic Structures*. The Hague, Mouton.

- Chomsky, N. (1965), *Aspects of a Theory of Syntax*. Cambridge, MA, MIT Press.
- Chriss, J. (1999), "Role distance and the negational self. Goffman and social organization", en G. Smith (ed.), London, Routledge, pp. 64-80.
- Ciapuscio, G. y W. Kesselheim. (1997) "Usted ¿qué es?, categorizaciones y contexto institucional", en Zimmermann y Ch. Bierbach (eds.) *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*, Frankfurt am Main, Vervuert Verlag, pp. 105-129.
- Coates, J. (1988), "Gossip revisited, Language in all-female groups. Women in their speech communities", en J. Coates (ed.), *New perspectives on language and sex*. London, Longman, pp. 94-122.
- Coates, J. (1995), "The negotiaton of coherence in face-to-face interactions. Some examples from the extreme bounds." en Gernsbacher, Morton Anne y T. Givón (eds.) *Coherence in spontaneous text*" Amsterdam, John Benjamins, pp. 41-58.
- Coulmas, F. (1979), "On the sociolinguistic relevance of routine formulae", *Journal of Pragmatics*, 3, pp. 239-266.
- Culpeper, J. (1996), "Towards an anatomy of politeness", *Journal of Pragmatics*, 25, pp. 349-367.
- Curcó, C. (1998), "¿No me harías un favorcito?, reflexiones en torno a la cortesía verbal en el español de México y el español peninsular", *Diálogos Hispánicos*, 22, pp.129-171.
- De Kadt, E. (1998), "The concept of face and its applicability to the Zulu language", *Journal of Pragmatics*, 29, pp. 173-191.
- Delgado, V.(1995), *Politeness in language: Directive speech acts in Colombian and Castillian Spanish, and U.S. English*. Dissertation Abstracts International, 55, pp. 2365A-2366A.
- Díaz-Plaja, F. (1976), *El español y los siete pecados capitales*. Madrid, Alianza.
- Dindia, K. (1987), "The effects of sex of subject and sex of partner on interruptions." *Human Communication Research*, pp. 345-371.
- Dogbe, K. (1980), "Concept of community and community support systems in Africa". *Anthropos*, 75, pp. 781-798.
- Donni de Mirande, N. (1968), *El español hablado en Rosario*, Universidad del Litoral, Rosario
- Drew, P. y Sorjonen, M. L. (1997). "Institutional Dialogue." *Discourse as Social Interaction*. van Dijk, T. Thousands Oaks, CA, Sage, II, pp. 92-118.
- Drummond, K. (1989), "A backward glance at interruptions", *Western Journal of Speech Communication*, pp. 150-166.
- Ducrot, O. (1995), "Les modificateurs déréalisans", *Journal of Pragmatics*, 24, pp. 145-165.

- Dunne, M., Ng, S. H. (1994), "Simultaneous speech in small group conversation, All-together-now and one-at-a-time?" *Journal of Language and Social Psychology* 13, pp. 45-71.
- Duranti, A. (1992), "La etnografía del habla, hacia una lingüística de la praxis" en F. J. Newmeyer (ed.) *Panorama de la lingüística moderna de la Universidad de Cambridge, IV. El lenguaje, contexto socio-cultural*. Madrid, Visor, pp. 253-273.
- Duranti, A. (1997), *Linguistic Anthropology*. Cambridge University Press.
- Eagleton, T. (2001), *La idea de cultura*, Paidós, Barcelona, Buenos Aires, México.
- Edelski, C. (1981), "Who's got the floor?" *Language in Society*, pp. 383-421.
- Eelen, G. (2001), *A critique of politeness theories*. Manchester, UK; Northampton, MA, St. Jerome Pub.
- Ehlich, K.(ed.) (1992), *Politeness in Language*. Berlín, Mouton de Gruyter.
- Erlich, F. (2002), "En torno al referéndum sindical, funciones estratégicas de algunos actos de habla en textos periodísticos" en L. Molero y Franco, M. (ed.), *El discurso político en las ciencias humanas y sociales*. Caracas, Fonacit.
- Erlich, F. (en prensa), "Autopresentación y presentación de los 'otros' en el debate sobre el referéndum sindical venezolano", en *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, 4(1).
- Escandell Vidal, M.V. (1996). *Introducción a la pragmática*. Barcelona, Ariel, 2 edición.
- Escandell, M. V. (1993), *Introducción a la pragmática*. Barcelona, Anthropos, 1 edición.
- Escandell, M. V. (1995), "Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas", en *Revista Española de Lingüística*, 25, 1, pp. 31-66.
- Fairclough, N. (1989), *Language and power*. Londres, Longman.
- Fairclough, N. (1992), *Discourse and social change*. Cambridge, Polity.
- Fairclough, N. (1995), *Critical discourse analysis. The critical study of language*. Londres, Longman.
- Fan, S. (1994), "Contact situation and language management", *Multilingual Journal of cross-Cultural and Interlanguage communication*, Berlin: Mouton de Gruyter, pp. 13-23.
- Fant, L. (1989), "Cultural mismatch in conversation, Spanish and Scandinavian Communicative behaviour in negotiation settings", *Hermes* 2, pp. 247-265.
- Fant, L. (1992), "Scandinavians and Spaniards in negotiation" en A. Sjögren, y L. Janson (eds.), *Culture and Management in the Field of Ethnology and Business Administration*. Stockholm, Stockholm School of Economics. Institute of International Business, pp.125-153.

- Fant, L. (1996), "Regulación conversacional en la negociación, una comparación entre pautas mexicanas y peninsulares", en T. Kostchi, et al. (eds.), *El español hablado y la cultura oral en España e Hispanoamérica*. Frankfurt, Vervuert-Iberoamericana, pp.147-183.
- Fant, L. y Granato, L. (e.p.), "Cortesía y gestión interrelacional, hacia un nuevo marco conceptual"
- Fernández García, F. (2001), "Ironía y (des)cortesía", *Oralia*, 4, pp. 103-127.
- Ferrer, M. C. y Sánchez Lanza, C. (2002) *Interacción verbal. Los actos de habla*. Rosario, U. N. R. Editora, Universidad Nacional de Rosario, Argentina.
- Firth, J.R. (1951), "Personality and language in society", *Sociological Review*, 42, pp. 37-42.
- Flowerdew, J. (1999), "Face in cross-cultural political discourse", en *Text, an interdisciplinary journal for the study of discourse*, 19-1, pp. 3-28
- Forgas, J. (2001), *Feeling and Tinking. The role of affect in Social Cognition*. New York, Cambridge University Press.
- Foytlin, M., Nelson, C., Rahman, W., Streeck, J. (1999), "Casualties of lyrical combat", en *Salsa 6 [Proceedings of the sixth annual symposium about language and socialty]* Austin, Tx. Department of Linguistics University of Texas.
- Franch, A. y Bleuca, J. M. (1975), *Gramática española*. Barcelona, Ariel.
- Fraser, B. (1980), "Conversational mitigation", *Journal of Pragmatics*, IV,4, pp. 341-350.
- Fraser, B. (1990), "Perspectives on politeness". *Journal of Pragmatics*, 14(2), pp. 219-236.
- Gagini, C. (1919), *Diccionario de costarriqueñismos*. San José, Imprenta Nacional.
- Gallardo Paúls, B. (1993), "La tansición entre turnos conversacionales: silencios, solapamientos e interrupciones", *Contextos*, XI, 21-22, pp. 180-220.
- Gallardo Paúls, B. (1996), *Análisis conversacional y pragmática del receptor*. Valencia, Ediciones Episteme.
- García, C. (1992a), "Refusing an invitation, a case study of Peruvian style", *Hispanic Linguistics* 5, pp. 207-243.
- García, C. (1993), "Making a request for a service and responding, a case study of Peruvian style", *Journal of Pragmatics* 19, pp. 127-152.
- García, C. (1996), "Reprimanding and responding to a reprimand, A case study of Peruvian Spanish speakers", *Journal of Pragmatics* 26, pp. 663-697.

- García, C. (1999), "The three stages of Venezuelan invitations and responses", *Multilingua* 18: 391-433.
- García, C. (2002), "La expresión de camaradería y solidaridad: cómo los venezolanos solicitan un servicio y responder a la solicitud de un servicio", en M. E. Placencia, y D. Bravo (eds.), *Actos de habla y cortesía en español*. London, LINCOS Studies in Pragmatics 5.
- García, C. (en prensa), "Who's the boss: How Venezuelans Reprimand and Respond to a reprimand", *Hispanic Linguistics*.
- Gazdar, G. (1979), *Pragmatics, implicature, presupposition, and logical form*. New York, Academic Press.
- Geertz, C. (1973), *Ethos, world view and the análisis of sacred symbols. The interpretation of cultures*. New York, Basic Books.
- Geertz, C. (2000), *La interpretación de la cultura*. Barcelona. Gedisa.
- Gehlen, A. (1980), *El hombre*. Salamanca, Sígueme.
- Geis, M. (1995), *Speech acts and conversational interaction*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Giglioli, G. (1998), "Los colores de la idiosincrasia", en *Costa Rica imaginaria*. Heredia, EFUSA.
- Gilbert, M. (1999), "Language, words and expressive speech acts" en Frans van Eemeren, Rob Grootendorst, J. Anthony Blair, y Charles A. Willard, Eds. *Proceedings of the Fourth International Conference of the International Society for the Study of Argumentation*. pp. 231-234.
- Gille, J. (2001), *Pautas argumentativas en el diálogo espontáneo. Un estudio de conversaciones intra e interculturales*. Departamento de Español, Portugués y Estudios Latinoamericanos. Estocolmo, Universidad de Estocolmo.
- Gironella, J.M^a. (1969), *Los fantasmas de mi cerebro*. Barcelona, Ediciones G.P.
- Goffman, E. (1955), "On face-work, An analysis of ritual elements in social interaction", en, *Psychiatry. Journal for the Study of Interpersonal Processes* 18, 3, pp. 213-231. [reimpresión en Goffman, *Interaction Ritual, Essays on Face-to-Face Behavior*. Garden City, N.Y., 5-45].
- 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, pp. 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.
- Goffman, E. (1983), "Felicity's Condition". *American Journal of Sociology*, pp. 1-53.
- Goldberg, J. (1990), "Interrupting the discourse on interruptions. An analysis in terms of relationally neutral power- and rapport-oriented acts." *Journal of Pragmatics*, pp. 883-903.
- Greif, E. B. (1980), "Sex differences in parent-child conversations." *Women's Studies International Quarterly*, pp. 253-258.
- Grice, H.P. (1975), "Logic and conversation". Cole, P. y Morgan (ed.), *Syntax and Semantics*. New York, Academic Press. 41-58.
- Grice, H.P. (1978), "Further notes on logic and conversation". *Syntax and Semantics, IX, Pragmatics*. New York, Academic Press.
- Gu, Y. (1990), "Politeness phenomena in modern chinese", *Journal of Pragmatics*, 14, North Holland, pp. 237-257.
- Gudykunst, W. (2000), "Methodological issues in conducting theory-based cross-cultural research." en H. Spencer-Oatey (ed) *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. London, Continuum, pp. 293-315.
- Gumperz, J. J. (1982), *Discourse Strategies*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Habermas, J. (1981), *Theorie des kommunikativen Handelns*. 2 vols., Francfort del Meno, Suhrkamp.
- Habermas, J. (1998), *Teoría de la acción comunicativa*. Tomo I, Bogotá, Taurus.
- Hägglkvist C. y Fant, F. (2000), "El intercambio de opiniones en conversaciones intra e interculturales", en *Oralia*, 3, pp.95-111.
- Haverkate, H. (1990), "Politeness and mitigation in Spanish, a morpho-pragmatic analysis", en H. Pinkster and I. Genee (eds.), *Unity in Diversity. Papers presented to Simon C. Dik on his 50th birthday*, 107-131. Dordrecht, Providence, Foris.
- Haverkate, H. (1994a), *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid, Gredos.
- Haverkate, H. (1994b), "Reseña M. Sifianou (1992) Politeness phenomena in England and Greece
- Haverkate, H. (1998), "La contextualización discursiva como factor determinante de la realización del acto de habla interrogativo", en H. Haverkate, G. Mulder y C. Fraile Maldonado (eds.) *La pragmática lingüística del español. Recientes desarrollos, Diálogos Hispánicos*, pp. 173-210
- Haverkate, H. (2001), "Cortesía y descortesía en los diálogos del Quijote. Análisis de la representación de las imágenes positiva y negativa de los protagonistas", en *Oralia*, 4, pp.120-148.

- Heritage, J. (1984), *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge, Polity Press.
- Heritage, J. (1989), "Current developments in conversation analysis. Conversation", en P. B. Roger Derek (ed.). Clevedon, Multilingual Matters, pp. 21-47.
- Hernández Flores, N. (1999), "Politeness ideology in Spanish colloquial conversation, the case of advice", en *Pragmatics*, 9,1, pp. 137-149.
- Hernández Flores, N. (2001), "Politeness in Invitations and Offers in Spanish Colloquial Conversation", en G. Andersen (ed.) *Communicating Culture, Language y Cultural Contact*, 28, pp. 29-40.
- 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.
- Hernanz, M. L. (1990), *En torno a los sujetos arbitrarios, la segunda persona del singular*. En, V. Demonte y B. Garza Cuarón (eds.) *Estudios de Lingüística de España y México*. UNAM, Colegio de México, pp.151-178
- Hickey, L. (1991), "Comparatively polite people in Spain and Britain", en *Association for Contemporary Iberian Studies*, 4, 2, pp. 2-7.
- Hickey, L. (en prensa), "Politeness in Spain: Thanks but no 'thanks'", en L. Hickey y M. Stewart (eds.) *Politeness in Europe*.
- Hidalgo, A. (1998), "Alternancia de turnos y conversación. Sobre el papel regulador de los suprasegmentos en el habla simultánea", *Lingüística Española Actual*, 20, 2, pp. 217-238.
- Hopper, P. J. y Closs Traugott, E. (1993), *Grammaticalization*. Cambridge, Cambridge University.
- Hutchby, I (1996), *Confrontation Talk. Arguments, Assymetries and Power on Talk Radio*. UK, Brunell University.
- Hymes, D. (1964), *Language in culture and society*. New York, Harper y Row cop.
- Hymes, D. (1972), "Models of the interaction of language and social life", en J. Gumperz y D. Hymes (eds.), *Directions in Sociolinguistics: the Ethnography of Communication*. New York, Reinhart and Winston, pp. 35-71.
- Ide, S. (1989), "Formal forms and discernment, two neglected aspects of universals of linguistic politeness." *Multilingua*, 8, 2, 3, 223-248.
- Iglesias, S. (2001), "Los estudios de la cortesía en el mundo hispánico. Estado de la cuestión", *Oralia*, 4, 245-298.
- Ilie. C. (2001), "Unparliamentary Language, Insults as cognitive forms of ideological confrontation", en Dirven, R. Frank, R. y Ilie, C. (eds),

- Language and Ideology. Volume II, Descriptive cognitive approaches.* pp. 235-263.
- Janney, R. W. y Arndt, H. (1992), "Intracultural tact versus intercultural tact" en R. Watts, I. Sachiko y K. Ehlich (eds.) *Politeness in language. Studies in its history, theory and practice.* Berlin, Mouton de Gruyter. 21, 41.
- Janney, R. W. y Arndt, H. (1993), "Universality and relativity in cross-cultural research: A historical perspective", *Multilingua*, 12, 1, pp. 13-50.
- Jefferson, G. (1986), "Transcript notation", en M. J. Atkinson y J. Heritage (eds.), *Structures of Social Interaction. Studies in Conversational Analysis.* Cambridge, Cambridge University Press, pp. ix-xvi.
- Kallmayer, W. (1988), "Konversationsanalytische Beschreibung", en U. Ammon, N. Dittmar, K. Mattheier (eds.), *Sociolinguistics. An International Handbook of the Science of Language and Society.* Berlín, Nueva York, Mouton de Gruyter, pp. 1095-1108.
- Kasper, G. (2000), "Data collection in pragmatics research", en H. Spencer-Oatey (ed.) *Culturally speaking. Managing rapport through talk across cultures.* London, Continuum.
- Kennedy, C. y Camden, C. (1983), "A new look at interruptions." *The Western Journal of Speech Communication*, pp. 45-58.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990, 1992 y 1994), *Les interactions verbales*, 3 vols. Paris, Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1996), *La conversation.* Paris, Seuil.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1997), *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje.* Buenos Aires, Edicial.
- Kienpointer, M. (1997), "Varieties of rudeness, types and functions of impolite utterances", *Functions of language*, 4, número 2, pp. 251-287.
- Kollock, P., Blumstein, P. y Schwartz, P. (1985), "Sex and power in interruptions." *American Sociological Review*, pp. 34-46.
- Kong K. C. C. (1998), "Politeness of service encounters in Hong Kong." *Journal of Pragmatics*, Vol. 8, pp. 555-575.
- Labov, W. (1972), "Rules for ritual insults", en D. Sudnow (ed.) *Studies in Social Interaction.* New York, Free Press, pp. 120-169.
- Lakoff, R. (1973), "The logic of politeness; or, minding your p's and q's", en *Papers from the Regional Meeting.* Chicago Linguistic Society, IX, pp. 292-305.
- Lakoff, R. (1989), "The limits of politeness", *Multilingua*, 8, pp. 101-129.
- Lauerbach, G. E. (1989), "We don't want war, but... Speech act schemata and inter-schema-inference transfer", *Journal of Pragmatics*, 13, pp. 25-51

- Lázaro Mora, F. (1999), "La derivación apreciativa", en I. Bosque y V. Demonte (eds.) *Gramática descriptiva de la lengua española*. Madrid, Espasa Calpe.
- Leech, G. (1983), *Principles of pragmatics*. London, Longman.
- Levinson, S. (1983), *Pragmatics*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Levinson, S. (1989), *Pragmática*. Barcelona, Editorial Teide.
- Li, H. Z. (2001), "Cooperative and intrusive interruptions in inter- and intracultural dyadic discourse." *Journal of Language and Social Psychology* 20, 3, pp. 259-284.
- Linell, P. (1995), *Approaching dialogue, talk and interaction in dialogical perspectives*. Linköping, University of Linköping.
- Lobo, T. (1998), "Costa Rica imaginaria", en *Costa Rica imaginaria*. Heredia, EFUNA.
- Lorenzo-Dus, N. (2001), "Compliment responses among British and Spanish university students", *Journal of Pragmatics*, 33,1, pp. 107-127.
- MacDonell, D. (1986), *Theories of Discourse*. Oxford, Basil Blackwell.
- Madriz, M.F. (2000), "Los demonios de Chávez (La violencia como estrategia discursiva)", *Akademus*, 2, pp. 65-86.
- Makri-Tsilipakou, M. (1994), "Interruption revisited, affiliative vs. disaffiliative intervention." *Journal of Pragmatics*, pp. 401-426.
- Mao, L. R. (1994), "Beyond politeness theory, "face" revisited and renewed.", *Journal of Pragmatics* 21, pp. 451-486.
- Marche, T. y Peterson, C. (1993), "The development and sex-related use of interruption behaviour." *Human communication research* 3, pp. 388-408.
- Marina, J. y Penas, M. (1999), *Diccionario de los sentimientos*. Barcelona, Anagrama.
- Markus, H. R., y Kitayama, S. (1991), Culture and the self, implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 98(2), pp. 224-253.
- Márquez Reiter, R. (2000) *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay*. Amsterdam, John Benjamins.
- Martín Rojo, L. (2000), "Enfrentamiento y consenso en los debates parlamentarios sobre la política de inmigración en España", *Oralia* 3, pp. 113-148.
- Martín Rojo, L. (2001), New Developments in Discourse Analysis, Discourse as Social Practice", *Folia Linguistica* XXXV,1-2, pp.41-78.
- Martin, J. R. (2000), "Beyond exchange, APPRAISAL Systems in English" en S. Hunston y G. Thomson (ed.), *Evaluation in Text*. Oxford, Oxford University Press.

- Matsumoto, Y. (1988), "Reexamination of the universality of face, Politeness phenomena in Japanese", *Journal of Pragmatics*, 12, pp. 403-426.
- Matsumoto, Y. (1989), "Politeness and conversational universals, Observations from Japanese", *Multilingua*, 8, 2,3, pp. 207-222.
- Matte Bon, F. (1999). *Gramática comunicativa del español*. Tomo II, "De la idea a la lengua." Madrid, Edelsa., 3a reimpresión.
- Mead, G.H. (ed.)(1934), *Mind, self and society*. Chicago, C.W. Morris.
- Meo-Zilio, G. y S. Mejía (1980, 1983), *Diccionario de gestos. España e Hispanoamérica*. Bogotá, Instituto Caro y Cuervo.
- Mercer, H. (1997), "Los procesos de atención a la salud en el conjunto de las relaciones sociales" en S. Romero (coords.) en *Sociedad, cultura y salud*. Montevideo, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, pp. 15-30.
- Meyer-Hermann, R. (1983), "Formen und Funktionem der 'Abschwächung' im gesprochenen Portugiesisch», in J. Schmidt-Radefeldt (ed.), *Portugiesische Sprachwissenschaft*, Tübingen, Narr, pp. 21-57.
- Miguel, A. de (1990), *Los españoles. Sociología de la vida cotidiana*. Madrid, Temas de hoy.
- Miguel, A. de (1991), *Cien años de urbanidad. Crítica de costumbres de la vida española*. Barcelona, Planeta.
- Miguel, A. de (1994), *La sociedad española. 1993-1994. Informe sociológico de la Universidad Complutense*. Madrid, Alianza Editorial.
- Miguel, A. de (1997), *Autobiografía de los españoles. Cómo nos vemos. ¿Somos así?*. Barcelona, Planeta.
- Montero, M. (1997), *Ideología, alineación e identidad nacional*. Caracas, Universidad central de Venezuela. Ediciones de la Biblioteca. Cuarta edición.
- Montolío, E. (1996), "Gramática e interacción (Ensayo metodológico para el análisis del español conversacional", en A. Briz Gómez, J.R. Gómez Molina, M.J. Martínez Alcalde, Grupo Val. Es. Co. (eds.), *Pragmática y gramática del español hablado. Actas del II Simposio sobre análisis del discurso oral*, pp. 329-341. Universidad de Valencia, Libros Pórtico.
- Murata, K. (1994), "Intrusive or cooperative? A cross-cultural study of interruption." *Journal of Pragmatics*, pp. 385-400.
- Narbona, A. (1997), "Sintaxis del español coloquial, algunas cuestiones previas", en A. Briz, J. R. Gómez Molina, M. J. Martínez Alcalde, y grupo Val.Es.Co. (eds.), pp. 157-175.
- Ng, S. H. y Brooke, M. (1995), "Interruption and influence in discussion groups." *Journal of Language and Social Psychology* 14(4), pp. 369-382.

- Nichols, G. C. (1989), *Escribir, espacio propio, Laforet, Moix, Tusquets Riera y Roig por sí mismas*. Minneapolis, Institute for the Study of Ideologies and Literature.
- Nieto y Otero, M. J. (2001), "El poder de la afectividad, el discurso de Hugo Chávez y Fidel Castro" en Lordes M. y Franco, M. (ed.), *El discurso político en las ciencias humanas y sociales*. Caracas, Fonacit.
- Nuevo Espasa Ilustrado [NEI] (2000, 1999), *Diccionario Enciclopédico*. Madrid, Espasa Calpe.
- Nwoye, O. G. (1992), "'Linguistic politeness and socio-cultural variations of the notion of face", *Journal of Pragmatics*, 18, pp. 309-328.
- O'Driscoll, J. (1996), "About Face: a defence and elaboration of universal dualism", *Journal of Pragmatics*, 25, 1, p. 32.
- Ochoa Benítez (1988), *El comportamiento folklórico del venezolano*. Caracas, Editorial Panapo.
- Ortega y Gasset, J. (1961), *El hombre y la gente*, en *Obras Completas*, vol. VII. Madrid, Revista de Occidente.
- Ortega y Gasset, J. (1969), *Obras completas*. vols. X, XI. Madrid, Revista de Occidente.
- Overstreet, M. y Yule, G. (2001), "Formulaic Disclaimers", *Journal of Pragmatics*, 33, pp.45-6
- Payrató, Ll. (1990, 2ª), *Català colloquial, aspectes de l'ús corrent de la llengua catalana*. Valencia, Universitat.
- Penn, J. (1972), *Linguistic Relativity Versus Innate Ideas*. The Hague, Mouton.
- Piatti, G. (2001) "La atenuación en conversaciones entre estudiantes argentinos", *Moderna Språk*, XCV, 2, pp. 210-221.
- Pitt-Rivers, J. (1991), "Los estereotipos y la realidad acerca de los españoles", en M. Cátedra (ed.) *Los españoles vistos por los antropólogos*. Madrid: Júcar Universidad, pp. 31-43.
- Placencia, M. E. (1996), "Politeness in Ecuadorian Spanish", en *Multilingua*, 15, 1, pp. 13-34.
- Placencia, M.E (1998), "Ecuadorian Spanish vs. peninsular Spanish" en *Spanish Applied Linguistics*, 2, 1, pp. 71-106.
- Placencia, M.E. (2001), "Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público, el caso de una institución pública ecuatoriana", en *Oralia* 4, pp. 177-212.
- Pomerantz, A. (1984), "Agreeing and disagreeing with assessments, some features of preferred, dispreferred turn shapes. Structures of social action», en J. H. Maxwell Atkinson (ed.), Paris, Cambridge, Maison des Sciences de l'Homme, Cambridge University Press, pp. 57-101.

- Portillo, J. (1997), "El fetichismo de la medicina, una mitología sucedánea" en S. Romero (coords.) en *Sociedad, cultura y salud*. Montevideo, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, pp. 189-207.
- Portolés, J. (1993), "Dos pares de marcadores del discurso, en cambio y por el contrario, en cualquier caso y en todo caso", en Martín Zorraquino, M. A. y E. Montolío Durán (coords.) *Los marcadores del discurso*. Madrid, Arco Libros, pp. 243-264.
- Quesada Pacheco, M. A. (1981), *Análisis sociológico-lingüístico del español de San Gabriel, Monterrey y la lengua de Aserrí*, Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica.
- Quesada Pacheco, M. A. (1996), *Nuevo diccionario de costarriqueñismos*. Cartago, Editorial Tecnológica de Costa Rica, 2 edición revisada.
- Quesada Pacheco, M. A. (2001), *Nuevo diccionario de costarriqueñismos*, Cartago, Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Rábago, J. (2002), "El populismo como herramienta eficaz en la contienda electoral, en busca de la identificación popular", en Molero, L. y Franco (eds.) *El discurso político desde las humanidades y las ciencias sociales*. Caracas, Fonacit, pp. 3- 24.
- Rigatuso, E. (1994), *Fórmulas de tratamiento y familia en el español bonaerense actual*. Bahía Blanca, Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur.
- Rogers, W. T. y Jones, S. E. (1975), "Effects of dominance tendencies on floor holding and interruption behaviour in dyadic interaction." *Human communication research*, pp. 113-122.
- Romero, S. (1999), "Caracterizaciones del campo de la salud en el Uruguay" en *Salud y problema* 4,6. México. Universidad Autónoma Metropolitana. 25, 35
- Roulet, E. (1977), *Etude des réalisations directes et indirectes de l'acte d'offre en français parlé. Studi italiani di linguistica teorica ed applicata*, VI, 3, pp. 525-539.
- Sacks, H. (1974), "An analysis of the course of a joke's telling in conversation", en Bauman, R., Sherzer, J. (eds.), *Explorations in the Ethnography of Speaking*. Nueva York, Londres, University of Cambridge Press, pp. 337-353.
- Sacks, H. (1978), "Some technical considerations of a dirty joke", en, Schenkein, Jim (ed.), *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. Nueva York, Academic Press, pp. 249-269.
- Sacks, H., Schegloff, E., Jefferson, G. (1974), "A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation." *Language*, 4, pp. 696-735.

- Salazar, J.M. (2001a), *Identidades nacionales en América Latina*. Caracas, Fondo Editorial de Humanidades y Educación. Universidad Central de Venezuela.
- Salazar, J.M. (2001b), “Perspectivas psicosociales de la identidad venezolana”, en Salazar, J.M. (2001) (ed.), *Identidades nacionales en América Latina*. Caracas, Fondo Editorial de Humanidades y Educación. Universidad Central de Venezuela, pp. 115-139.
- Salazar, M. (2002), “La plasta”, *El Nacional*, 21 de agosto de 2002, cuerpo D, página 4.
- Sánchez Corrales, V. (2002), *Nuevo diccionario del español de Costa Rica*. Investigación en trámite de publicación.
- Sánchez Lanza, C. y M. C. Ferrer, (2001), “Estudio pragmatolingüístico de las estrategias comunicativas corteses en la interacción coloquial de hablantes argentinos” (marco teórico y estado de la cuestión), Consejo de Investigaciones de la Universidad Nacional de Rosario, Argentina (inédito).
- Sanmartín, J. (1999), “A propósito de algunos sufijos apreciativos en la conversación coloquial, sus valores semánticos y pragmáticos”, *Oralia*, 2, pp. 185-220.
- Sarmiento, D. F. (1845), *Facundo*, Buenos Aires, W.M.Jackson-Inc.
- Saussure, F. de ([1916] 1959), *A Course in General Linguistics*. New Cork, Philosophical Library.
- Scarcella, R. (1979), “On speaking politely in a second language” en A. Yorio, K. Perkins y J. Schachter (eds.), *On Tesol '79*. Washington, D.C., TESOL, pp. 275-287
- Schefflen, A.E. y N. Ashcraft (1976), *Human territories, How we behave in space-time*. Englewoods Cliffs, Prentice Hall.
- Schegloff, E. (1979), “The relevance of repair to syntax-for conversation”, *Syntax and Semantics*. T. Givón. New York, Academic Press. Vol. 12, Discourse and Syntax, pp. 261-286.
- Schiffrin, D. (1992) “El análisis de la conversación” en F. J. Newmeyer (ed.) *Panorama de la lingüística moderna de la Universidad de Cambridge, IV. El lenguaje, contexto socio-cultural*. Madrid, Visor, pp. 299-327.
- Scollon, R. y Scollon, S. (1983), “Face in Interethnic Communication. Language and Communication”, en Jack C. Richards and Richard W. Schmidt (eds.), *Language and Communication*. New York, Longman, pp. 156-90.
- Scollon, R. y Scollon, S. (1995), *Intercultural Communication. A Discourse Approach*. Oxford, Blackwell.
- Searle, J. R. ([1969]1980), *Actos de habla*. Madrid: Cátedra.
- Searle, J. R. (1976), “A classification of illocutionary acts”, *Language in Society*, 5, 1-23.

- Searle, J. R. (1979), "A taxonomy of illocutionary acts", en, Searle, John R, *Expression and Meaning, Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge, Cambridge University Press, 1-29.
- Searle, J. R. (1986), *Actos de habla. Ensayo de Filosofía del Lenguaje*. Madrid, Ediciones Cátedra.
- Searle, J.R. (1969), *Speech acts. An essay in the philosophy of language*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Serrano, M. J. (2000), "La producción de la cortesía verbal y la deixis socio-comunicativa" en *Oralia*, 3, pp. 199-219.
- Sherzer, J. (1983), *Kuna ways of speaking. An ethnographic perspective*. Austin, University of Texas Press.
- Sifianou, M. (1992), "The use of diminutives in expressing politeness, Modern Greek versus English", en *Journal of Pragmatics* , 17-2, pp. 155-173.
- Sifianou, M. (1992), *Politeness phenomena in England and Greece, A cross-cultural perspective*. Oxford, Clarendon Press.
- Solano, Y. (1985), "Formas de tratamiento diádico en el ambiente escolar de San Ramón." Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica.
- Spencer-Oatey, H. (2000), "Rapport management, a framework for analysis", en Spencer-Oatey, H. (ed) *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. London, Continuum, pp. 11-46.
- 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, pp. 529-545.
- Spencer-Oatey, H. y Jiang, W. (2002), "Explaining cross-cultural pragmatic findings, moving from politeness maxims to sociopragmatic interactional principles (SIPs)", Manuscript submitted for publication. Unpublished version available at <http://www.intercultural.org.uk>
- Spencer-Oatey, H. y Xing, J. (2000), "A problematic Chinese business visit to Britain, issues of face.", en Spencer-Oatey, H. (ed) *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. London, Continuum, pp. 272-288.
- Streeck, J. (2002), "Hip-Hop-Identität", en, Keim, I., Schulte, W. (eds.), *Soziale Welten und kommunikative Stile. Festschrift für Werner Kallmeyer zum 60. Geburtstag*. Tübingen, Narr.
- Svampa, M. (1994), *El dilema argentino, Civilización o Barbarie. De Sarmiento al revisionismo peronista*, Buenos Aires, Imago Mundi.
- Swales, J. (1992), *Genre Analysis*. Cambridge, Cambridge University Press.

- Sweetser, E. (1990), *From etymology to pragmatics*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Talbot, M. (1992), "I wish you'd stop interrupting me! Interruptions and asymmetries in speaker-rights in equal encounters." *Journal of Pragmatics*, pp. 451-466.
- Tanaka, N., Spencer-Oatey, H. y Cray, E. (2000), "It's not my fault! Japanese and English responses to unfounded accusations.", en Spencer-Oatey, H. (ed) *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. London, Continuum, pp.75-97.
- Tannen, D. (1987), *That's not what I meant*. Londres, Dent y Sons.
- Taylor Talbot, J. y Cameron, D. (1987), *Analysing conversation*. Oxford, Pergamon Press.
- Thomas, J. (1995), *Meaning in Interaction*. London, Longman.
- Thurén, B. M. (1988), *Left Hand Left Behind. The Changing Gender System of a Barrio in Valencia, Spain*. Stockholm: Stockholms Studies in Social Anthropology.
- Traugott, E. C. (1995), "Subjectification in gramaticalización" en D. Stein y S. Wright (eds.) *Subjectivity and Subjectivisation*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 31-54.
- Traverso, V. (1999), *L'Analyse des conversations*. Paris, Nathan.
- Valdés G. y Pino, C. (1981): "Muy a tus órdenes: Compliment responses among American bilinguals", *Language in Society*, 10, pp. 53-72.
- van Dijk, T. (1980) *Texto y contexto*. Madrid, Cátedra.
- van Dijk, T. (1993), "Principles of critical discourse análisis", en *Discourse and Society*, 4(2). Pp. 249-283.
- van Dijk, T. (1999), *Ideología. Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona, Gredos.
- Vargas, C.A. (1974), "El uso de los pronombres *vos* y *usted* en Costa Rica." *Revista de Ciencias Sociales*, 8, Universidad de Costa Rica.
- Vega González, R. (1985), "Voseo y tuteo en la T.V. de Costa Rica y Argentina." *Revista Comunicación*, 8, 1, Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Vinyamata, E. (2001), *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona, Ariel.
- Voegelin, E. (1965), *The New Science of Politics*. Chicago, University of Chicago Press.
- Voloshinov, V. (1992), *El marxismo y la filosofía del lenguaje*. Madrid, Alianza.
- Watts, R., Ide, S. y Ehlich K.(ed.) (1992), *Politeness in Language*. Berlín, Mouton de Gruyter.
- Weidner Maluf, S. (1999), "Antropología, narrativas e busca de sentido", MS

- West, C. y Zimmerman, D. (1983), "Small insults, a study of interruptions in cross-sex conversations between unacquainted persons", Barrie Thorne, C. K., Henley, N. Rowley (eds.) *Language, gender and society*. MA, Newbury House, pp. 103-117.
- Wierzbicka, A. (1985), "Different cultures, different languages, different speech acts. Polish vs. English", *Journal of Pragmatics*, 9, 145-178.
- Wierzbicka, A. (1991), *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*. Berlin-New York, Mouton de Gruyter.
- Wilkes-Gibbs, D. (1992), "Coherence in collaboration, some examples from conversation" en M. A. Gernsbacher y T. Givón (eds.), *Coherence in spontaneous text*. Amsterdam, John Benjamins. 239,267.
- Yus, F. (2001), *Discourse and Identity in Encyclopedia of the Social and Behavioural Sciences*. New York, Elsevier Science Ltd.
- Zimmerman, D (1998), *Identity, Context and Interaction*, en Antaki, C. y Widdicombe, S. (eds), *Identities in Talk*. London, SAGE Publications.
- Zimmerman, D. y West, C. (1975), "Sex roles, interruptions and silences in conversation.", en N. H. Barrie Thorne (ed.) *Language and Sex, difference and dominance*. Rowley, MA, Newbery House, pp. 105-129
- Zimmermann, K. (1991), "Identitätskonstitution und Gestaltungsorientierung", en Dausendschön-Gay, U., Gülich, E., Krafft, U. (ed.), *Linguistische Interaktionsanalysen. Beiträge zum 20. Romanistentag 1987*. Tubinga, Niemeyer, 185-192.
- Zimmermann, K. (1992), *Sprachkontakt, ethnische Identität und Identitätsbeschreibung. Die Assimilation der Otomí-Indianer an die hispanophone mexikanische Kultur*. Franfort del Meno, Vervuert.
- Zimmermann, K. (1996), "Lenguaje juvenil, comunicación entre jóvenes y oralidad", en Kotschi, T., Oesterreicher, W., Zimmermann, K. (eds.), *El español hablado y la cultura oral en España e Hispanoamérica*. Francfort del Meno, Vervuert, 475-514.
- Zimmermann, K. (2002), "La variedad juvenil y la interacción verbal entre jóvenes", en Rodríguez, F. (ed.), *El lenguaje de los jóvenes*. Barcelona, Ariel.

Diana Bravo

ACTAS del Primer Coloquio del Programa EDICE

*La perspectiva no etnocéntrica de la cortesía:
identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes.*

En este volumen se reúnen trabajos que abarcan una amplia gama de estudios sobre la cortesía en el español. Están representados el español peninsular, colombiano, peruano, venezolano, argentino, uruguayo y costarricense. La orientación sociocultural, propuesta por el Programa EDICE, se refleja en estudios que resaltan la importancia del conocimiento, por parte del investigador, de los contextos socioculturales. En estas páginas, encontramos aproximaciones a esta área de investigación lingüística, tratan de superar problemáticas actuales de la teoría. Se discute el equilibrio entre "universalidad" y "relativismo" cultural; las estrategias de cortesía, la validez del concepto de imagen social (face), la separación en los aspectos "negativo" y "positivo" de la imagen y la distinción entre distintos niveles de análisis. También se trata la cortesía en distintas situaciones de habla, desde perspectivas pedagógicas y desde la investigación de los actos de habla. Esta colección de trabajos constituye una muestra de la voluntad de reflejar la variedad y riqueza de la lengua española en sus numerosas variantes culturales.

Publicado por

Programa
EDICE

Estudios del
discurso de cortesía
en español

ISBN: 91-974521-0-6 (e-Book)
ISBN: 91-974521-1-4 (CD-Rom)

In this talk, I stress the importance of developing a non-ethnocentric framework for comparative politeness research, and discuss the strengths and weaknesses of the two approaches from this perspective. Drawing on examples from my own research, I illustrate the problems of bias that can occur in analyses of

pragmalinguistic and sociopragmatic concerns in both cross-cultural and Existe cierto consenso con respecto a la tipificación de la cultura española como cultura orientada hacia la cortesía positiva. Para valorar una calificación de este tipo conviene elaborar un modelo de análisis contrastivo en que estén integradas las categorías siguientes: actos de discurso, actos paralingüísticos y actos metapragmáticos.

Conversar es atender, es negociar en busca del acuerdo. Y la atención que ciertas fórmulas expresan es, sin dudas, un reflejo de esa relación intercomunicativa, de esa actividad retórica, argumentativa del Yo, en vistas a negociar el acuerdo con el Tú. Nuestro estudio de la atenuación intenta poner en relieve el papel que los atenuantes desempeñan en la interacción coloquial española, no sólo como modificadores semánticos (es decir, como elementos que modifican de alguna manera el significado de una palabra o expresión), sino también pragmáticos, como estrategias conversacionales que regulan la relación interpersonal y social entre los participantes de la enunciación (esto es, afectan al valor intencional, al propósito del acto de habla). Más aún cuando la conversación es polémica.

En la teoría de la cortesía se toma por garantizado que su sociogénesis está vinculada estrechamente con la necesidad de respetar la identidad del otro, entre otros de evitar actos de habla que amenazan la imagen/face del otro. Entre jóvenes masculinos muchas veces se percibe un comportamiento diferente. Sus actos de habla se pueden clasificar casi de lo contrario de las reglas normales de cortesía (insultos, groserías, difemismos, nombres denigrantes etc.). Se trata de saber ¿qué función tienen estos actos y comportamientos? ¿Indican otro sistema actitudinal válido para este grupo? o ¿se trata de un juego, tipo ironía, significando lo contrario de lo que se dice?

"La politesse est universelle", dans toutes les sociétés humaines, on constate l'existence de procédés qui permettent de maintenir entre les interagissants un minimum d'harmonie, malgré les risques de conflits inhérents à toute interaction (Goffman). Mais en même temps, la politesse n'est pas universelle, dans la mesure où ses formes et ses conditions d'application varient sensiblement d'une société à l'autre. Peut-on dans ces conditions espérer construire un modèle de la politesse qui soit susceptible de