

## Cortesía en español: negociación de face e identidad en discursos académicos

Politeness in Spanish: face negotiation and identity in academic discourses

Diana Bravo

### Resumen

El presente trabajo es una reedición comentada y actualizada de una versión original del año 2000. Se trata de un estudio realizado sobre corpus de conversaciones de tema polémico en ámbito académico argentino. El objetivo es el de analizar el material desde una perspectiva que pone en relación las actividades de imagen con la identidad de los roles de los participantes y los contextos socioculturales. A causa de los temas que se tratan, el nivel de conflicto evaluado es tomado en cuenta como parámetro para la interpretación. Otro elemento que se destaca es la consideración de las premisas socioculturales del analista; es decir, lo que éste/a supone que comparten los participantes en el evento actual. Los resultados revelan, para el caso de una conversación entre académicos, la permanencia de una configuración particular de la imagen del rol del académico de humanidades, para el caso de un encuentro entre estudiantes suecos y españoles, la influencia de los roles situacionales y, para el caso de anfitrión/a e invitado/a, el tratamiento de los temas.

**Palabras clave:** actividades de imagen, identidad de roles, contextos socioculturales

### Abstract

This work is an annotated and updated version of an original version of the year 2000. This is a study carried out on the corpus of conversations of a controversial nature in the Argentinian academic field. The objective is to analyze the material from a perspective that relates image activities to the identity of participants' roles and socio-cultural contexts. Given the issues involved, the level of conflict assessed is taken into account as a parameter for interpretation. Another element that stands out is the consideration of the socio-cultural premises of the analyst or what this supposes that the participants share in the current event. The results reveal, in the first case, a conversation between academics, the permanence of a particular configuration of the image of the role of the humanities academic and, in the second, a meeting between Swedish and Spanish students, the influence of situational roles in This case of host / ae invited in the treatment of the subjects.

**Keywords:** facework, role identity, socio-cultural contexts

---

Diana Bravo, Universidad de Estocolmo, [diana.bravo@su.se](mailto:diana.bravo@su.se)

*Recibido: julio 2016 / Aceptado: octubre 2016*

DOI 10.17710/tep.2017.3.1.3bravo

Bravo, D. (2017). Cortesía en español: negociación de face e identidad en discursos académicos.

*Textos en Proceso* 3(1), pp. 49-127.

DOI: 10.17710/3.tep.2017.3.1.3bravo

ISSN 2001967X

## 1. Introducción

Esta es una reedición comentada y actualizada de un trabajo que en versión original fue realizado en el marco del grupo de investigación IIS (Interacción, Identidad y Estructura de la Lengua) y subido a su sitio electrónico en el año 2000<sup>1</sup>. El proyecto a mi cargo dentro de IIS llevaba el título “Necesidades de identidad y estrategias comunicativas en ámbito académico”. Se trabajaba con dos diferentes corpus de conversaciones poliádicas monoculturales e interculturales los cuales provenían de dos proyectos diferentes<sup>2</sup>. El primer corpus, denominado AKSAM, se utilizó para mostrar los resultados del análisis de una conversación entre estudiantes suecos y españoles en una universidad de España (cf. §5). El estudio de esta conversación es parte de una investigación mayor en la que en mi sub-proyecto se estudiaba cómo los actos comunicativos se realizan con o sin señales no verbales en conversaciones mono-culturales (entre españoles por un lado y entre suecos, por el otro), en comparación con conversaciones interculturales (entre españoles y suecos). Las conclusiones muestran que se producen malentendidos a causa de que los grupos tienen distintos contextos socioculturales y, en consecuencia, interpretan de forma diferente comportamientos similares. Los resultados de esta investigación han inspirado programas de estudio para cursos nacionales e internacionales, dirección de tesis de licenciatura, maestría y doctorado, además de varios artículos, entre otros (Bravo, 1998 a y b, 2000b y 2005a). Los resultados parciales que se presentan en el apartado §5, han sido sometidos a *tests intersubjetivos*<sup>3</sup> con alumnos de los cursos de nivel avanzado de la entonces Institución de Español y Estudios Latinoamericanos de la Universidad de Estocolmo (ISPLA). Entre ellos se contaba con alumnos suecos y con participantes provenientes de España y de otros países de habla hispana. El segundo corpus surge de un proyecto a mi cargo “El discurso de los lingüistas en el ámbito académico argentino” (DALA), recolectado entre los años 1998-2004 en dos universidades de ciudades centrales de Argentina. Se trataba de incorporar otras actividades académicas a las ya representadas en el corpus AKSAM, como conferencias, clases y conversaciones informales entre académicos. En el presente trabajo, en el apartado 4, se analiza una conversación entre académicos de

<sup>1</sup> Ver en <https://goo.gl/L86CtE>

<sup>2</sup> “Tipos de actividades y estructura de la conversación en hablantes L1 y L2 de español AKSAM” (1997) y “El discurso de los lingüistas en el ámbito académico argentino (DALA)” (1998).

<sup>3</sup> Se habla de test intersubjetivo cuando otros investigadores o estudiantes avanzados analizan el mismo corpus con las mismas asunciones teóricas y metodológicas del analista. En muchos casos este tipo de consultación sirve para cotejar contextos socioculturales entre sí (ver Bravo, 2008: 593-600; Bravo y Hernández Flores, 2009: 21-22; Bravo, 2009: 44-53).

humanidades que proviene de este último corpus<sup>4</sup>. El objetivo ha sido desarrollar el análisis en textos representativos de actividades académicas para aplicar el desarrollo de teorías y metodologías asociadas al discurso de la cortesía en español. Los resultados obtenidos han dado lugar a cursos de licenciatura, maestría y posgrado, conferencias y publicaciones propias, entre otras (Bravo, 2000a, 2000c, 2002, 2010). En los apartados 1 a 3, se da cuenta de las asunciones teóricas que dieron origen a la creación del Programa EDICE en 2002<sup>5</sup> y que vienen siendo desarrolladas por integrantes del programa hasta el día de hoy<sup>6</sup>. Se debe considerar que en ese momento el objeto de estudio relevante eran las manifestaciones de cortesía en contextos hispanohablantes desde una perspectiva intercultural. Si bien este enfoque constituye un hito en el surgimiento del Programa EDICE y en su posterior desarrollo, se han ido incorporando una diversidad de actividades de imagen, siendo particularmente notorio el auge del estudio de las actividades de descortesía (cf. Kaul de Margaleon, 2005; Bolívar, 2005; Cordisco, 2005; Bernal, 2007; Fuentes, 2012). Por otra parte, también se han reelaborado diferentes conceptos que en esta reedición se señalan en el momento en el que aparecen y se remite a la bibliografía correspondiente.

### *1.1. Actualidad y tratamiento de los corpus: el contexto extralingüístico*

Con respecto al corpus AKSAM no se han realizado nuevos test intersubjetivos desde la publicación de Bravo (2005a). De todas formas, creemos que los ejemplos que se presentan en el cuerpo de este trabajo son válidos a la hora de ilustrar procedimientos y categorías analíticas. Recientemente, en octubre de 2016, se confrontaron las premisas socioculturales que informan el análisis de las conversaciones entre académicos con el análisis de algunos extractos de las mismas por parte de estudiantes de un curso de posgrado en la Universidad de Buenos Aires (UBA). En los resultados de estos test, nuevamente se verificó la vigencia de los contenidos socioculturales de la imagen básica del académico humanista, como progresista. En ambos casos la prospectiva es replicar las situaciones comunicativas para asegurar una actualización sociocultural de las interpretaciones.

---

<sup>4</sup> DALA: el discurso académico de lingüistas argentinos.

<sup>5</sup> *La perspectiva no etnocéntrica de la cortesía: Identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Estocolmo, septiembre de 2002.

<sup>6</sup> Ver las publicaciones del Programa Edice en [www.edice.org](http://www.edice.org). Para una lista de estas publicaciones hasta 2010: [http://edice.org/?dl\\_id=13](http://edice.org/?dl_id=13)

Los corpora de los que provienen los ejemplos no solo tienen en común que se trata de discurso académico, sino que han sido recolectados siguiendo los mismos procedimientos. Se trata de filmaciones de conversaciones naturales con cuatro participantes y que no son totalmente espontáneas sino semi-dirigidas. La consigna para los participantes, en ambos casos, ha sido hablar de un tema polémico de actualidad. Se coloca la cámara y la grabadora de modo que se vea a todos los participantes y el/la investigadora se retira del recinto. Para el análisis no ha sido tomada la parte introductoria, o sea cuándo los participantes discuten acerca del tema que van a elegir. Como se podrá apreciar en lo que sigue, el modo de ordenar los extractos del corpus que son elegidos para ilustrar el análisis, es temático, un macro tema y sus micro o subtemas.

Con respecto a la bibliografía se han conservado una cantidad de referencias que llegan hasta la fecha del trabajo original pero que sorprenden por su actualidad y por su vitalidad. A la lista se han agregado solo aquellos títulos que corresponden a esta introducción en la cual se comenta la reedición del artículo original, además de aquellos que por razones explicativas se mencionan localmente en el cuerpo del trabajo.

### 1.2 *Objetivos específicos*

El objetivo específico de este trabajo es el de presentar los resultados de un trabajo empírico realizado sobre corpus filmados de conversaciones en ámbito académico. El análisis de estos discursos se realiza desde la perspectiva de la cortesía; es decir, de aquello que los hablantes hacen al comunicarse con el objetivo de mejorar el clima socio-emocional de la situación de interacción<sup>7</sup>. Para comenzar, damos una panorámica no demasiado ambiciosa del estado de la cuestión en cuanto a trabajos sobre la cortesía en español y seguidamente intentamos fundamentar nuestras elecciones en cuanto a posturas teóricas y metodológicas se trata. En este respecto presentamos propuestas alternativas a las tradicionales y en especial a la así llamada “teoría de la cortesía”. Desde estas posturas tratamos de establecer la naturaleza idónea de relaciones conceptuales, tradicionales en este campo como lo son aquellas existentes entre imagen social (*face*), cortesía, actividades de imagen, actividades de cortesía, roles sociales e identidad social. En el primer análisis se

---

<sup>7</sup> Debido a la dificultad para establecer diferencias entre el fenómeno de la cortesía y otros que también tienen funciones sociales dentro de espectros similares, en Bravo (2005b: 31-34) se trata de definir la cortesía por medio de una serie de rasgos distintivos que especifican su ámbito, de forma de evitar confusiones y generalizaciones poco explicativas. El objetivo de mejorar el clima socioemocional de la situación de interacción no es privativo de la cortesía.

trata de observar el habla de los participantes en un encuentro en español entre hablantes L1 (españoles) y hablantes L2 (suecos) en una universidad española. El segundo consiste en una selección de actos asertivos realizados por académicos argentinos de una universidad central de ese país<sup>8</sup>.

Los resultados de la observación de los comportamientos comunicativos de los participantes en estas conversaciones, dan lugar a una serie de hipótesis acerca del estilo comunicativo propio de estos grupos sociales como así también acerca de los contextos socioculturales que los informan.

## **2. El discurso de la cortesía en español**

Comenta Haverkate en el prólogo a su obra, *La cortesía verbal, estudio pragmalingüístico*, que “la teoría de la cortesía” (cf. Goffman, 1961, 1967; Brown y Levinson, [1978] 1987) da impulso a un área de estudios de grandes alcances en el mapa mundial, pero que el español toma su tiempo en sumarse a esta corriente, creando, de este modo, un vacío que ciertamente este libro contribuye a llenar (1994). Sin embargo, quizás ésta sea nuestra oportunidad de revisar las causas del fenómeno. En la lista bibliográfica de la publicación que aquí se menciona, encontramos que entre un total de 153 títulos, sólo 32 hacen alguna referencia al español, de ellos cinco, a juzgar por la elección del título, tienen como tema principal a la cortesía en español y finalmente de estos cinco, cuatro son del mismo autor.

No nos queda duda de la evidente falta de estudios en el tema, sobre todo teóricos y esto justifica, junto con sus muchos méritos, que la obra de Haverkate se haya convertido en una referencia obligada para quienes nos ocupamos de la cortesía en español. Esta publicación ha sido una fuente de inspiración para muchos y a partir de su aparición hemos podido presenciar un florecimiento en el interés de los estudiosos en ocuparse del aspecto de la cortesía en el discurso en español. Su lista bibliográfica, mientras tanto, no es un hecho aislado sino, por el contrario, largamente repetido en los algo dispersos estudios sobre la cortesía en español a los cuales podemos acceder hoy día. Por motivos socio-económicos estos estudios encuentran dificultades para llegar a sus potenciales lectores/as. Por un lado, se publican en considerable cantidad en las revistas científicas en inglés, pero, como es obvio, sólo algunos de ellos se ocupan del español. Por otro lado, no todas estas

---

<sup>8</sup> Este estudio se desarrolla en Bravo (2002).

publicaciones siquiera alcanzan las bibliotecas de las universidades latinoamericanas de menores recursos<sup>9</sup>.

Lo que se edita sobre cortesía y que proviene de países donde se habla el español no llega tampoco de un modo ideal a manos de quienes trabajamos con el español en los países europeos no hispanohablantes. El motivo es la insuficiente comunicación científica que se mantiene, sobre todo, con las universidades latinoamericanas. La distancia y la escasa conciencia acerca de la necesidad de comprender una lengua en su propio contexto sociocultural, unido a la dificultad que, como ya comentamos, muchas de estas universidades tienen para acceder a la arena internacional, donde la lengua de intercambio es el inglés, dificultan un contacto fluido. Paradojalmente, la explosión comunicativa con los nuevos medios tecnológicos, junto con la necesidad de conocer nuestras fronteras culturales, a la que nos enfrenta los proyectos socio-económicos globalizadores, hace de este momento una oportunidad histórica para abrir nuestra propia “ventana al mundo”. Ya que el aspecto de la cortesía en el discurso evidencia el modo particular en que cada cultura concibe cómo se logra o no una relación interpersonal satisfactoria en el proceso interlocutivo.

En este trabajo, entonces, nos limitaremos a ordenar las corrientes más importantes, sobre todo aquellas que de una manera u otra se ubican dentro de la así llamada teoría de la cortesía, sin pretender revisar exhaustivamente toda la bibliografía existente sobre el tema. Otra salvedad que corresponde hacer aquí es que no somos espectadores neutrales y que nuestra exposición no excluye que tengamos una perspectiva crítica acerca de las posturas adoptadas por este tipo de estudios, lo cual, aclaramos, sólo refleja nuestra propia opinión.

### *2.1 Cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español: perspectivas teóricas<sup>10</sup>*

Hemos elegido ocuparnos de las perspectivas teóricas más salientes en las cuales se basan los estudios acerca de la cortesía lingüística en español. Por un lado, parece más apropiado hablar de “cortesía lingüística o comunicativa” en lugar de “cortesía verbal” (cf., por ejemplo, Haverkate, 1991) para hacer hincapié en que no sólo el aspecto verbal de los enunciados debe ser tenido en cuenta, sino también el no verbal. El uso de la conjunción

---

<sup>9</sup> Debemos decir que esta situación no se encuentra suficientemente resuelta a la fecha actual de esta publicación y que se continúa trabajando en pos de mejorarla.

<sup>10</sup> Estos temas han sido tratados extensivamente en Bravo (2001b, 2005b y 2012), entre otros.

disyuntiva en esta denominación de “lingüística o comunicativa” no pretende separar lo inseparable o establecer falsas equivalencias, sino que al no poder discutir aquí hasta qué punto es apropiado o no limitar lo lingüístico a lo verbal, optamos por cooperar cortésmente con la gran variedad de opiniones existentes en este terreno (cf. Bravo, 1993, 1996). En principio, el estudio de la cortesía lingüística, tal como fue elaborado por los autores citados, Goffman y Brown y Levinson, se ocupa de las “estrategias conversacionales” (cf. por ejemplo Haverkate, 1987). Es decir, el discurso ideal en el cual este tipo de comportamientos se pondría en práctica es el de la interacción hablada, cuyo modelo de intercambio no marcado es el dialógico y que requiere, también de modo típico, de la presencia de los interlocutores; en resumen, estamos refiriéndonos a la conversación cara a cara (ver, por ejemplo, Bonilla, 1992).

Otro de los términos acuñados por esta teoría es el de “cortesía estratégica”. Así se toma distancia del concepto clásico de cortesía, relacionado con aquellos comportamientos que caben, por ejemplo, en un manual de buena educación. También, se establece, de este modo, una diferencia con la “cortesía formal”, es decir aquella que se expresa mediante fórmulas de cortesía, como lo son los tratamientos deferentes en español hacia las personas mayores de edad (por ejemplo el uso del *usted* como tratamiento de respeto en muchos países de Latinoamérica). En la cortesía estratégica<sup>11</sup>, el hablante construye con cierta libertad sus comportamientos y los hace “funcionar” en un contexto dado para decir lo que tenga que decir con cortesía. Es decir que no se necesita de expresiones convencionalizadas como sería, por ejemplo, decir “hola” para saludar, sino que basta con seguir ciertos criterios para no herir la susceptibilidad del interlocutor/a y, entonces, podría utilizarse una variedad de formas. Finalmente, con lo de “cortesía estratégica” se hace referencia, justamente, al objeto de estudio de aquellas producciones científicas asociadas a esta línea de pensamiento. Tal orientación es la que con mayor frecuencia se conoce bajo el nombre de “teoría de la cortesía”. Los autores mencionados establecen una correlación entre comportamientos de cortesía y necesidades de imagen social (‘face’). El objetivo de preservar la imagen daría lugar a los comportamientos de cortesía<sup>12</sup>. Este marco es una mención obligatoria en los trabajos sobre el español y muchos autores se basan total o

---

<sup>11</sup> No debe confundirse con la distinción entre acto comunicativo y estrategia, esta última consiste en hacer algo para hacer otra cosa, por ejemplo, dar un consejo para hacer una crítica (ver en Bravo, 2005b).

<sup>12</sup> Sobre el tema véase, entre otros, Calsamiglia y Tusón Valls (1999: cap. 6), Escandell Vidal (1993: cap. 8), Haverkate (1994: cap. 2) y Tusón Valls (1997: 48-52).

parcialmente en el mismo<sup>13</sup>. Otro modelo teórico usado por los estudiosos de la cortesía en español es el de Lakoff (1973), para quien la cortesía es un mecanismo que alivia las tensiones conversacionales. Lakoff nos provee de una serie de reglas para lograr una interacción sin conflictos: en lo cognitivo habría que “ser claro” y en lo interpersonal “ser cortés”. Para ser cortés no hay que imponerse, hay que ofrecer opciones y además reforzar los lazos de camaradería. Otro autor también muy citado es Leech (1983), quien propone que la cortesía es un principio regulador de la distancia social, concepto que resume caracterizándola como “cortesía relativa”, ya que depende de la posición social relativa de los participantes. Para Leech algunos actos serían “inherentemente” amenazantes (las órdenes) y otros inherentemente corteses (los ofrecimientos). Leech establece el grado de cortesía de un comportamiento de acuerdo a una escala de coste-beneficio, un acto necesita de mayor esfuerzo dedicado a la cortesía cuanto menos beneficie al destinatario y a la inversa. Estos estudios son en su mayoría herederos del Principio de Cooperación en la Conversación de Grice (1975) y consideran que “ser cortés” podría ser visto como una máxima conversacional más. En estas posturas el papel del destinatario de los comportamientos de cortesía es preponderante, ya encontramos en Beinhauer (1963: 109-61) la idea de que el foco de la cortesía es el interlocutor. En Beinhauer (1963), la cortesía consiste en la consideración o deferencia hacia el interlocutor. Otra postura reiteradamente presente en la bibliografía en español es la de Fraser (1990), la cual sostiene que no son corteses las expresiones sino los hablantes y por ello es necesario partir de la base de que existe un “contrato conversacional” de etiología social entre los hablantes, según el cual se establecen los derechos y obligaciones de cada uno. De ese contrato dependería la necesidad o no de comportarse cortesmente.

En Briz (1994), la cortesía es uno de los principios pragmáticos que garantizan el mantenimiento de la interacción y de una relación social sin tensiones<sup>14</sup>. La cortesía podría incluirse como una máxima más dentro del Principio de Cooperación Conversacional de Grice (1975). Haverkate (1994), por su parte, propone observar la cortesía como el resultado de un contrato conversacional, es decir que quienes participan en una conversación aceptarían los derechos y obligaciones que esa interacción implique; las expresiones corteses serían aquellas que no transgreden dicho contrato<sup>15</sup>. Esta postura

---

<sup>13</sup> Ver, entre otros, los trabajos de García (1992 a, 1992b, 1993 y 1999), Curcó (1998), Koike (1994 y 1998).

<sup>14</sup> Remitirse a nuestro comentario sobre el modelo de Lakoff (1973).

<sup>15</sup> Remitirse a nuestro comentario sobre la propuesta de Fraser (1990).

también se transparenta en el concepto de cortesía que encontramos en Calsamiglia y Tusón Valls (1999), las expresiones se adecuarían a un comportamiento social que depende del contrato conversacional y que abarca tanto lo cognitivo como lo social: “ser cortés”. Esta máxima se pondría en funcionamiento cuando alguna de las otras deja de cumplirse; por ejemplo, si alguien no es breve, debería disculparse. Para Tusón Valls (1997), el de cortesía es un principio que regula nuestras interacciones. Escandell Vidal (1993) incluye en la cortesía las normas que regulan el comportamiento de los miembros de una sociedad en general, las fórmulas de cortesía que dan cuenta de la organización social (por ejemplo relaciones de poder), y las “estrategias” destinadas a mantener las buenas relaciones<sup>16</sup>.

Antes de pasar a referirnos a cómo se manifiesta en estos estudios la controversia entre universalismo y relativismo social, una de las polémicas más candentes en el área, presentaremos tres enfoques que podríamos considerar clásicos para el aún poco desarrollado estudio de la cortesía en español: los actos de habla, la atenuación y las fórmulas de tratamiento personales.

## *2.2 Los actos de habla, la atenuación y las fórmulas de tratamiento*

La teoría de los actos de habla (Austin, 1962; Searle, 1969) propone que hablar es hacer cosas con palabras. Los actos de habla son las unidades de la comunicación lingüística y se realizan de acuerdo con reglas (proposicionales, preparatorias, de sinceridad y esenciales). A partir de los postulados de Austin, Searle (1976) da una lista de actos de habla: los asertivos, directivos, compromisivos, expresivos y declarativos. Searle (1976), por otra parte, establece una división entre actos de habla directos e indirectos. Los primeros se expresarían de modo literal, mientras que los segundos requerirían de un mayor esfuerzo de parte del interlocutor/a para comprender su fuerza ilocutiva o sentido comunicativo. A partir de esta división se entiende que lo importante es saber qué es lo que el hablante quiso decir con lo que dijo y así se comienza a pensar que en el famoso ejemplo *¿puedes pasarme la sal?* la intención del hablante ha sido la de realizar una directiva atenuada; es decir, que mediante la forma de la pregunta ha querido disminuir el posible efecto social negativo de su demanda. Así, la relación de estas expresiones con intenciones corteses resulta evidente. En un gran número de trabajos sobre la cortesía en español se analizan actos de habla que pueden dar lugar a situaciones en las cuales la imagen social de los interlocutores se vea

---

<sup>16</sup> Para una revisión más actualizada y orientada a la pragmática sociocultural, veáse Bravo (2012).

comprometida, de modo tal que se requiera de estrategias que ayuden a superar los posibles conflictos interpersonales. En estos trabajos, tradicionalmente se procura dar cuenta del modo en que los hablantes realizan estos actos. Ejemplos de los mismos son las peticiones<sup>17</sup>, las sugerencias (cf. Koike 1994 y 1998), dar las gracias (cf. Ragone, 1998), saludar (cf. Rahim, 1998), las invitaciones (cf. García, 1992b, 1999), las reprimendas (cf. García, en prensa), los cumplidos (cf. Váldez y Pino, 1981) y las directivas en general (cf. Delgado, 1995).

Con respecto a la atenuación, ésta se relaciona con los actos de habla y tiene como objetivo disminuir o mitigar el efecto social de las amenazas en la interacción. Tradicionalmente la atenuación se ejerce sobre tipos de actos que se suponen “inherentemente amenazantes” a la imagen que, desde la teoría de la cortesía, se conoce como “imagen negativa”. Los actos a que se hace referencia en forma típica son las directivas, las cuales representarían una imposición al deseo de libertad de acción de los individuos, en este sentido los recursos atenuadores corresponderían a las estrategias clasificadas como de “cortesía negativa”. Ejemplos de estos recursos serían los impedimentos a la fuerza ilocutiva del acto amenazante como *tal vez, puede ser, me parece, un poquito, etc*<sup>18</sup>.

Finalmente, las fórmulas de tratamiento, como *Señor/Señora, Don/Doña* o el uso de pronombres de persona como, por ejemplo, tratar de *usted* frente a *tú* o *vos*, han sido habitualmente estudiados en relación a la cortesía, poniendo, como es obvio, el acento en el modo cómo estas formas se relacionan con las posiciones relativas sociales y de poder que los interactuantes mantienen entre sí<sup>19</sup>.

### 2.3 Sobre la cortesía en general y otros aspectos enfocados dentro del área

En los estudios de la cortesía, existe una tendencia a dar cuenta de este fenómeno en distintas variedades del español, con predominio de los que tratan el español peninsular<sup>20</sup>,

<sup>17</sup> Véase, a modo de ejemplo, Walters (1979b), Cameron (1982), García (1992a), Alba de Diego (1995), Le Pair (1996) y Márquez Reiter (1997).

<sup>18</sup> Véase para este tema a Bravo (1993, 1996 y 1998 b), Briz (1994), Chodorowska (1998 y 1999), Bañón (1997), Puga Larraín (1997) y Ferrer y Sánchez Lanza (1998).

<sup>19</sup> Para el tratamiento explícitamente referido a la cortesía, véase Blas Arroyo (1994) y Placencia (1997). Otros muchos trabajos se ocupan de las fórmulas de tratamiento, como lo hacen, entre ellos: Rigatuso (1994), Blas Arroyo (1995 a y b), Ezawa (1996), Carricaburo (1997), Hasbún y Solís (1997), Rey (1997) y Rees de Donati (1999).

<sup>20</sup> Véase, por nombrar unos pocos, a Bravo (1993, 1996, 1998a, b y c), Rahim (1998), Quaglia (1996), Chodorowska (1999) y Hernández Flores (1999).

aunque muchas otras variedades están también presentes. Sin intentar ser exhaustivos podemos nombrar aquí que del ecuatoriano se ocupa Placencia (1992 y 1996) y Hurley (1992); del mexicano, Eisenberg (1982), Curcó (1998) y Bravo (1998 b); del Uruguayo, Márquez Reiter (1997), del argentino, Rigatuso (1994), Boretti (1996, 1997 y 1999), Bravo (1998c y 2000a), Ferrer y Sánchez Lanza (1998) y Rees de Donati (1999); del chileno, Puga Larraín (1997); del venezolano, García (1999 y en prensa); del peruano, García (1992b y 1993); del colombiano, Delgado (1995); del costarricense, Hasbún y Solís (1997); del nicaragüense, Rey (1997); del cubano, Herrera Muñoz (1997); y, finalmente, del español americano en general, Company (1997).

Otra orientación de estos estudios es la que se ocupa del español “transcultural”; es decir, del que hablan los hablantes nativos de español que viven en países no hispanohablantes o del español como segunda lengua, los objetivos pedagógicos son frecuentes en este tipo de trabajos<sup>21</sup>.

Algunas de estas investigaciones ponen el foco en determinadas formas o expresiones utilizadas como recursos o estrategias de cortesía; es el caso, entre otros, de “aproximarse” o “evitar” en Mulder (1991), expresiones como “¿me entiendes?” en Chodorowska-Pilch (1998), el uso de “¿me entendés?” presentado por Boretti (1999), de “vamos” en Chodorowska-Pilch (1999), de “muy a tus órdenes” en Valdés y Pino (1981), “¿no me harías un favorcito?”, en Curcó (1998) o de formas verbales como el subjuntivo (cf. Lozano y Takahara, 1987)<sup>22</sup>.

En los estudios que tratan el español “coloquial” u “oral”, la cortesía aparece como un tema ineludible (cf. Beinhauer, 1963; Matte Bon, 1999). De aquellos basados en corpus naturales del español peninsular<sup>23</sup> cabe citar muy especialmente los editados por el grupo Val.Es.Co<sup>24</sup> y por Cortés Rodríguez<sup>25</sup>.

Los estudios de la cortesía aparecen también mencionados en recopilaciones que tienen que ver con el español hablado, como en Cortés Rodríguez (1996) y en Tomás (1996). El tema de la cortesía ha sido estudiado en distintas actividades interactivas como por ejemplo en los medios de comunicación de masas (cf. Cuevas Rueda, 1999) o en la

---

<sup>21</sup> Véanse, entre otros, Valdés y Pino (1981), Cameron (1982), García (1992a), Koike (1994 y 1998), Quaglia (1996), Ragone (1998) y Bravo (1998c).

<sup>22</sup> Véase también García y Otheguy (1983) y Haverkate (1998).

<sup>23</sup> Para otras variantes del español, véase Boretti (1996 y 1997).

<sup>24</sup> Véase, a modo de ejemplo, Herrero (1996), Blas Arroyo (1997), Briz (1998) y Briz, Grupo Val.Es.Co (2000).

<sup>25</sup> Por ejemplo, Cortés Rodríguez (1986, 1994 y 1995).

negociación (cf. Bravo, 1993, 1996; Grindsted, 1995), la descortesía ha merecido algunas explicaciones como las de Kaul de Marlangeon (1995), textos escritos como los científicos se analizan bajo esta óptica en Hernández Sacristán (1995) y, finalmente, también lo no verbal aparece como objeto específico de estudio en relación con la cortesía (cf. Bravo, 1993, 1996, 1998b y 2000c; Rahim, 1998)<sup>26</sup>.

#### 2.4 *La perspectiva sociocultural*

Una de las polémicas más acuciantes en esta teoría, ha sido y es la discusión de si el modelo fundador, es decir el que elaboran Brown y Levinson ([1978] 1987) a partir de las ideas de Goffman (1967), es o no universal y de si es aplicable en todas sus partes al estudio de los comportamientos de cortesía, en otras culturas, no-anglófonas. Los estudios del español presentan, bien a las claras, problemas para aplicar a sus corpus el concepto de imagen ('face') y las estrategias de cortesía propuestas por estos autores. Según la teoría de la cortesía, el deseo de no imposición a la libertad de acción de los otros (imagen negativa), sería el principal motor de la cortesía, que se expresaría sobre todo en estrategias de "cortesía negativa". Aparentemente, las necesidades de imagen que explicarían los comportamientos de los hablantes del español peninsular distan mucho de concentrar demasiada atención a la no imposición, sino que dedican sus interacciones a lograr climas afiliativos y de conocimiento mutuo. El trabajo de imagen ('face-work'), en estos contextos, se manifiesta en actividades destinadas a "darse imagen" y a "dar imagen" al interlocutor. En negociaciones, estos participantes no intentan imponerse con sus opiniones, sino lograr afiliación, poner de manifiesto sus buenas cualidades para ser apreciados, mostrarse como negociadores competentes y competitivos, atenuar las amenazas que hagan sentir al otro falta de cualidades personales apreciables, incompetente o no competitivo en su rol como negociador; en resumen, crear un clima de confianza interpersonal (Bravo, 1993, 1996 y 1998b)<sup>27</sup>. Entre familiares y amigos se pretende lograr el equilibrio de las imágenes sociales de los interlocutores, es decir que los hablantes "A" y "B" entran en un juego interlocutivo en el cual dan relieve a la propia imagen y a la del interlocutor, una en relación

---

<sup>26</sup> Para una lista más completa de la bibliografía hasta esas fechas véase el número 4 de la revista *Oralia* publicada por Arco Libros en 1998. Esta bibliografía fue compilada por la profesora de la Universidad de La Plata (UNLP) de Argentina, Guillermina Piatti, dentro del programa de intercambio financiado por STINT, un centro sueco que promueve la internacionalización.

<sup>27</sup> En estos trabajos se comparan hablantes suecos con españoles, para una comparación con daneses en el mismo corpus, véase Grindsted (1995).

con la otra, y teniendo como objetivo que esta relación se mantenga en equilibrio<sup>28</sup> (cf. Hernández Flores, 1999).

La dificultad para observar estrategias de cortesía al estilo de las descritas por Brown y Levinson ([1978] 1987) en el español peninsular se evidencia en, por ejemplo, el uso de la atenuación que en español no se deja clasificar con demasiada facilidad como una estrategia de cortesía negativa. En Bravo (1993, 1996 y 1998b), la risa es una estrategia que los negociadores españoles utilizan para mitigar el efecto social negativo que tienen expresiones de desaprobación personal; esto lo logran creando con risas un clima afiliativo que permite establecer principios de no ofensa entre los interactuantes<sup>29</sup>. El mismo problema ha sido detectado para otras variantes del español: los venezolanos, al parecer, prefieren las estrategias de solidaridad en las invitaciones (cf. García, 1999), mientras que los mexicanos mitigan las peticiones con expresiones que no pueden considerarse de cortesía negativa sino positiva (cf. Curcó, 1998).

La teoría de la cortesía, entonces, puede ser criticada por su pretensión de universalidad. También hay que señalar que este modelo centra el trabajo de cortesía en las necesidades de imagen del individuo, mientras que los estudiosos hacen notar que, en muchas variedades del español, las necesidades del grupo serían centrales como justificación del trabajo de cortesía<sup>30</sup>. Algunos actos serían inherentemente amenazantes, como por ejemplo las directivas y su indirección convencional (optar por formular una orden como una pregunta), permitiría deducir “racionalmente” que estamos frente a una estrategia de cortesía para mitigar la imposición. Este traslado forzado de formas y procesos de razonamiento que actúan “en vacuo”\*\* sin referencia al discurso como práctica social (cf. Fairclough, 1992), nos dan más de un dolor de cabeza: el enunciado *¿quieres hacer el archivo?* ¿Es una orden atenuada o se me está preguntando si quiero o no?<sup>31</sup>. Dentro de esta línea de los procesos racionales universales, plantea Escandell Vidal (1998) el problema de la diversidad cultural y nos propone, siguiendo a Sperber y Wilson (1986), deducir o inferir a partir de los datos ante qué tipo de fenómeno de cortesía nos encontramos. Haverkate también se ha ocupado del tema (cf. 1994), así como Garcés-Conejos (1995). En Bravo (1999), luego de una revisión de la problemática, se propone a

---

<sup>28</sup> Por ejemplo, en la relación huésped-anfitrión.

<sup>29</sup> Para un análisis de la atenuación en español que también tiene en cuenta las interpretaciones en contextos españoles, véase Haverkate (1994) y Briz (1994).

<sup>30</sup> Véase Placencia (1996).

<sup>31</sup> Para otras perspectivas críticas de la teoría de la cortesía, véase también Hickey (1991), Vásquez Orta (1995) y Márquez Reiter (1997).

los estudiosos desplazar el foco de atención de exponer sus dudas acerca de la teoría de la cortesía, a describir los comportamientos de cortesía de cada variedad del español, en relación al particular concepto de *face* de este grupo de hablantes. Según este trabajo, esto se lograría trazando hipótesis acerca de cuáles son los contenidos socioculturales que configuran la imagen social básica en esa sociedad (principios de confianza, independencia personal, generosidad, ayuda y reciprocidad, valor de la sinceridad, etc.<sup>32</sup>). También se podría llegar mediante el análisis del discurso de cortesía, a ganar conocimiento no sólo de los contenidos particulares que caracterizan la imagen social de los distintos grupos sociales sino también a conocer los que corresponden a las imágenes de los roles sociales y situacionales que se ponen en juego en una interacción determinada. El acento estaría puesto en valerse del análisis co-textualizado (en el interior del discurso) y contextualizado (lo extralingüístico)<sup>33</sup> para poder dar cuenta de cómo conciben los hablantes de esa cultura la relación interpersonal. En resumen, se propone no trasladar, sin más, ningún modelo “a priori” de cortesía de una cultura a otra. Estos lineamientos son seguidos por la Red de Proyectos del Programa EDICE (Estudios del Discurso de Cortesía en Español), que nuclea este tipo de estudios bajo una perspectiva sociocultural<sup>34</sup>.

La conexión entre contenidos de imagen social y roles sociales y situacionales ha sido expuesta en Bravo (1998a, 1998b, 1998c, 2000a). Entre identidad, imagen social y cortesía en (Bravo, 2000c)<sup>35</sup> y entre ideología, imagen social y cortesía en Hernández Flores (1999).

Por otra parte, y para finalizar esta sección, digamos que la postura del relativismo cultural<sup>36</sup> es también impulsada, aunque a veces sólo sea adoptada parcialmente, por la mayoría de los estudios contrastivos, muy numerosos por cierto, que plantean que la percepción de la cortesía no es la misma para los hablantes de todas las culturas<sup>37</sup>.

---

<sup>32</sup> Estos valores para diferentes variantes del español son obtenidos de análisis de corpus naturales, de premisas o convenciones sociales, a las que hacen referencia, por ejemplo, estudios antropológicos o de test de hábitos sociales, llevados a cabo entre la población de hablantes que es objeto de estudio.

<sup>33</sup> Véase Bravo (1998c).

<sup>34</sup> Véase en [www.edice.org](http://www.edice.org).

<sup>35</sup> Véase también Prego Vázquez (1999).

<sup>36</sup> Para el tema de los contenidos socioculturales y de las categorías de imagen, autonomía y afiliación, véase especialmente Bravo (1996 y 1999), Chodorowska-Pilch (1999) y Hernández Flores (1999). Para este tema y en referencia a la identidad de los mexicanos, véase Farr (2000).

<sup>37</sup> Véase Walters (1979a, 1979b), Cameron (1982), Hickey (1991), Hurley (1992), Placencia (1992), Bravo (1993, 1996, 1998a, 1998b), Koike (1994), Grindsted (1995), Vázquez Orta (1995), Ezawa (1996), Le Pair (1996), Quaglia (1996), Márquez Reiter (1997), Ragone (1998), Rahim (1998), Chodorowska-Pilch (1998 y 2000) y Curcó (1998).

En este estado de la cuestión hemos tratado de hacer justicia a los estudios de la cortesía en el sentido de poder apreciar sus aportes a la comprensión del discurso en español. También hemos realizado un esfuerzo tendiente a describirles en la variedad de los aspectos en la cual se presentan y de agruparles bajo perspectivas teóricas parcialmente coincidentes. De este modo, hemos tratado de contribuir a mejorar la comunicación entre los estudiosos del español que nos ocupamos del área de la cortesía, ya sea desde países de habla hispana, ya desde los departamentos de español como segunda lengua. Esperamos que este trabajo pueda servir para despertar nuestro interés en mantenernos en contacto en beneficio de una mejor descripción de la vertiente social del discurso en español. Somos conscientes y nos hacemos totalmente responsables de haber dejado caer del tintero importantes contribuciones, pero conservamos la esperanza de reparar la falta en trabajos futuros<sup>38</sup>.

### **3. Actividades de imagen e identidad sociocultural<sup>39</sup>**

En los análisis de estas conversaciones en ámbito académico, la primera intercultural (españoles y suecos) y la segunda mono-cultural (argentinos), ilustraremos la presentación de un modelo que contempla las relaciones existentes entre imagen, cortesía y actividades de imagen de un modo menos restrictivo que el propuesto por la “teoría de la cortesía” (Goffman, 1967; Brown y Levinson, 1987). Las actividades de imagen son aquellas que se realizan con el objetivo de confirmar, preservar o favorecer de alguna manera la imagen social tanto del individuo dentro del grupo como de los grupos sociales. La teoría de la cortesía establece una estrecha relación entre esta imagen social y los comportamientos de cortesía, a los cuales denomina “actividades de imagen” (“facework”). Por un lado, en este trabajo abogaremos por una extensión del concepto de actividad de imagen a abarcar comportamientos que quedan fuera del marco de la cortesía; por el otro, nos interesará discutir el modelo que centra la cortesía en el dúo amenaza-atenuación y finalmente queremos establecer la relación que mantienen las actividades de imagen en general y las actividades de cortesía en particular con:

1) los contenidos socioculturales que componen la configuración de la imagen social, dependiendo de la cultura o sub-cultura a la que se pertenece y

---

<sup>38</sup> Para hacer conocer las propias referencias bibliográficas, así como la de otros autores se puede acudir a la dirección de internet del Programa EDICE: [www.edice.org](http://www.edice.org).

<sup>39</sup> Para una revisión más completa de los contenidos de este apartado, véase Bravo (2003).

2) los roles sociales, aquellos de más amplio espectro como, por ejemplo, los de género y edad; y los roles situacionales, aquellos que describen la situación comunicativa y que se redefinen en su contexto.

Siendo la imagen una concepción de sí mismo que se pone en práctica en la relación con el otro, podemos decir que estamos frente a un fenómeno de etiología psicosocial, tal como ha sido descrito por Goffman (1967). Desde el punto de vista de la psicología, la imagen, que es una construcción social, aparece internalizada y constituye una concepción de sí mismo que la persona experimenta como su propia identidad. Desde el punto de vista social, los contenidos de estas imágenes son compartidos en sus formas más generales y constituyen la base de “la identidad del grupo”. El modo en el cual un determinado grupo de personas concibe sus imágenes sociales compartidas depende de contextos socioculturales y situacionales (cf. Bravo, 1999). Por esta causa nos parece apropiado adoptar aquí la definición de cultura de Scollon y Scollon (1995), ya que esta contempla la perspectiva de asociar el concepto de cultura al de identidad social. Dicen estos autores:

La acepción “cultura” abarca cualquier aspecto de los ideales, la comunicación o 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 (Scollon y Scollon, 1995: 126-127).

La “teoría de la cortesía” sostiene la postura de que el individuo es el centro en la interacción hablada, lo cual ha sido discutido por estudios del comportamiento social de hablantes no anglófonos. Tales estudios ponen de relieve la supremacía que en algunas culturas tienen los deseos del grupo frente a los deseos de los individuos (cf. Durante, 1992; Mao, 1994; Nwoye, 1992; Placencia, 1996).

En una situación comunicativa los individuos no sólo manifiestan su propia imagen sino que también la del grupo al cual pertenecen. Esta pertenencia se manifiesta en, por ejemplo, la confirmación o la negociación de cualidades de los roles sociales que son jugados en esa situación (Bravo, 1996, 1998 y 1999).

Por otra parte, en la “teoría de la cortesía”, la descripción de las actividades de imagen se basa en comportamientos destinados a atenuar las amenazas a las necesidades de imagen (“face threatening acts”). Este modo de encarar las cosas se fundamenta en la importancia que tiene reducir el *efecto social* negativo de imposiciones a la *imagen negativa* de los individuos en las culturas anglófonas (cf. Haverkate, 1994). Sin embargo, no todos los

grupos sociales están igualmente preocupados por atenuar posibles amenazas, sino que, en contraste, dedican esfuerzo comunicativo a la realización de actividades de imagen que tienen como objetivo confirmar la propia imagen y la del otro, una en relación con la otra (cf. Hernández-Flores, 1999).

En esta teoría las actividades de imagen son sobre todo comportamientos corteses a causa de que se destinan a mitigar amenazas. La conversación en sí misma es un escenario montado para el conflicto: casi todo lo que se dice puede convertirse en una amenaza. En consecuencia los hablantes están atentos a evitar la realización de estas amenazas para ser cooperativos y disminuir las posibilidades de ruptura de la actividad conversacional. Esta visión del encuentro comunicativo parece ausente de, por ejemplo, conversaciones entre negociadores españoles, donde la mayor preocupación es ganar niveles de confianza interpersonal para cohesionar al grupo. Los participantes están mucho más atentos a confirmar la identidad de sus roles con sus actividades de imagen que a cuidarse de eventuales amenazas (cf. Bravo, 1996). Esta reflexión nos hace dudar de que todas las culturas compartan sin más esta visión pesimista de las relaciones interpersonales en una situación comunicativa<sup>40</sup>.

La “teoría de la cortesía” considera que las actividades de cortesía se realizan en la interacción y hacen referencia sobre todo a la situación de la conversación. Sin embargo el proceso interactivo no comienza a nuestro entender cuando la persona se comporta comunicativamente frente al otro, sino ya cuando elabora su pensamiento. Según Voloshinov (1992) cabría hablar de dos tipos de interlocución; la que va del pensamiento a la expresión y la que una vez realizada la expresión se plasma en la interacción con el/la interlocutor/a. Aquí estamos hablando de la concepción de un “interlocutor social” que forma nuestro pensamiento convirtiéndolo en expresión. Como una consecuencia de que la comunicación es en su propia naturaleza social y que la expresión es un producto social, las actividades de imagen, según nuestro parecer, no sólo se ponen en operación en conversación sino que impregnan todo tipo de comunicación. En este sentido, entonces, también el modelo que presenta la teoría de la cortesía se presenta como limitado.

Por otra parte, se puede considerar que los comportamientos que tienen que ver con la imagen social de los individuos, manifiestan de algún modo sus identidades en

---

<sup>40</sup> Veáse para otro punto de vista acerca de las relaciones interpersonales en interacción a autores que reconocen la presencia de un tipo de cortesía que revaloriza la imagen en lugar de centrarse en las amenazas (cf. Hernández Flores, 1999, 2002, 2004), Kerbrat-Orecchioni (2008), Albelda Marco (2004) y Bernal (2008).

relación a los roles que tienen que cumplir. Así, la imagen del rol de madre estará “cargada” por un lado de las atribuciones que esa sociedad le impone al mismo y por el otro por la interpretación derivada de las creencias de la persona que ejerce el rol. Estas creencias serían el producto del proceso mediante el cual esa persona ha internalizado conceptos acerca de sí misma a través de las vivencias de su experiencia social. Esta asociación que establecemos entre el Yo de la persona, es decir su identidad, el concepto de imagen social y las actividades de imagen nos permiten opinar que las actividades de imagen por fuerza tienen que exceder los marcos de la cortesía. Para nosotros todas las actividades que están comprometidas con la imagen social de los individuos pueden ser agrupadas bajo la denominación de “actividades de imagen”. En otras palabras, cualquier actividad comunicativa que tenga que ver con la manifestación, preservación o confirmación de la imagen de personas y de grupos en un contexto social, puede ser calificada de “actividad de imagen”<sup>41</sup>. Como ya comentamos, en la “teoría de la cortesía” las actividades de imagen han sido reducidas a actividades de cortesía, cuando en realidad tienen un campo de acción más amplio que el de la cortesía. Comportamientos con el objetivo de crear, dar y darse imagen pueden ser considerados actividades de imagen pero no puede afirmarse que tengan en todos los contextos funciones corteses. De algún modo, para ser considerados corteses estos comportamientos tendrán que beneficiar explícitamente y dentro de ciertas normativas la relación presente entre los interactuantes; por ejemplo, aquellos comportamientos conducentes a la protección, reafirmación y recreación de la propia imagen social son considerados de cortesía en la interacción cuando tienen como objetivo la imagen del otro y aquellos aspectos de la imagen propia en las que el otro se encuentra comprometido. La cortesía es una función que se atribuye a un comportamiento de acuerdo con reglas subyacentes acerca de lo que se considera “socialmente adecuado”. En conclusión, la cortesía abarca una parcela de los comportamientos llamados “actividades de imagen” pero tiene sus características particulares, estas características son las que trataremos de aislar en nuestro trabajo. Como punto de partida, podemos decir que el establecer cuáles actividades son corteses es una tarea que requiere del análisis del discurso

---

<sup>41</sup> Nótese que el término ‘actividades de imagen’ deja de asimilarse de modo completo al de *facework* porque pasa a incluir otras actividades que si bien involucran la imagen social, no siempre lo hacen en forma *positiva*. Como caso extremo tenemos las actividades de descortesía.

que tenemos entre manos. La cortesía sería entonces una función emergente de contextualizar suficientemente nuestro objeto de estudio.

En este trabajo intentaremos abogar en favor de una redefinición del concepto de “actividad de imagen” y de su relación con lo que entendemos por “cortesía”. Nuestro objetivo es el de poner en evidencia la necesidad de valernos de un modelo de análisis cuya amplitud nos permita observar las múltiples manifestaciones de la imagen social en los discursos.

### *3.1 Actividades de imagen y contextos socioculturales*

Podemos definir aquí el concepto de “imagen social” como las identidades socialmente situadas que una persona reclama para sí o atribuye a otras (cf. Cupach y Mett, 1994: 3). Las actividades de imagen, para la línea teórica que sigue los estudios de Goffman (1959, 1967), tendrían como función definitoria el “preservar” esas identidades. La identidad es vista como una propiedad que el individuo posee y que es aceptada por la sociedad. La pérdida de esta identidad trae como consecuencia un daño psíquico en el individuo que la sufre. Sin embargo, no creemos aquí que la única función de las actividades de imagen sea la de “preservar” estos contenidos internalizados, sino que más bien creemos que las actividades de imagen fundamentalmente contribuyen a crear el discurso en términos de negociación de esas identidades, en un proceso continuo de redefinición (cf. Penman, 1994).

Por otra parte, las actividades de imagen tienen su razón de ser en la forma en la cual se conciben las relaciones interpersonales. Casi todo lo que hacemos en comunicación tiende a manifestar lo que pensamos de nosotros mismos en relación a los otros. Las actividades de imagen son construidas en el proceso de la interlocución y a su vez son una especie de bagaje “psicosocial” con el cual contribuimos a la comunicación (cf. Penman, 1994).

Los contenidos de imagen a los cuales esas actividades hacen “apelación” son socioculturales (Bravo, 1999); es decir, tienen que ver con modos de expresión “situadas” en contextos sociales. Tales contextos sociales se mueven en el sentido de cuántos individuos se incluyen en ellos, de lo más general a lo más específico; por ejemplo, “somos argentinos”, “somos mujeres, jóvenes o ancianos”, “somos profesionales, comerciantes o estudiantes”, “tenemos buen o mal carácter”. Los contenidos de imagen a que hacen referencia nuestras actividades comunicativas están relacionados con la multiplicidad de roles que nos toca jugar en la sociedad en la que vivimos. Las cualidades de estos roles

tienen sólo parcialmente un carácter institucional y si bien existen creencias acerca de cuáles son las cualidades propias de un rol determinado, están sujetas a confirmación, restricción o extensión en la práctica social cotidiana. Sin embargo, la negociación de estos contenidos de imagen pivotea sobre el conocimiento de esquemas generales que dan lugar a expectativas acerca de cómo se debieran definir esos roles. Los comportamientos que hacen manifiestas cualidades específicas de los roles (por ejemplo, saber argumentar en una negociación por la propia postura) están influenciados por expectativas relacionadas con cualidades pertenecientes a una *personalidad social ideal* a la cual esos hablantes se adscriben (por ejemplo, contribuir a una conversación amena y llena de matices, argumentando con gracia)<sup>42</sup>.

Pese a todo, los elementos que entran en la composición del contexto en el cual esas prácticas sociales se ubican es complejo y no puede hablarse de una relación uno a uno entre contexto sociocultural y comportamiento. Esta última observación es la que nos impulsa a decir que si bien la imagen social puede ser descrita en términos de contextos socioculturales, no podemos afirmar que sabemos desde el vamos cuáles son tales contextos y cuáles son los comportamientos que están directamente relacionados con los mismos. En otras palabras, podemos sólo establecer “premisas” acerca de ciertas presuposiciones del común social, que pueden o no verse reflejadas en las actividades bajo análisis (cf. Bravo, 1999)<sup>43</sup>.

### 3.1.1 *Los comportamientos de cortesía y la imagen social relativa*

De acuerdo con nuestras reflexiones en el apartado anterior, consideramos las actividades de imagen contribuciones comunicativas que se realizan con el propósito de redefinir la relación interpersonal en términos de “las imágenes sociales relativas” de los participantes en la comunicación. En esta descripción de las actividades de imágenes, subyace nuestra creencia de que en la práctica social comunicativa se produce una constante reelaboración de las relaciones interpersonales. Esta se realiza mediante el “juego” de las identidades que los participantes construyen en forma conjunta, uno en relación con el otro. Los componentes de estas identidades son los que denominamos “imágenes sociales relativas”. Para tomar un caso “institucionalizado” en la sociedad argentina que es patriarcal, la

<sup>42</sup> Estos presupuestos han sido desarrollados en Bravo (2000c).

<sup>43</sup> En trabajos posteriores hemos aclarado que “las premisas socioculturales” forman parte de la metodología del/de la analista y que el objetivo de su formulación no es necesariamente tratarlas como “hipótesis” que deban confirmarse, sino el de hacer explícitos los presupuestos que guían la interpretación (cf. Bravo, 2016, entre otros).

relación padre-hijo sería jerárquicamente asimétrica. Esta asimetría atribuye al rol de padre la imagen relativa de *autoridad* con respecto al rol de hijo. En la práctica social, se negocia permanentemente esa imagen de autoridad y aparecen otras imágenes construidas sobre la primera, que debilitan la asimetría: el padre-amigo, el confidente, entre muchos otros posibles. Seguramente, dependiendo de un complejo de expectativas sociales y personales acerca del rol, unas personas darán mayor peso o menor peso a ciertas imágenes relativas frente a otras.

Los comportamientos de cortesía son actividades de imagen en el sentido en que se conectan con la construcción de estas imágenes relativas como, por ejemplo, los comportamientos de cortesía adecuados a la relación joven-anciano/a.

### 3.1.2 *Algunas delimitaciones*

Las actividades de imagen a las que podemos llamar de cortesía abarcan comportamientos que tienen cierto grado de “normatividad” en la sociedad en la cual se aplican. Algunos de estos comportamientos están más extendidos y se perciben como más “obligatorios” que otros; es decir, su ausencia puede producir conflictos sociales, como por ejemplo no saludar a una persona conocida en el radio urbano de Buenos Aires o no respetar el ritual para atender a una visita que se considera apropiado en esa zona. También existen reglas que subyacen a comportamientos menos convencionalizados: por ejemplo, el modo adecuado de “hacer una crítica” o de “cometer una indiscreción”. En estos casos, el contexto situacional en el que estos actos se producen requiere en mayor o menor grado la realización de una “estrategia de cortesía”. En resumen, algunos comportamientos de cortesía estarán más convencionalizados que otros, como es el caso de las fórmulas de cortesía y de aquellos que reflejan las reglas que ritualizan algunas situaciones de interacción: dar el pésame, recibir a un invitado o aceptar un regalo. Uno de los comportamientos más estudiados en el campo de la cortesía es el de las estrategias que sirven para mitigar *el efecto social*<sup>44</sup> de expresiones amenazantes. Por el contrario, otros comportamientos de cortesía, que también ponen en evidencia las características que adquiere la comunicación de un determinado grupo de hablantes en el nivel interpersonal, han sido relativamente menos tratados. Este es el caso, entre otros, de los “actos corteses”, mencionados por Haverkate (1994).

---

<sup>44</sup> La noción de “efecto social” ha sido estudiada y aplicada por numerosos autores en los años que siguen a este trabajo (ver, entre otros, Hernández Flores, 2013).

#### 4. Conceptos y categorías para la interpretación y clasificación de las contribuciones comunicativas

##### 4.1 Interpretación: enunciados y contribuciones comunicativas

La interpretación de un comportamiento comunicativo en la interacción actual está relacionado con el contexto situacional (condiciones de la actividad comunicativa), el co-texto (la interdependencia significativa entre lo que se dijo antes y lo que se dice después), el texto en análisis en su totalidad y el contexto extralingüístico. Por otra parte, está sujeta a la observación y evaluación por parte del/a analista de cómo se negocian sentidos entre los interactuantes. Esto quiere decir que las contribuciones comunicativas de cada participante se redefinen en el intercambio con su interlocutor/a a lo largo de la conversación. Lo que en un determinado momento digo o escucho, tiene valor en sí mismo para ese corte temporal, pero a medida que se producen otras contribuciones comunicativas, tanto propias como del interlocutor/a, los valores comunicativos de las contribuciones precedentes adquieren nuevos significados (cf. Erikson, 1982: 45). Es en el proceso de reconocimiento co-participativo de los objetivos comunicativos que se hacen explícitos mediante las contribuciones comunicativas, donde el discurso de la conversación adquiere un sentido unitario. De nuestra experiencia como hablantes en la conversación, sabemos que la interpretación de contenidos, sobre todo de aquellos que tienen que ver con las intenciones interpersonales que se transmiten mediante contribuciones comunicativas<sup>45</sup>, dependen de las “entradas” de los/as participantes a la situación comunicativa, las cuales suelen diferir, por lo menos en algunos puntos (Goodwin y Goodwin, 1992). Estas diferencias en cuanto a evaluación de una situación hacen que no podamos decir que exista una sola interpretación para cada producción comunicativa. La visión de la interacción heredera de la pragmática tradicional, a nuestro juicio, es unilateral y no contempla la complejidad de la comunicación humana, ya que no podemos esperar que haya interpretaciones en una relación de uno a uno: el hablante transmite su intención y su destinatario la interpreta tal cual.

De todas formas, al mismo tiempo, experimentamos en nuestros encuentros comunicativos que existe una base de interpretación común que permite que la conversación siga su curso dentro de unas expectativas lógicas de comprensión.

---

<sup>45</sup> Por contribución comunicativa se entiende lo que un hablante dice en el marco de un intercambio conversacional (cf. Bravo, 1993, 1996).

Consideramos siguiendo a Voloshinov (1992) que un enunciado tiene dos aspectos inseparables, el de la expresión y el de la acción. Teniendo el modelo dialógico de la interacción en mente, creemos que las condiciones mínimas que las contribuciones de los participantes deberían cumplir para ser *comunicativamente relevantes* son: la coherencia significativa, la congruencia temática e interactiva y la adecuación interpersonal. Cuando hablamos de coherencia significativa, decimos que la elección de un recurso comunicativo dado se produce en interdependencia con otros recursos comunicativos producidos por el mismo hablante para hacer explícito un objetivo comunicativo con esa contribución; por otro lado, también, será coherente con las elecciones comunicativas realizadas en las contribuciones que le preceden. Se espera asimismo de una contribución que presente un tema o que siga un tema ya dado, este tema puede estar sobre el tapete o sólo de alguna manera presente en la mente de los interlocutores. Por otra parte, se espera que dentro de la secuencia de contribuciones se ubique como una iniciativa<sup>46</sup> o como una respuesta. Estas últimas expectativas corresponden a lo que denominamos “congruencia temática e interactiva”. Con respecto a la adecuación interpersonal, entonces, una contribución adquirirá valores comunicativos que dependen, por ejemplo, de las asunciones de los participantes acerca de sus posiciones relativas en cuanto a roles y de cuál es el comportamiento que se espera de ellos en esa circunstancia en particular.

#### *4.2 Interpretación: el efecto social de (des)cortesía*

Como mencionamos anteriormente, la interpretación de lo que se hace con lo que se dice está situada y no podemos determinar “a priori” si un determinado comportamiento comunicativo es o no percibido como cortés, descortés o neutral antes del análisis contextualizado y contextualizado del texto en observación. Por eso decimos que es necesario evaluar cuál es el efecto social de una expresión dada, en el estado actual de las relaciones interpersonales y del clima socioemocional de la *interacción/interlocución*. Las actividades comunicativas que tienen un efecto social neutro, no pueden considerarse de cortesía o de descortesía. Aquellas que tienen un efecto social positivo son candidatas a interpretarse como “cortesés” siempre y cuando se interprete esta función en el contexto. Lo contrario ocurre con las de descortesía.

---

<sup>46</sup> La iniciativa es la contribución que da el pie a una respuesta del destinatario (Linell, 1987: 15).

#### 4.3 Interpretación: la cortesía atenuadora y las amenazas a la imagen de autonomía y de afiliación

Tomaremos en cuenta para nuestro análisis las actividades de imagen de cortesía, considerando que no todas son atenuadoras, ya que para que lo sean es necesaria la interpretación de la presencia de una amenaza en el contexto en observación (Bravo, 1998b: 1504). Por otra parte, la atenuación constituye un fenómeno complejo que puede operar en diferentes niveles (cf. Briz, 1998: 163) y que es el emergente de una conjunción de factores, entre los cuales se cuentan los situacionales, los sociales y las herramientas interpretativas con las cuales los hablantes “entran” en la interacción (cf. Goodwin y Goodwin, 1992: 79-80). Las atenuaciones pueden consistir en “ser indirecto”, una anécdota destinada a establecer un puente entre las propias experiencias y las del interlocutor/a o en secuencias de “charla” o bromas y risas que contribuyen a aliviar la tensión conversacional (cf. Bravo, 1993: 30). La atenuación es una “función” que adquiere un comportamiento en un contexto determinado cuando sirve al objetivo de disminuir el efecto social negativo de una amenaza. En este trabajo hablaremos de “grado de indirección” asimilándolo al concepto de “atenuación” descrito más arriba, no al sentido tradicional que ha adquirido de “mitigación” en el nivel proposicional y de recurso de “cortesía negativa”. Cuando nos referimos a una amenaza, consideramos que se trata de un comportamiento comunicativo que compromete negativamente la imagen social del propio hablante y de sus interlocutores. Si bien se reconoce que el tener en cuenta los deseos de imagen del interlocutor es uno de los motores principales de la cortesía (cf. Beinhauer, 1963: 109-161), hay que recordar que nos encontramos en la conversación ante un escenario prototípico del proceso interlocutivo de toda comunicación (Voloshinov, 1992); lo que hagamos en desmedro de nuestra propia imagen puede también comprometer la de nuestra contraparte conversacional.

Con respecto a cuáles son los aspectos de esa imagen social creemos que los propuestos por Brown y Levinson (1987), el negativo y el positivo, distan de ser compartidos por todas las culturas en un pie de igualdad. Mao (1994) y Matsumoto (1988) rescatan las necesidades del grupo frente a las individuales y consideran que no se puede explicar la cortesía de estos pueblos con los parámetros anglosajones, especialmente con el foco puesto en la así llamada cortesía negativa y la predominancia de la figura del individuo frente a la del grupo (cf. Placencia, 1996). Así, en Bravo (1999) se discute esta división en aspectos propuesta por la teoría de la cortesía con el argumento de que en realidad se está hablando de contenidos socioculturales de la imagen social que son válidos sólo para ciertas

culturas y que no tendrían validez universal; en negociaciones entre españoles la preocupación no gira alrededor de no realizar imposiciones a la libertad de acción de los interlocutores, sino alrededor de ganar niveles de confianza interpersonal que permitan acuerdos de no ofensa entre los interlocutores (Bravo, 1996). Mientras tanto, las expresiones auto-afirmativas que sirven para dar un contorno al individuo frente al grupo no constituyen amenazas, sino que contribuyen a la armonía social, permitiendo que el individuo sea reconocido por el grupo. La propuesta de Bravo (1999) es la de no tomar modelos “a priori” y regresar en cambio a las fuentes sociales del hablante, estableciendo premisas acerca de las convenciones sociales que pueden explicar los comportamientos comunicativos de un grupo social determinado.

Consideramos que los aspectos de la imagen social constituyen categorías vacías a ser rellenas por los contextos socioculturales que correspondan a cada sociedad y/o grupo en estudio. Estas categorías, que no son asimilables a la negativa o positiva de Brown y Levinson (1987) en todas las culturas, son:

(1) la de “autonomía” que abarca todos aquellos comportamientos comunicativos que le permiten a un individuo o un grupo social, mostrar como desea verse a sí mismo y que los demás le vean teniendo un contorno propio dentro del grupo o en relación a otros grupos (Bravo, 2005b). Esta noción de autonomía no establece ninguna oposición con la de afiliación en el sentido tradicional, sólo permite decir que nos encontramos frente a la descripción de la imagen social del individuo/grupo “A”, frente a la del individuo/grupo “B”;

(2) la de “afiliación” que agrupa aquellos comportamientos comunicativos mediante los cuales los individuos se identifican con el grupo/s de pertenencia y que se relacionan con cómo el grupo se experimenta a sí mismo y cómo desea que los demás le vean; por ejemplo, reunir las características de “ser adolescentes”, “ser académicos”, “ser compañeros de trabajo”, “ser de la familia”, entre otros.

Con respecto a la relación entre estas categorías de imagen y los comportamientos de cortesía podemos decir que la protección, reafirmación y recreación del aspecto de autonomía de la propia imagen social son considerados de cortesía en la interacción cuando tienen como objetivo la imagen del otro. Se trata de aquellos aspectos de la imagen propia en las que el otro se encuentra comprometido, por ejemplo, al realzar la propia imagen en el rol de anfitrión/a se procura a su vez realzar la del invitado/a, quien a su turno estaría obligado/a a ser adecuado a su posición en el par de roles, valiéndose de expresiones que

confirman al otro en su rol de anfitrión y a sí mismo en el de invitado (cf. Bravo, 1998b; Hernández Flores, 1999). En la medida en que estos comportamientos están encaminados a modificar positivamente la relación interpersonal entre los interlocutores, son intrínsecamente afiliativos. Sin embargo comprometen ambos aspectos de la imagen social de los interactuantes; por un lado, el de autonomía que se refleja en la actuación de los roles situacionales que corresponden a cada uno y por el otro, el de afiliación, ya que al asumir los roles de anfitrión/a-invitado/a funcionan como grupo (cf. Hernández Flores, 2002).

Estas categorías estarían en principio vacías y para poder comprender cuál es la imagen social de esos hablantes sería necesario rellenarlas con “contenidos”; a esos “contenidos” los denominamos “contextos socioculturales”<sup>47</sup>. En el caso de Suecia la autonomía se refleja, entre otros contenidos, en el deseo de independencia y de bastarse a sí mismo, el cual se aleja del concepto de “libre albedrío”, presente en la concepción de independencia de, por ejemplo, la cultura anglosajona, ya que este contenido pone el foco de la independencia en el deber que cada individuo tiene en relación consigo mismo frente al grupo; la persona debe ocuparse de sí misma evitando ser una carga para el grupo. Otro componente de la imagen de autonomía sueca que opera en el nivel grupal es el de defender las cualidades del propio grupo frente al grupo ajeno, produciendo comportamientos que son internamente afiliativos y externamente desafiliativos. En la imagen de autonomía española encontramos contenidos como el del “honor” y el del “orgullo”. Los conceptos de “honor” y “orgullo” aparecen frecuentemente relacionados en esta sociedad a cualidades de una “personalidad social ideal” que, si son cuestionadas, el individuo tiene la obligación de defender, por ejemplo si se pone en duda su honradez o su palabra, o si alguna persona de su entorno familiar, laboral o de amistad es criticada (cf. Bravo, 1999: 168-169). En España, los comportamientos de afiliación se concentran en trasladar modelos de confianza y principios de no ofensa propios de la interacción familiar y entre amigos a la conversación cotidiana (Thurén, 1988); mientras tanto, en Suecia la afiliación al grupo, experimentada en forma muy intensa por los miembros de esta sociedad, se centra en obtener niveles de consenso en opiniones, igualdad entre las personas y uniformidad en el comportamiento (cf. Bravo, 1999: 172-173).

---

<sup>47</sup> La consideración de los contenidos socioculturales y de las categorías de imagen, autonomía y afiliación, tratada en Bravo (1996 y 1999), es adoptada también en Hernández Flores (1999) y en Chodorowska-Pilch (1999). Para este tema y en referencia a la identidad de los mexicanos, véase Farr (2000).

Los contenidos que en cada sociedad puedan agruparse en estas categorías estarían proporcionándonos una descripción de la imagen social básica en vigencia. Estos componentes socioculturales constituirían una suerte de convenciones sociales que subyacerían al comportamiento de cortesía que se considera adecuado en esa sociedad. Al conocimiento de esas convenciones lo llamamos “premisa cultural” (Bravo, 1999: 168). Por ejemplo, podemos decir que en la imagen social básica sueca la imagen de autonomía se apoya, entre otras, en la noción “ser independiente de otras personas”. La imagen social básica se adapta en conversación a los roles de los interactuantes y se traslada a contenidos de imagen que caracterizan esos roles. Por ejemplo, determinados roles como los de dirigente de algo, incluyen entre sus características la imagen de autoridad. La actividad del rol corresponde a la posición de cada persona con respecto a otra, los roles se juegan de a pares (maestra-alumno/a) y el desempeño de los mismos debe ser compatible con las cualidades que le son apropiadas. Es decir, se le atribuyen ciertas características al rol de “hijo”, “comerciante” y estas atribuciones justifican en conversación expectativas de comportamiento (cf. Goffman, 1961: 85-87).

## **5. Las conversaciones**

A fin de ilustrar lo que venimos diciendo hasta el momento, analizaremos dos actividades comunicativas distintas producidas en contextos similares. Se trata por un lado de una conversación en español entre estudiantes L1 (españoles) y L2 (suecos) en una universidad española. Por el otro, de una conversación entre académicos, en una universidad en Argentina. Ambas conversaciones fueron video-grabadas. La primera ha sido incorporada en repetidas ocasiones al programa de estudios de Lingüística II y de Comunicación Intercultural, cursos de grado que se dictaron en la Institución de Español, Portugués y Estudios Latinoamericanos de la Universidad de Estocolmo hasta el año 2010.

Un análisis preliminar de la muestra de la conversación entre académicos argentinos fue realizado por alumnos y alumnas seminarios de posgrado (maestrías) dictados en la Universidad de Buenos Aires y en la Universidad de La Plata, Argentina. Los/as alumnos/as que participaron como informantes del estudio, ejercían diferentes profesiones o eran estudiantes de doctorado de diferentes carreras en humanidades. El seminario presentó una perspectiva sociocultural para el análisis de los discursos.

En estos materiales nos hemos interesado por todos aquellos comportamientos comunicativos que consideramos que se pueden clasificar bajo la rúbrica de “actividades de

imagen”. Nuestro objetivo será observar la comunicación representada en estos textos desde la perspectiva de la cortesía. Este punto de mira nos permitirá determinar en qué medida (*efecto social*) tales comportamientos, realizados en beneficio de la relación interpersonal y en términos de imagen social, explicitan o no objetivos de cortesía. Por otro lado, vamos a enfocarnos en la influencia que los supuestos “contextos socioculturales” tienen en el proceso de interpretación.

### 5.1 Pedidos de información en conversaciones entre estudiantes

En esta sección tratamos los pedidos de información en conversaciones interculturales sobre temas polémicos entre estudiantes universitarios españoles y suecos, en una universidad en España y en español. Se estudian las diferencias entre estos dos grupos de hablantes en cuanto a la interpretación de *los actos* y de *las estrategias* que se realizan en estos contextos. Las diferencias en cuanto a la atribución de funciones sociales corteses, descorteses o neutrales a los pedidos de información, se justifican en las distintas “entradas culturales” de los participantes. Esas “entradas” (cf. Goodwin y Goodwin, 1992: 79-80) tienen que ver con los estilos comunicativos que les caracterizan como grupo nacional (cf. Bravo, 1996). Estos estilos comunicativos característicos se relacionan en forma directa con los contextos socioculturales que informan sus respectivas configuraciones de *face* (cf. Bravo, 1999).

Los materiales han sido filmados en video, se trata de dos participantes uno femenino y otro masculino, ambos españoles y de dos participantes suecos en las mismas condiciones en cuanto al género. Los estudiantes suecos han ido a pasar una estada de estudios a una universidad de Madrid. Los temas, elegidos por los participantes, son de índole polémica y, utilizamos un modelo argumentativo para explicarlos<sup>48</sup>. En el extracto de conversación que ha sido analizado el tema general son las diferencias entre Suecia y España. A partir de ahí, surgen tres temas principales:

Tema 1: trata de si el sistema de las películas subtituladas en Suecia es mejor que el de las películas dobladas en España, es polémico para ambos grupos aunque en distinto grado.

---

<sup>48</sup> Para un modelo argumentativo apto para el tratamiento de una situación confrontativa, es decir de una disputa que se resuelve conversacionalmente, consúltese a Bravo (1996).

Tema 2: abarca una serie de preguntas personales, no es polémico para ninguno de los dos grupos y, por lo tanto, lo clasificamos como “social”; las contribuciones comunicativas realizadas en este marco son no-confrontativas.

Tema 3: los españoles buscan una confirmación de su rol de anfitriones pero no son comprendidos por los suecos y podría, como el “2” considerarse “social”.

En este trabajo nuestra intención es mostrar las diferencias y coincidencias en cuanto a la interpretación de los mismos comportamientos comunicativos en el mismo contexto, que se derivan sobre todo de la definición que cada grupo de participantes tiene de la situación, es decir de cuál es su “entrada”. Las diferencias en cuanto a estas “entradas” no dudamos en atribuir las a factores socioculturales.

Si pensamos en que la consigna que se le ha dado a los participantes es la de discutir un tema polémico y que figurativamente se ordenan en grupos antagónicos, partimos de observar el progreso temático de esta conversación como una “disputa”.

En la disputa tenemos equipos de oponentes que discuten la validez de tesis enfrentadas. Este es el escenario con el que *en principio* nos manejamos para evaluar hasta qué punto los integrantes de estos grupos evalúan los temas como más o menos confrontativos. Lo que podemos apreciar es que, los integrantes del grupo sueco determinan o toman la iniciativa en cuanto a hacer explícitas tesis que, a su juicio, debieran generar una discusión, cosa que no siempre es tan clara para los estudiantes españoles. En consecuencia con esta observación vamos con fines de explicación a partir de las tesis del equipo sueco y en las reacciones de los estudiantes españoles frente a las mismas.

### **Tesis suecas**

En el caso sueco la tesis principal (Tesis 1) es la de que *la sociedad sueca es mejor que la española*, y esta tesis se desglosa en otras subtesis:

- 1.a) *las películas subtituladas son mejores que las dobladas,*
- 1.b) *las condiciones para los estudiantes suecos son mejores que aquellas para los estudiantes españoles,*
- 1.c) *los estudiantes suecos tienen mayor facilidad que los españoles para el aprendizaje de lenguas extranjeras.*

Los estudiantes españoles sólo evaluarán como confrontativo el tema de las películas subtituladas frente a las dobladas (1.a), y tratarán de convencer a los suecos de que

también estas tienen sus bondades, la tesis que sostienen no es igualmente confrontativa que la de los estudiantes suecos y podría describirse como: *las películas dobladas también son buenas*. Con respecto a la subtesis que refiere a las condiciones de los alumnos suecos (1.b), ésta es argumentativamente nula para los españoles, ya que no la evalúan como confrontativa, sino que interpretan que se realizan pedidos genuinos de información por parte de los suecos. Desde esta interpretación el tema es “social”. En este marco los españoles se muestran interesados por cómo las cosas suceden en Suecia sin establecer una polémica. En el subtema del aprendizaje del inglés (1.c), los españoles toman una actitud defensiva, atribuyendo virtudes especiales a sus interlocutores para no sentirse culpables por sus falencias en inglés. Esto puede de todas formas contarse como algún tipo de argumentación que justamente viene a justificar y a explicar por qué los suecos aprenden idiomas con facilidad mientras que los españoles no lo hacen. Este subtema para los estudiantes españoles constituiría una intersección entre el tema 1 y el 2. Como ya dijimos, el tercer tema está totalmente fuera de registro para los estudiantes suecos que no comprenden que deben confirmar en forma explícita a sus anfitriones como tales, mientras tanto éstos sólo pueden “inducir” a sus interlocutores a expresarse en ese sentido sin ponerse por demás en evidencia. En este tema es donde en forma más dramática se observan los malos entendidos que se producen a causa de que se difiere en cuanto a conocimiento de los contextos socioculturales mutuos en un encuentro intercultural.

Concluimos enumerando las tesis que sostienen los estudiantes españoles:

En el caso de los estudiantes españoles, su postura es más bien defensiva frente a las de los suecos y así elaboran una tesis 2, no demasiado confrontativa: *la sociedad española también es buena*, la que, a su vez, se desglosa en las siguientes subtesis:

- 2.a) *Las películas dobladas también son buenas*
- 2.b) *tenemos motivos para esa dificultad (para aprender inglés) que vosotros no tenéis*
- 2.c) *Los españoles son buenos anfitriones*
- 2.d) *La visita a España le es útil a los suecos para aprender el español*

Hemos registrado los pedidos de información en nuestros materiales cuando se requiere información sobre algo o alguien usando una expresión interrogativa. Las categorías empleadas son las de “acto”: aquello que se realiza para obtener X; “sub-acto”: un acto que se subordina a otro acto, es decir el acto *b* también se realiza al realizar el acto *a* y finalmente “estrategia”, lo que se hace para disfrazar un acto de otro acto; es decir hacer

parecer que el acto *a* es el acto *b*. Una estrategia también puede consistir solamente en una modificación de la fuerza ilocutiva de un acto dado.

Por “cortesía” vamos a entender lo que se hace con el objetivo de mejorar el estado actual de la relación existente entre los participantes A y B<sup>49</sup>. Un acto cortés es aquel que tiene la categoría de acto o sub-acto y que se realiza con un objetivo de cortesía. Un acto neutral es aquel que se realiza sin que sea necesaria la cortesía.

### 5.1.1 *Análisis de los ejemplos*

Mediante los siguientes ejemplos y cuadros se ilustran los “casos” o “modelos típicos” encontrados en los materiales. Ordenamos los ejemplos alfabéticamente. Los dos primeros se encuentran dentro del tema 1; las películas subtituladas frente a las dobladas.

(a)

1. Mikel (1): pero no se preocupa, es que todavía le gusta a la gente, tener las películas e . . .

2. Petra (1): dobladas

3. Mikel (1): dobladas um

4. Ismael (1): um

5. Mikel (2): yo yo, y . . . p . . . puede ser, yo no sé, es que es una tendencia, ¿no?

6. Mabel (1): pero claro

7. Mikel (2): : ma . . . o sea la gente joven quizá, que le gusta ver las películas es . . . de versión eh . . . original o subtitulada . . . era . . . ?

Acto: dar opinión

Estrategia: pedir información

8. Mabel: ¿Si hay tendencia a que la gente vea más subtituladas quieres decir?

En este ejemplo las contribuciones comunicativas de Mikel (1-2) apoyan la tesis 1: *La sociedad sueca es más moderna que la española, la prueba está en que hasta en España la gente joven prefiere las películas subtituladas*. Abajo observamos las diferencias entre *la proyección*, es decir, lo

---

<sup>49</sup> Para una definición posterior que tiene en cuenta los rasgos que distinguen a la cortesía de otros fenómenos véase Bravo (2005b).

que se quiso decir desde el punto de vista del hablante y *la interpretación*, o sea, lo que se dijo desde la perspectiva del destinatario.

**Cuadro 1. Ejemplo a**

Participante	Acto	Acto	Subacto	Estrategia	Cortesía	Tesis	Estatus
H (SU)	1	DO		PI	estrategia de cortesía	+tesis 1.a	argumentativo
D (ES)	1	PI	DO		Neutral	-tesis 2.a	argumentativo

DO: dar opinión; PI: pedir información

Como observamos, para ambos el acto es argumentativo en el sentido de que apoya o refuta una tesis. Como ya dijimos no coinciden en las tesis. Para los suecos apoya la de que son mejores y para los españoles refuta la de que también son buenas. En los suecos hay una intención social de cortesía, ya que no se trata de una pregunta genuina acerca de algo que no saben sino de disimular una aserción de lo que creen saber. Para los españoles, en cambio, ya que naturalmente se consideran expertos en su propio país, la pregunta, si bien en forma secundaria, expresa una opinión y requiere una respuesta.

En el ejemplo b, que sigue, observamos una variante del mismo modelo que se muestra en el (a):

(b)

1. Mabel (1) yo creo que lo bueno-lo mejor es comparar, vosotros tal vez porque desde pequeños cómo habéis estado: no sé, no: no habéis podido contrastar, habéis estado fijados en la película y a la vez habéis estado leyendo, ¿no?. . . pero la mayoría lo entendía, eso es lo que tú dices. . . si le ponéis un otro idioma?

Mabel justifica que los estudiantes suecos prefieran las películas subtituladas en que ya previamente tienen algún conocimiento de la lengua en la que se habla y entonces les resultaría más fácil atender al mismo tiempo a lo que se dice y al texto. Si se tratara de un idioma totalmente desconocido entonces, tal vez, preferirían las dobladas. Las diferencias entre los hablantes en cuanto a la interpretación que hay que darle a esta contribución se ilustran con el siguiente cuadro:

**Cuadro 2. Ejemplo b**

Participante	Tema	Acto	Subacto	Estrategia	Cortesía	Tesis	Estatus
H (ES)	1	DO		PI	estrategia de cortesía	+tesis 2	argumentativo
D (SU)	1	PI	DC		neutral	+tesis 1.a +tesis 1.c	argumentativo

Aquí vemos que la destinataria interpreta un sub-acto para el pedido de información, según el cual se hace una concesión a la tesis 1.a, sostenida por los suecos, de que las películas subtuladas son mejores que las dobladas. Por otra parte desde el punto de vista de la hablante sueca, Mabel hace también una concesión a la tesis 1.c, es decir a que los suecos tienen mayor facilidad que los españoles para el aprendizaje de segundas lenguas. De esta evaluación parece estar ajena Mabel.

La hablante, por otro lado, ha presentado su opinión con la forma de una pregunta pero ésta no tiene valor de cortesía para su destinataria ya que considera la contribución comunicativa como una concesión que responde a la verdad.

En el siguiente ejemplo ya estamos dentro del tema de la facilidad o dificultad para aprender lenguas extranjeras. Esta constituiría la tesis 1.b para los suecos: *los suecos tienen mayor facilidad para el aprendizaje de idiomas que los españoles*. Como explicamos anteriormente los españoles no dan valor a esta tesis ya que no están preocupados por demostrar lo contrario sino por defenderse de una supuesta “acusación” de incompetencia. O sea que su subtesis sería la de: *tenemos motivos para esa dificultad que vosotros no tenéis* (tesis 2.b).

(c)

1. Mabel (1) ¿Con quién habláis en inglés vosotros? ((risa))
2. Petra (1) Pues con nadie supongo porque ((risa)) pero tenemos un acento mejor en general porque lo oímos todo el tiempo < . . . >

Ilustramos las diferencias de interpretación en el cuadro 3:

**Cuadro 3. Ejemplo c**

Participante	Tema	Acto	Subacto	Estrategia	Cortesía	Tesis	Estatus
H (ES)	1	PI		---	neutral	+/- tesis 2b	arg. (info)
D (SU)	1	PI	DC		neutral	+tesis 1.c	arg.

Aquí una pregunta genuina es interpretada como una concesión a la tesis 1.c: *la supremacía del estudiante sueco en cuanto al aprendizaje de lenguas extranjeras*. Lo confrontativo en la contribución española es muy leve ya que sólo se solicita información que eventualmente pueda contribuir a la argumentación a favor de la tesis 2.b: *tenemos motivos para esa dificultad que vosotros no tenéis*. No evaluamos que haya de parte del hablante intenciones de cortesía<sup>50</sup>.

En el ejemplo d, que sigue se muestran diferencias en cuanto a cuál es el tema que debe prevalecer. Para los suecos se trata del tema sobre las condiciones de los estudiantes en Suecia frente a las de los estudiantes en España y en relación a esto la tesis 1.c: *las condiciones para los estudiantes son mejores en Suecia*. Para los españoles se trata sólo de conocer cómo son las cosas en Suecia y más bien el tema 2, social y, por lo tanto, no confrontativo. Este tema luego se desarrolla en un intercambio de preguntas de orden personal.

(d)

1. Ismael (1) pero vosotros habéis venido aquí con beca
2. Petra (1) no no con becas con préstamo de estudios que < . . . > que en Suecia

**Cuadro 4.** *Ejemplo d*

Participante	Tema	Acto	Subacto	Estrategia	Cortesía	Tesis	Estatus
H (ES)	2	PI			ritual	--	social
D (SU)	1	PI	DC		neutral	+tesis 1b	argumentativo

Ismael brinda la oportunidad a su interlocutora de desplegar las argumentaciones que sustentan las bondades del sistema social sueco (tesis 1.b: *las condiciones para los estudiantes suecos son mejores que aquellas para los estudiantes españoles*) y, en este sentido, su pedido de información, que es genuino y que dentro del ritual de cortesía huésped-anfitrión, tiene efectos de cortesía ritual, es interpretado como una concesión a la postura sueca por Petra.

La diferencia más dramática en cuanto a “proyección” e “interpretación” entre estos dos grupos se produce alrededor del tema 3, que no es confrontativo y al que podemos evaluar como un “escenario de cortesía”. Aquí los españoles intentan confirmar

<sup>50</sup> Observemos que estas subtesis son argumentos a favor y en contra de la controversia entre películas subtítuladas y dobladas. Estos argumentos a su vez se convierten en motivo de discusión, o sea, adquieren el carácter de opiniones que pueden formularse como subtesis.

los roles de anfitrión-invitado sin lograr la participación de los estudiantes suecos que siguen inmersos en el tema 1<sup>51</sup>. Los siguientes ejemplos ilustran estas reflexiones:

(e)

Ismael (1) y además, además ha sido aquí que os habéis. . . habéis aprendido más no?

**Cuadro 5. Ejemplo e**

Participante	Tema	Acto	Subacto	Estrategia	Cortesía	Tesis	Estatus
H (ES)	3	PI	buscar confirmación de roles		ritual	--	de cortesía
D (SU)	1	PI	DC		neutral	+tesis 1.c*	argumentativo

\* los estudiantes suecos tienen mayor facilidad que los españoles para el aprendizaje de lenguas extranjeras.

(f)

1. Mabel (1) has apre. la habéis aprendido mucho aquí o que? conversando con la gente

2. Petra (1) ¿aquí en Barcelona? no no mucho, yo vivía en Madrid siete meses antes y allí aprendí todo

Como se puede apreciar, Mabel no recibe de Petra la respuesta deseada. Con un mejor conocimiento de los códigos culturales la respuesta preferida sería la afirmativa, a la cual habría que agregarle elogios a la gente que conversa con uno y ayuda de este modo tan social a que se aprenda el idioma. El fracaso de los estudiantes españoles para lograr una confirmación del ritual de cortesía adecuado para la relación anfitrión-invitado es total. Observemos las clasificaciones en el cuadro:

**Cuadro 6. Ejemplo f**

Participante	Tema	Acto	Subacto	Estrategia	Cortesía	Tesis	Estatus
H (ES)	3	PI	buscar confirmación de roles		ritual	--	de cortesía
D (SU)	1	PI	DC		neutral	+tesis 1.c	argumentativo

Nuevamente la preocupación de la estudiante sueca es la de reafirmar su opinión acerca de la capacidad de los suecos para aprender idiomas.

<sup>51</sup> De acuerdo con nuestras “premisas socioculturales” es una situación ritualizada en España y otros países de habla hispana y desconocida en Suecia. Consiste en *provocar* de un modo indirecto elogios de la contraparte.

#### 5.1.1.1 *Comentarios al estudio sobre pedidos de información*

Aquí hemos comprobado los malos entendidos en cuanto a proyección e interpretación de las contribuciones comunicativas de estos hablantes. No podemos dejar de considerar que el factor cultural tiene un peso relevante, sobre todo por lo que se muestra en el tema 3. En los otros temas creemos que el valor confrontativo otorgado al de las películas es mucho mayor para los estudiantes suecos, ya que se trata de un cliché de autonomía frente a los españoles. Lo mismo ocurre con el tema del estudio de lenguas extranjeras y de la supremacía del sistema social sueco. En esta misma conversación, aunque no lo hemos tomado, se pone de manifiesto un cliché de los españoles con respecto a los suecos, que es su afición a la bebida. En otra conversación de este mismo corpus, donde se discute la situación de la mujer en ambas sociedades, los españoles sacan a relucir su desacuerdo con el concepto de familia que ellos creen que tienen los suecos. Con esto damos punto final a esta observación esperando retomarla con mayor cantidad de datos.

### **6. Actos asertivos en conversaciones entre académicos argentinos**

En este apartado se analizan los actos asertivos, afirmar algo de alguien o de algo, realizados por académicos argentinos en una conversación mantenida en una universidad de Argentina. Nos ocuparemos aquí del modo en el cual estos hablantes eligen formular una opinión o idea propia sobre sí mismos, otra persona, un tema o una situación determinada. Este tipo de actos figura en la lista de actos de habla presentada por Searle (1969 y 1976). Por otra parte, este trabajo también toma en cuenta la división que este autor hace entre actos de habla directos e indirectos. Los directos son aquellos cuya forma y fuerza ilocutiva coinciden, mientras que los indirectos tienen una fuerza convencional y otra ilocutiva. La pertinencia de los actos indirectos ha sido explicada en muchas ocasiones en el marco de la teoría de la cortesía (cf. Goffman, 1961, 1967; Brown y Levinson, [1978] 1987) por el propósito del hablante de no afectar la imagen social de los interlocutores siendo demasiado directo. Este tipo de comportamiento lingüístico ha estado referido, sobre todo, a las directivas (hacer que otro haga algo que no se supone que haga espontáneamente). La teoría de la cortesía se ha centrado en las estrategias de cortesía negativa, es decir aquellas encaminadas a mitigar o atenuar el efecto social negativo de las imposiciones sobre la libertad de acción de los destinatarios. Siguiendo esta teoría, en español se han revisado actos de habla como los pedidos (cf. Koike, 1989) o las

invitaciones (cf. García, 1992b y 1999), en su carácter de actos directivos o compromisivos. En el caso de los actos asertivos no nos encontramos ante esta situación típica y, por lo tanto, han sido menos estudiados. Haverkate (1994) habla de cortesía asertiva para explicar aquellos recursos que limitan la fuerza asertiva de una proposición, es decir la hacen menos afirmativa. Las aserciones, dependiendo de sus características, pueden considerarse amenazantes para un clima conversacional armónico, pero los actos asertivos, por sí solos, no pueden ser considerados amenazantes, como tampoco pueden serlo las directivas fuera del contexto sociocultural en el cual son expresadas (cf. Wierzbicka, 1985 y 1991). La cortesía asertiva sería un tipo de actividad de imagen. Como lo mencionamos en la introducción a este trabajo, las actividades de imagen, tal como han sido tratadas en el marco del Programa EDICE, pueden tener otros objetivos que exceden los de cortesía o descortesía<sup>52</sup>. En el caso que nos ocupa y aun creemos que en cualquier caso en el cual lo que se afirme no sea meramente informativo, al hacer una aserción, se pone en juego una presentación social del hablante en la relación con su interlocutor. Desde esta perspectiva, este tipo de actividades en sí mismo podría ser considerado una actividad de imagen, pero no constituye una actividad de cortesía<sup>53</sup>. Por otra parte, no consideramos que podamos establecer categorías “a priori” que sirvan para identificar los contextos corteses, sino que a la cortesía habría que considerarla una función emergente de contextualizar suficientemente el objeto de estudio. En nuestro caso, en que el foco lo ponemos en la realización de actos asertivos, el objetivo de la observación será determinar si el modo en que son realizados por estos hablantes tiene efectos de cortesía o no.

Partiendo del concepto de *efecto de cortesía*, intentaremos describir el grado de indirección con el cual estos actos se nos presentan. En principio asimilaremos el concepto de grado de indirección a una supuesta función de “atenuación” y nos dedicaremos a averiguar cuáles pueden ser las posibles causas que motivan la misma o sea a observar la presencia de contextos amenazantes en nuestras conversaciones. Finalmente, trataremos de establecer cuáles son los efectos de cortesía que se interpretan de los comportamientos estudiados. En este trabajo no nos ocuparemos de la cortesía convencional o formal sino de la estratégica, aquellos recursos que ya podrán estar o no convencionalizados en la

---

<sup>52</sup> Para este tema veáse Cupach y Mett (1994) y Ting-Toomey (1994).

<sup>53</sup> Esto implica, como se ha explicado en otros trabajos, que el término ‘actividades de imagen’ excede el sentido otorgado a *face work* por las teorías de la cortesía partiendo de la obra de Goffman (cf. 1967), ya que se extiende a considerar todas las actividades comunicativas que involucren la imagen social de los participantes ya sea en forma negativa o positiva (ver, entre otros, Bravo, 2005b).

lengua o en el estilo comunicativo propio de esos hablantes, pero que éstos eligen de acuerdo a las circunstancias contextuales en las que están inmersos (cf. Bravo, 2001). No pretendemos en este trabajo tampoco, dar cuenta de cuáles son los modos codificados de formular con cortesía los actos asertivos que expresen ideas propias en la comunidad lingüística a la que pertenecen los hablantes en estudio, ya que necesitaríamos para ello contrastar un abanico de diferentes actividades conversacionales. Nos proponemos, en cambio, sentar las bases para este tipo de estudio, formulando algunas hipótesis a partir de los resultados obtenidos de la observación del discurso de estas conversaciones. En primer lugar, nos plantearemos la posibilidad de que las estrategias comunicativas usadas en la formulación de actos asertivos por estos hablantes sean propias de su estilo comunicativo y, por lo tanto, extensibles a otras actividades en la misma comunidad lingüística, en segundo lugar, trataremos de establecer nexos explícitos entre estos comportamientos y los contextos socioculturales que dan base a nuestras interpretaciones.

#### *6.1 Los materiales: análisis del discurso de la conversación*

Los materiales fueron obtenidos filmando a un grupo de personas, todas universitarias, en una universidad de la ciudad de La Plata (Argentina), cuando se reunían a nuestro pedido para mantener una conversación informal sobre un tema elegido por los propios participantes<sup>54</sup>. El grupo era mixto en cuanto a su composición de género, los dos participantes femeninos, pertenecían a la misma universidad y carrera, los dos masculinos a otras carreras dentro de la misma universidad. El recinto donde se llevó a cabo la filmación correspondía a la institución donde trabajaban los participantes femeninos. Tres de los participantes, uno femenino y los dos masculinos, tenían un estatus universitario similar, así como casi la misma edad, el otro participante femenino era mayor y tenía una jerarquía universitaria superior. Los participantes son universitarios que trabajan en universidades argentinas (Universidad de Buenos Aires y Universidad Nacional de La Plata). Estas dos universidades, ubicadas muy cerca una de la otra, son demográficamente importantes y a ellas asisten tanto alumnos locales como de otras regiones del país. También, en cierta medida, estos establecimientos comparten el cuerpo de profesores. Los participantes son

---

<sup>54</sup> Esta conversación es parte de un corpus mayor que abarca distintas actividades académicas, conferencias, situaciones de aula y conversaciones entre académicos y entre estudiantes. Este corpus ha sido recolectado gracias a la financiación recibida de HSFR (Consejo Sueco de Investigación en Humanidades y Ciencias Sociales). Agradecemos la colaboración del Instituto de Lingüística de la Universidad de Buenos Aires (UBA), a su directora Elvira Narvaja de Arnoux y a la Profa. Dra Angelita Martínez. También agradecemos a la Profa. Dra. Luisa Granato de Grasso y a su equipo de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina.

Antonio, de 38 años de la carrera de Periodismo, Beatriz, de 55 de la carrera de Letras, Carlos, de 38, de la carrera de Historia y finalmente Dora, de 37, de la carrera de Letras. Como ya explicamos más arriba, la filmación se realizó en el departamento de Letras, o sea, que Carlos y Antonio son “prestados” de otras instituciones y están allí en calidad de “invitados”<sup>55</sup>.

El extracto elegido para el análisis fue evaluado como temáticamente conflictivo ya que allí se trata acerca de la imagen negativa que se tiene del argentino en el exterior. Se realiza un análisis de este discurso y se sacan resultados preliminares los cuales son cotejados con resultados obtenidos por un grupo de alumnos/as de cursos de postgrado para profesionales que trabajan con discurso (18 personas). Estos alumnos/as de las mismas universidades donde se realizaron las filmaciones, analizan el material siguiendo los mismos criterios generales que aplicamos en este trabajo<sup>56</sup>.

La unidad temática en análisis, a su vez, se divide en subunidades a las que llamamos *secuencias asertivas* o *episodios*, en cada uno de ellos se trata, específicamente, un tema relacionado con el principal. En total hemos analizado 4 secuencias o episodios. En la primera secuencia se habla de “los argentinos que son soberbios”, en la segunda secuencia se reivindican las cualidades argentinas, poniendo en el tapete las cualidades negativas del otro, lo que actúa como una justificación o defensa ante la acusación planteada en la primera secuencia; en la tercera, se realzan las cualidades de la personalidad social ideal que se reivindican para la identidad de “ser argentino”; en la cuarta y última, estamos ante el tratamiento de un subtema: la identidad latinoamericana frente a la europea en el modelo de identidad como argentino –esta secuencia es la más conflictiva. A estas le siguen la 5 y la 6, que continúan con el tema hasta cerrarlo y las cuales agregamos en el apéndice por falta de espacio. La quinta secuencia está destinada a aliviar la tensión conversacional provocada durante la secuencia anterior y presenta un grado muy bajo de conflicto; finalmente, la sexta, que incluye también el cierre del tema, constituye una derivación del tema principal, donde se presenta la rivalidad entre porteños y platenses.

En el análisis de las secuencias y de los actos asertivos presentes en las mismas se tiene en cuenta<sup>57</sup>:

- 1) El grado de conflicto que el tema despierta en los participantes.

---

<sup>55</sup> Los nombres de los participantes no son los verdaderos.

<sup>56</sup> Test intersubjetivos.

<sup>57</sup> Veáanse los cuadros 1 y 2 en el apartado anterior.

- 2)Cuál es la relación existente entre la intensidad de la indirección observada y ese grado de conflicto.
- 3) El grado de esfuerzo en cortesía realizado por los hablantes.
- 4)Cuál es la relación existente entre la intensidad del efecto social y los factores señalados en los puntos 1-3.

En estos episodios se toman como foco del análisis las expresiones asertivas. Mediante estas expresiones se afirma algo de alguien o algo: los hablantes se valen de ellas para formular una opinión o idea propia sobre sí mismos, otra persona, un tema o una situación determinada. En el caso de estos episodios que corresponden a una conversación con cuatro participantes y cuyo tema principal afecta a la imagen del grupo en su rol de argentinos, hemos considerado adecuado centrar la interpretación de las necesidades de imagen que subyacen a los comportamientos estudiados, en la distinción entre imagen individual e imagen grupal.

La primera secuencia corresponde al episodio asertivo número 1, (E1) y así sucesivamente<sup>58</sup>:

(1) *Episodio 1*

1. CARLOS (1): (I) Bueno en México yo me quedaba tranquilo cuando después de un tiempo me decían / *ah pero TÚ no pareces argentino* / entonces ya / esteee

1. Acto: Presentar crítica (+ amenaza)

1. 2 Subacto: Eludir hacerse cargo (+ atenuación, + amenaza)

Estrategia: Desplazar al agente: estilo indirecto (+ atenuación)

2. DORA (1): (R/I) es un [piropo eso]

coparticipar (+ cortesía)

3. CARLOS (1): [decía bueno] (R) - era un piropo era un elogio

coparticipar (+ cortesía)

4. DORA (2): (R) [sí sí]

---

<sup>58</sup> Véanse las convenciones para la transcripción en el apéndice.

retrocanalización (+ cortesía convencional)

5. CARLOS (1): (I ) o sea que porque eraaa menosss les sonabaaa no les sonaba soberbiooo así esteee // (a) que se yo estaba pensando (b) en parte tiene que ver con que (c) hay muchos argentinos que (d) son / muy / muy soberbios y que andan – (e) UNO los ve - (f) estásss estásen México en cualquier lugar donde haaay // turistas argentinos ↑/ (g) y los ves [los reconocés] a =

Acto: Presentar crítica (+ amenaza)

Subacto: Eludir hacerse cargo (+ atenuación, + amenaza)

Estrategia 1: Desplazar al/a destinatario/a: particularizar y uso de la tercera persona ausente

(c, d, e, f) (+ atenuación)

Estrategia 2: Poner impedimentos: uso de modalizadores (a y b) (+ atenuación)

Estrategia 3: Incluir al/a interlocutor/a: uso de formas impersonalizadoras colectivas (e, f y g) (+ atenuación)

La amenaza presente en estos actos asertivos consiste, en (1), en la mera formulación de la crítica dirigida a los argentinos, ya que puede resultar comprometido hacerse eco de la misma. El sentirse aludido por esta crítica pondría en peligro la propia imagen (aspecto de la autonomía individual) y como consecuencia, por extensión, la del grupo de hablantes, todos argentinos (aspecto de autonomía grupal). La estrategia de cortesía utilizada consiste en eludir el hacerse cargo de la crítica, lo cual se logra no considerándose a sí mismo destinatario de la misma. El hacer esto podría dar lugar a nuevas amenazas como las de soberbia y la exclusión del interlocutor/a. En la amenaza de soberbia se compromete la afiliación con el interlocutor/a al mostrarse superior y a la vez se amenaza la propia imagen, la cual se carga de evaluaciones negativas. Al excluir al interlocutor/a se compromete la afiliación. Para atenuar la amenaza de aparecer como soberbio es que se realiza la estrategia de poner en boca del otro la opinión de que si bien los argentinos son soberbios el hablante no lo es, es decir se desplaza al agente. En 5C1, toda la contribución, constituye una estrategia destinada a evitar hacerse cargo de la crítica. Esto se se logra desplazando al destinatario, al particularizar: no son todos sino algunos (el subrayado en c), al usar formas impersonales (e y f) y la tercera persona ausente (d-e). Con respecto a las amenazas implicadas de soberbia y exclusión se ponen impedimentos a la

fuerza asertiva del enunciado, usando modalizadores de actitud (a-b); para evitar excluir al otro se emplean formas impersonales colectivas, como “uno” por “todos” y la segunda persona singular con el contenido “todos nosotros” (e-f). Hemos clasificado las retrocanalizaciones como de cortesía convencional, ya que pertenecen al intercambio como tal y son respuestas mínimas con escaso y a veces nulo compromiso temático.

En el Cuadro 1 mostramos en forma resumida la relación existente entre las amenazas, las atenuaciones y las imágenes sociales que aparecen comprometidas en este episodio.

**Cuadro 1. Episodio 1**

Referencia	Amenazas	Imagen comprometida	Atenuaciones
1. C (1)	la crítica	autonomía individual y grupal	eludir hacerse cargo
-”-	aparecer como soberbio	afiliación y autonomía	desplazar al agente
-”-	excluir al interlocutor/a	afiliación	----
5. C (1)	la crítica		eludir hacerse cargo: desplazar al destinatario/a
-”-	aparecer como soberbio		poner impedimentos
-”-	excluir al interlocutor/a		incluir al interlocutor/a

Con respecto a la evaluación del resultado del efecto de cortesía de estos comportamientos en la relación con el interlocutor/a tomamos como reaseguro las contribuciones comunicativas que tienen como objetivo la coparticipación, como lo son las de Dora en 4D2-4.

Ahora pasaremos al análisis de la segunda secuencia asertiva, el episodio 2.

(2) *Episodio 2*

1. CARLOS (1): (I) = pero TAMBIÉN tiene que ver con la la - la pura forma de hablar<sup>↑</sup> / que esss mucho más frontal más directa más así comooo cortante<sup>↑</sup> /que eso a los mexicanos por ejemplo les choca muchísimo<sup>↓</sup> porque ellos hablan de otra manera entonces aunque (a) vos no seasss / soberbio ni nada<sup>↓</sup> simplemente por como (b) hablamos nosotros<sup>↑</sup> / ESO es lo que muchas veces choca<sup>§</sup>

Acto: Presentar la crítica (+ amenaza)

Subacto 1: Eludir hacerse cargo (+ atenuación, + amenaza)

Subacto 1.1: Desplazar al protagonista, particularizar (a), uso de forma

impersonal (a), incluir al interlocutor/a: uso del impersonal colectivo (a) y de la

segunda persona plural (b), (+ atenuación, + amenaza):

Estrategia 1: ser objetivo (+ atenuación)

2. DORA(2): (R) § sí claro §

Retrocanalización (+ cortesía convencional)

3. CARLOS(1): (I)§ de por sí/ **(a)** ¿¡no! les parece / yo a veces **(b)** por ahí decíaaa una ironía un chisteee o una cargada respecto a alguien ↑ / y se queda - o a algo y se quedaban así mirándome como que les parecíaaa muy duro - algo como muuuy→

Estrategia 1: Desplazar al protagonista (+ atenuación, + amenaza)

Estrategia 2: Ser objetivo (+ atenuación)

Estrategias de cortesía convencional (a y b)

4. ANTONIO (1): (R/I) no es falta de HUMOR ↓ sino que [(**a**) por ahí una ironía esss]

Coparticipación en desplazar al protagonista (+ cortesía)

Estrategia de cortesía convencional (a)

5. CARLOS (2): (R/I) [no no es falta de humor] es **(a)** claro esss esss otra cosa y además - bueno **(b)** claro ahí ↓ eh la manera de hablar y de discutir - por eso yo decía cuatro personas discuTIENdo a cuatro argentinos y cuatro mexicanos debe dar un resultado muy contrasTANTE / porqueee [allá]

Estrategia 1: Desplazar al protagonista (+ atenuación, + amenaza)

Estrategia 2: Ser objetivo (+ atenuación)

Estrategias de cortesía convencional (a y b)

6. DORA (3): (R/I) [vos] cómo te imaginás que discutirían cuatro mexicanos? §

Coparticipación en desplazar al protagonista (+ cortesía)

7. CARLOS (3): (R/I)§ cuatro mexicanos discutirían / con una / mmm todo cuiDANdo cada palaaabra/ y con una amabilidad extreeema y SIN peLEARse =

Estrategia 1: Desplazar al protagonista (+ atenuación, + amenaza)

Estrategia 2: Ser objetivo (+ atenuación)

8. DORA(4): (R) [¿ajá?]

Retrocanalización (+ cortesía convencional)<sup>59</sup>

9. CARLOS (3): (I) = o sea - en general sin pelearse / y esteee y diciendooo una / una una chica mexicana el otro día este contaba que alguien había dicho algo así comoooo esteee bueno / a diferencia de lo queee usted acertadamente acaba de decir o YO no coincido con lo que usted acertadamente acaba de decir o sea queee=

Estrategia 1: Desplazar al protagonista (+ atenuación, + amenaza)

Estrategia 2: Ser objetivo (+ atenuación)

Estrategia 3: Desplazar al agente (+ atenuación)

10. DORA (5): (R) mmm

Retrocanalización (+ cortesía convencional)

11. DORA (6): (R/I) no concuerdo con la idiotez que acaba de decir §

Coparticipación en desplazar al protagonista (+ cortesía)

12. CARLOS (4): (R/I)§ claro exactamente en cambio allá es todo / con vueltas  
yyyy =

Coparticipación (+ cortesía)

13. ANTONIO (2): en =

14. CARLOS (4): = todo muy matiZAdo → / lleno de amabiliDAdes →

Estrategia 1: Desplazar al protagonista (+ atenuación, + amenaza)

Estrategia 2: Ser objetivo (+ atenuación)

---

<sup>59</sup> Una expresión de cortesía que no sigue necesariamente la progresión temática, es decir que no requiere de respuesta. Suelen estar bastante automatizadas y ser parte del estilo conversacional (cf. Bravo, 1996 y 1998a).

15. ANTONIO (2): (R/I) =¿en lo académico será eso ooo [es en la calle]?

Coparticipación en desplazar al protagonista (+ cortesía)

16. CARLOS (4): (R/I) [en lo académ]mico un poco menos pero también también /  
/hay mucho menos así discusión frontal /// sí eso es notable el contraste§

Estrategia 1: Desplazar al protagonista (+ atenuación, + amenaza)

Estrategia 2: Ser objetivo (+ atenuación)

17. ANTONIO (3): (R/I) § ¿por eso será que hace treinta años que tienen el  
mismo gobierno ?!

Acto: Enfocar al “otro” (+ cortesía, + amenaza)

Estrategia: Hacer broma (+ cortesía, + atenuación)

18. Todos: (R) (Ra)

Coparticipación (+ cortesía)

19. CARLOS (5): (R/I) no bueno no hay mucha cosa de resignación [también →]

Acto: Presentar oposición (+ amenaza)

Estrategia: Ser objetivo (+ atenuación)

20. ANTONIO (4): (R/I) [No (0) es una ironía]

Acto: Recomponer acuerdo (+ atenuación)

21. CARLOS (6): (R/I) [no no no] pero pero hay algo de [eso]

Acto: Recomponer acuerdo (+ atenuación)

22. ANTONIO (5): (R/I) [hay] también por eso el tema de la sumisión ¿no?

Acto: Enfocar al otro (+ atenuación, + amenaza)

23. CARLOS (7): (R/I) la forma de hablar / transmite también bueno el para  
servirle → toda esa cosa / algoo transmIte eso /// **(a)** a pesar de que son  
modismos bueno peroo ///

Acto: Enfocar al otro (+ cortesía, + amenaza)

Estrategia: Ser objetivo, poner impedimentos (a)

24. ANTONIO (6): (R ) sí sí

Retrocanalización (+ cortesía convencional)

25. DORA (7): (R ) claro

Retrocanalización (+ cortesía convencional)

En 1C1 continúa el “eludir hacerse cargo” de la crítica de ser soberbio como argentino; es decir, este comportamiento tiene un efecto atenuador sobre la posible amenaza de darse por aludido por esta crítica, tal como lo explicamos para la secuencia anterior. El acto mediante el cual el hablante no se hace cargo se realiza desplazando al protagonista, ya que éste no es más el argentino de la primera secuencia, sino el mexicano. Los recursos que aquí son utilizados y que contribuyen a desplazar al protagonista es particularizar al decir: “aunque vos no seas soberbio”; así, tanto él como sus interlocutores tienen la posibilidad de quedar fuera de la crítica. Esto se logra también al usar la segunda persona impersonal, que aleja el compromiso con la propia aserción y que, al mismo tiempo, funciona como colectivo, haciendo cómplice al interlocutor/a (impersonalizador colectivo). A esto se suma el uso de la segunda persona plural en (b). Este acto, si bien contribuye a la atenuación mencionada en la medida que es un sub-acto de 1, implica la amenaza de caer en una crítica al “otro” que pondría en riesgo la propia imagen del hablante, mostrándolo poco adecuado a su rol de intelectual universitario. Por otra parte, una crítica abierta perjudicaría su crédito social con los interlocutores, haciendo evidente su falta de preocupación por lo que éstos puedan pensar de él. Al mismo tiempo, colocaría a sus interlocutores en un rol inapropiado al ámbito universitario en el cual esta escena se desarrolla, menoscabando de este modo su estatus. El modo como Carlos evita el riesgo es dándole a su expresión un estilo “objetivo”.

Luego de la primera contribución de Carlos, sus interlocutores/as cooperan para desplazar al protagonista: entre líneas se perfila una crítica al modo de ser del “otro”, la cual se expresa por primera vez en la contribución de Antonio (17A3). En el acto de “enfocar al otro” se incluye una atenuación y también una amenaza: se clasifica una atenuación porque este acto permite eludir la crítica dirigida hacia los argentinos, pero simultáneamente

constituye una amenaza a la imagen del intelectual académico, que es lo que Carlos ha procurado atenuar siendo objetivo. Esta amenaza es justamente el criticar al “otro”. Antonio logra introducirla, haciendo cómplices a sus interlocutores mediante la broma. Esta estrategia tiene el efecto de unir al grupo de hablantes alrededor de la defensa de la autonomía del grupo frente al grupo ajeno, generando niveles de afiliación interna. Por otro lado, también, se atenúa con la broma el efecto negativo de presentar su imagen, al hacer esta crítica, como poco adecuada al rol de intelectual y además el expresar desacuerdo con la postura objetiva de Carlos. Tenemos la comprobación de lo acertado de esta interpretación en 20A4, cuando Antonio reivindica el carácter no serio de su expresión anterior. En 22A5, Antonio vuelve a la carga y logra involucrar a Carlos, quien en 23C7, acepta enfocar al “otro”, aunque conservando los efectos atenuadores de la “presentación objetiva”. El acto de “enfocar al otro” se interpreta al mismo tiempo como cortés y amenazante, se podría decir que su aspecto de amenaza ocupa el primer plano, pero creemos que esto es sólo aparente, considerando la receptividad emocional (risas) con la cual los interlocutores reciben la crítica al “otro”. Observamos que en 19C5 se presenta una oposición a la postura de Antonio, lo cual incluye amenazas a la afiliación en el nivel individual, por eso es que en 20A4 y en 21C6, estos hablantes desean recomponer el acuerdo amenazado en 17A3 y 19C5 con efectos de cortesía. Además, en 19C5, se procura reparar la amenaza a la imagen del intelectual realizada en 17A3.

Nuevamente mostramos mediante el Cuadro 2 la relación entre imágenes sociales, amenazas y atenuaciones en el episodio 2.

**Cuadro 2.** *Episodio 2*

Referencias	Amenazas	Imagen comprometida	Atenuación
1C1	la crítica	autonomía individual y grupal	eludir hacerse cargo
-”-	-”-	-”-	desplazar al protagonista
-”-	criticar al otro	autonomía individual y grupal	ser objetivo
3C1, 5C2, 7C3, 14C4 y 16C4	la crítica	-”-	desplazar al protagonista
-”-	criticar al otro	-”-	ser objetivo
9C3	la crítica	-”-	desplazar al protagonista
-”-	criticar al otro	-”-	ser objetivo: desplazar al agente
17A3	la crítica	-”-	enfocar al “otro”
-”-	-”-	autonomía/ afiliación grupal	hacer broma
17A3	criticar al otro	autonomía individual y	-”-

Bravo, D. (2017). Cortesía en español: negociación de face e identidad en discursos académicos.

*Textos en Proceso* 3(1), pp. 49-127.

DOI: 10.17710/3.tep.2017.3.1.3bravo

ISSN 2001967X

		grupal	
-”-	desacuerdo	afiliación	-”-
19C5	desacuerdo	afiliación	-----
-”-	criticar al otro (17A3)	autonomía individual y grupal	ser objetivo
20A4	desacuerdo (17A3 y 19C5)	afiliación	recomponer el acuerdo
21C6	desacuerdo (17A3 y 19C5)	afiliación	recomponer el acuerdo
22A5	la crítica	autonomía individual y grupal	enfocar al “otro”
23C7	criticar al otro	-”-	ser objetivo

Pasamos ahora a la próxima secuencia, el episodio 3.

(3) *Episodio 3*

1. ANTONIO (1): (I) no el argentino afuera esss esss realmente en los lugares que yo he estado esss //

Acto: Enfocar al propio grupo (+ atenuación, + amenaza)

Estrategia 1: Simular que lo positivo es negativo (+ atenuación)

Estrategia 2: Desplazar al destinatario: usar la tercera persona ausente (+ atenuación)

2. DORA (1): (R/I) se identifica a diez cuadras =

Coparticipación (+ cortesía)

3. ANTONIO (2): (R) sí

Retrocanalización (+ cortesía convencional)

4. DORA (1): (R/I) = es siempre lo mismo

Coparticipación (+ cortesía convencional)

5. ANTONIO (3): (R/I) [tienen una capacidad] =

Acto: enfocar al propio grupo

6. DORA (1): (R/I) [°(siempre lo mismo)°]

Coparticipación (+ cortesía)

7. ANTONIO (3): = de diferenciarse y =

Acto: enfocar el propio grupo

8. CARLOS (1): sí sí sí

Retrocanalización (+ cortesía convencional)

9. ANTONIO (3): = además de romper las reglas§

Acto: enfocar el propio grupo

10. DORA (4): (R/I)§ y de llamar la ATENCIÓN ade[más] =

Coparticipación (+ cortesía)

11. ANTONIO (4): (R/I) [per]manentemente rompe las reglas

Acto: enfocar el propio grupo

12. CARLOS (2): (R/I) permanentemente sí

Coparticipación (+ cortesía)

13. DORA(4): (R/I) = porque es llamar la atención sí sí sí sí [(())]

Coparticipación (+ cortesía)

En esta secuencia, Antonio después de haber enfocado al “otro” para “eludir hacerse cargo”, encauza las contribuciones comunicativas hacia hacer resaltar las cualidades positivas de la personalidad social ideal del argentino, al enfocar al propio grupo. Con este comportamiento se logra, por un lado, un efecto de cortesía dirigida a la imagen de autonomía del grupo, ya que sirve para eludir el hacerse cargo de la crítica: “los argentinos son soberbios” y, por el otro, se implica una amenaza, la de aparecer como argentino soberbio. Esta amenaza involucra tanto la imagen individual como la grupal, ya que todos son argentinos. La estrategia, compartida por los interlocutores/as y de potente efecto en cuanto a lograr la cohesión de grupo, es (1) simular que determinados valores positivos (“ser original, indisciplinado y distinto”) son negativos, y (2) atribuirlos a una tercera persona ausente: el argentino es aquel que desata la crítica de soberbia. Al expresar esta simulación no nos encontramos ante una típica ironía (es decir, que lo no dicho sea

justamente lo contrario de lo que se dice), sino ante un caso de doble verdad (ambigüedad) en el contenido del enunciado, o de verdad paradójica, ya que, por conocimiento compartido, se entiende que las “malas” cualidades de las que se acusa al argentino son justamente las aprobadas socialmente y, por lo tanto, las buenas cualidades.

Todo este episodio puede ser considerado como un modo de atenuar las amenazas presentes en la crítica que constituye el hilo temático para estas secuencias: la imagen del argentino en el exterior es que éste es soberbio. El argumento es que los latinoamericanos tienen una imagen del argentino basada, en definitiva, en sus cualidades positivas, que incomprendibles para un “otro”. De esta manera, la secuencia se convierte en un acto de afiliación de la imagen interna del grupo en desmedro de la imagen del “otro”: se elude el hacerse cargo de la crítica de soberbia, volviéndola contra el agente de la misma. Este tipo de comportamientos conduce a evaluaciones de doble dirección con respecto a la cortesía, hacia adentro son afiliativas y hacia afuera se juega la autonomía del grupo frente al grupo ajeno.

Nuevamente para este episodio presentamos la relación entre amenazas, atenuaciones y aspectos de la imagen social en el Cuadro 3.

**Cuadro 3. Episodio 3**

Referencias	Amenazas	Imagen comprometida	Atenuación
1A1-4	la crítica	autonomía individual y grupal	enfocar al propio grupo
-”-	ser soberbio como argentino	autonomía individual y grupal	simular que lo positivo es negativo/desplazar al destinatario

Seguimos con el episodio 4, donde se produce una derivación temática del tema principal, la imagen del argentino en el exterior y se habla de la dicotomía latinoamericano vs europeo. Este tema es en sí conflictivo, ya que de acuerdo a la imagen del intelectual académico progresista, se rechaza la idea de la dependencia a lo extranjero y se propone la de la unidad latinoamericana. Sin embargo, en el colectivo argentino, sobre todo de la clase media a la cual pertenecen nuestros hablantes, existe la imagen positiva de la identidad europea y el reclamo de ser un país construido sobre la base de frecuentes inmigraciones que provienen del viejo continente. Por otro lado, aquí parecen operar otros factores que aumentan el grado de conflicto interpersonal. Los/as alumnos/as y profesores/as que analizaron la muestra evaluaron el conflicto en esta secuencia como muy elevado a causa de

la diferencia de estatus entre la hablante que presenta el contexto comunicativo amenazante y sus interlocutores/as. Es decir que este episodio resulta no solamente conflictivo en lo temático, sino también confrontativo en lo interpersonal. Hemos procedido como en las demás secuencias, pero debido a la complejidad que presenta esta secuencia, hemos elegido hacer una breve referencia a los comportamientos comunicativos dentro del texto para luego ordenarlos en orden de aparición en un cuadro. Por otra parte, hemos tomado en consideración en forma explícita el intercambio entre los/as participantes, ya que consideramos que si se lo compara con el de los episodios precedentes aporta datos que confirman las interpretaciones. En las secuencias ya analizadas el intercambio de contribuciones comunicativas se da siguiendo el modelo de un hablante-centro quien expone sus ideas, mientras que el resto de los participantes coparticipan con sus contribuciones. En el episodio 4, se presenta el mismo modelo, sin embargo, como se observará, la coparticipación con el hablante-centro (Beatriz) no abunda y el modelo se manifiesta en cambio con retrocanalizaciones, las cuales expresan menor compromiso temático y social. Por este último efecto las hemos considerado de “cortesía convencional”. Veamos ahora el análisis del episodio en cuestión:

(4) *Episodio 4*

1. BEATRIZ (1): (I) [eso me recuerda mucho] /// en la época que mucha gente que no había viajado nunca VIAJÓ a. ¿no?/estee

Introducir subtema

2. DORA (1): (R) sí sí sí

Retrocanalización

3. BEATRIZ (1): ahora a mí me pasó algo durante este año que viajé / fui a Estados Unidos pero ↑ // tomé un TREN / es decir saqué un pasaje de tren por TIEMPO y me pasé quince días subida (Ra) a un tren / o cosas así ↑ // pero muy intereSANTe lo que se iba / digamos a la mañan – a la mañana se iba a desayunar y a la noche / bueno a las SIETE de la tarde siete y media para cenar // y a uno lo sientan en mesas de cuatro y llenan las mesas // a. claro yo viví muchos años en Estados Unidos y además b. no soy lo que se imaginan de los latinoamericanos no soy morena =

Identidad no latina (a y b)

4. CARLOS (1): (R) sí sí sí

Retrocanalización

5. BEATRIZ (1): = entonces la gente pregunta / la pregunta CLÁSICA de Estados Unidos **a. ¿no?** a los extranjeros a todo el mundo es de dónde es USTED / eso es lo primero si uno se encuentra con desconocidos porque claro es un país muy grande donde se han – la gente se – durante años se ha movido MUCHO durante años pero se ha movido mucho de modo que / contestan / *yo nací en tal parte* ↓ o *yo soy de tal otra* =

Ser objetiva: preparar desplazar al agente

6. DORA (2): (R) [ajá]

Retrocanalización

7. BEATRIZ (1): = [para determinar] su residencia (entonces) *Argentina ab* / había gente que no sabía que este qué lengua se hablaba pero mucha gente SÍ la mayoría de la gente sabía que lengua se hablaba / pero pasaron dos cosas primero no ↑ / primero **a. no respondo al TIPO** /. segundo / **b. yo viví muchos años en Estados Unidos** **c. hablo inglés bastante bien con ACENTO / pero un acento que como hablo otro castellano es DISTINTO del acento con que los mexicanos los centroamericanos hablan en INGLÉS / bueno no hablan [francés]**

Identidad no latina (a-c)

Confirmar (a-c)

8. CARLOS (2): (I)[claro]

Retrocanalización

9. BEATRIZ (1): entonces **a. la conclusión de todos** era *ab bueno* pero **b. usted es** europa ↓ =

Desplazar al agente (a y b)

10. CARLOS (3): ((risita))

Retrocanalización

11. BEATRIZ (1): = **a.** *usted es europea* ↓ decía **b.** *sí claro tanto como ustedes* / pero la conclusión que oí en **c.** VIAJE tras VIAJE tras VIAJE es *usted es europea* =

Confirmar la identidad no latina/europea

Desplazar al agente (a-c)

Oposición (b)

Confirmar (c)

((CARLOS (2): [gracias] le pasan una taza de café ))

12. BEATRIZ (1): = así que esteee / es decir no respon– y eso confirmó una cosa que pasó una vez en California que estaba / en una tienda GRANde y / medio cara y / estaba hablando con un amigo argentino / **a.** y la vendedora dice *¿ustedes están hablando en francés?*=

Desplazar al agente (a)

13. DORA (3): (R) ajá

Retrocanalización

14. BEATRIZ (1): = *no en español / ooh // entonces salimos / a. y digo esta mujer o es 22. SORda / o nunca oyó hablar francÉS o nunca oyó hablar espAÑOL b. no dice sorda no es y este / puede no haber oído hablar francés pero seGUro que oyó hablar español ↓ c. hablamos un español muy diferente / y segundo no corresponde el tipo que ellos le atribuyen a los hispanohablantes* =

Oposición (a)

Desplazar al agente (b)

Confirmar (c)

15. CARLOS (3): claro

Retrocanalización

16. BEATRIZ (1): = a todos / y entonces esto era **a. sí, usted es europea**  
**//b. lo cual era muy POSITIVO → porque para ellos es muy POSITIVO**  
ser europeo claro mucho más que [latinoamericano]

Confirmar

Desplazar al agente (a y b)

17. ANTONIO (2): (R/I) o sea que nuestra dependencia es / hasta §

Oposición

18. DORA (4): (R/I)§ hasta en los [rasgos físicos]

Coparticipación

19. ANTONIO (4): (R/I) [en los acentos]

Coparticipación

20. DORA (5): (R/I)§ 37. a. sí en los acentos b. los rasgos físicos

Coparticipación (a y b)

Oposición (a y b)

21. ANTONIO (5): (R/I) !qué bárbaro!

Coparticipación

22. DORA (6): (R/I) °( y bueno! qué va'cer!)°

Coparticipación

23. BEATRIZ (2): (R/I) no bueno, eso corresponde a una mane – a una manera de  
hablar ESPAÑOL que si yo tengo una [forma de HABLAR] =

Confirmar: defensa

24. DORA (7): [sí sí claro]

Coparticipación aparente

25. ANTONIO (6): [claro sí sí]

Coparticipación aparente

26. BEATRIZ (2): = un acento distinto del que habla español de otra manera / eso es un // seguro / eso es seguro ↓ §

Confirmar: defensa

Beatriz, al presentar el tema de la identidad no latina sino europea del argentino, desata un conflicto interpersonal entre los participantes. La imagen afectada es la del rol del intelectual académico y, por lo tanto, se compromete tanto la autonomía individual (los deseos de verse a sí mismo y de ser visto por el grupo reuniendo ciertas cualidades personales), como la grupal (los deseos de que el grupo se vea a sí mismo y sea visto por otros de una determinada manera). El conflicto desatado puede observarse en que los interlocutores/as sólo producen retrocanalizaciones y ninguna coparticipación en relación a las expresiones de Beatriz (2D1, 4C1, 6D2, 8C2, 10C3 y 15C3). Así, si evaluamos estas respuestas mínimas, que no incluyen compromiso con las aserciones de Beatriz, podemos decir que las atenuaciones de esta participante no alcanzan el efecto de cortesía esperado. En 5B1, Beatriz procura ser objetiva y prepara un desplazamiento del destinatario que se concretará más adelante (ver, por ejemplo, 9B1). A partir de 7B1, Beatriz despliega los argumentos que confirman la aserción de que los argentinos no son latinoamericanos sino europeos, los cuales sostendrá hasta el final del episodio. En 11B1 (“si claro tanto como ustedes”) y 14B2 (“y digo esta mujer es sorda etc.”), esta hablante presenta oposiciones a su aserción con fines atenuadores. En 17A2 comienza una sección de intercambios, donde el grado de conflicto se manifiesta en las contribuciones de Dora y de Antonio, al transmitir una actitud de desacuerdo hacia las aserciones de Beatriz (17A2, 18D4, 20D5, 21A5 y 22 D6). Gracias a estas interpretaciones, las coparticipaciones en 24D7 y en 25A6 resultan “aparentes”. Ya que estas contribuciones expresan desacuerdo, la reacción de Beatriz en 23B2 y 26B2 se interpreta como una agravación de las amenazas ya presentes en el subacto de “defenderse”. Sin embargo, el contexto verbal que estamos analizando, según el transcripto en el episodio 4, no nos autoriza del todo a llegar a esta conclusión. La contribución que da el pie para esta seguidilla de expresiones de desacuerdo es la de Antonio en 17A2, a la cual hemos clasificado como “presentar oposición”. Esta interpretación se apoya también en la evaluación hecha por los/as informantes, pero cabe

preguntarse qué elementos comunicativos presentes en esta conversación, que ha sido filmada, permiten una evaluación negativa del clima socio-emocional. Para tener un mayor apoyo en nuestras afirmaciones tomaremos en cuenta para esta sección la presencia de los elementos no verbales. En el siguiente ejemplo se incluyen los no verbales al análisis. Los números en el interior de las contribuciones corresponden al segmento de texto en el cual se observan comportamientos no verbales.

(5) *Extracto del episodio 4*

17. ANTONIO (2): o sea que nuestra 1. dependencia es ((tensión corporal y levantar las manos, entrelazar los dedos, volver a bajar las manos)) / hasta §

Acto: presentar oposición (+ amenaza)

Estrategia: mostrar disgusto (1) (+ agravante)

18. DORA (4): § 2. hasta en los [rasgos físicos] ((tensión corporal y mirar a Antonio))

Coparticipación (+ cortesía, + amenaza)

19. ANTONIO (4): 3. [en los acentos] ((tensión corporal y sonreír))§

Coparticipación (+ cortesía, + amenaza)

20. DORA (5): § 4. **a. sí** ((tensión corporal y mirar a Antonio)) 5. en los acentos **b. los rasgos físicos** ((tensión corporal, mirar a Beatriz, levantar las cejas))

Coparticipación (a y b)

21. ANTONIO(5): ¡qué bárbaro!

Coparticipación

22. DORA (5): °( 6. y bueno! ((levantar las cejas)) qué va'cer!)°

Coparticipación

23. BEATRIZ (2): 7. no bueno ((tensión corporal, levantar los hombros, separar las manos))eso corresponde a una mane – 8. a una manera de hablar ESPAÑOL ((levantar los

hombros, mover las manos))que 9. si yo tengo una [forma de HABLAR] ((mirar a Carlos, asentir con la cabeza, mirar a Dora ))=

Acto: confirmar la identidad no latina/europea (+ amenaza)

Subacto: defenderse (+ amenaza agregada)

Estrategia: suponer aprobación (9) (+ cortesía convencional)

24. DORA (6): 10. [sí sí claro] ((levantar las cejas y asentir))

Coparticipación aparente

25. ANTONIO (6): 11. [claro sí sí] ((separar las manos y volver a juntarlas))

Coparticipación aparente

26. BEATRIZ (2): = 12. un acento distinto del que habla español de otra manera ((mirar a Antonio, abrir las palmas de las manos y extender los dedos hacia afuera, levantar los hombros)) / eso es un // seguro / eso es seguro ↓ §

Acto: confirmar la identidad latina/europea

Subacto: defenderse

Estrategia: Mostrar impotencia (12) (+ cortesía)

Buscar aprobación (12) (+ cortesía convencional)

Al agregar los no verbales vemos que en 17A2, se muestra disgusto con la tensión corporal (cf. Bravo, 1996: 109) que acompaña un gesto ilustrativo que puede representar impotencia. Las contribuciones subsiguientes, si bien son coparticipaciones y, por lo tanto, afiliativas entre Antonio y Dora, no lo son en cuanto a Beatriz, y esto se hace evidente si se observa, sobre todo, la tensión corporal que acompaña al contexto verbal. En 20D5, Dora se dirige al decir “rasgos físicos” a Beatriz al mismo tiempo que levanta las cejas. Con este gesto ilustrativo se muestra una actitud de interrogación y duda ante la propia expresión verbal que repite lo dicho por Beatriz. Estos elementos no verbales negativos en lo interpersonal otorgan al contenido verbal un carácter de ironía.

En el Cuadro 8 mostramos la relación entre amenazas, atenuaciones e imágenes sociales:

#### **Cuadro 4. Episodio 4**

Referencias	Amenazas	Imagen comprometida	Atenuación
1B1, 5B1	identidad no latina/europea	autonomía individual y grupal	ser objetiva
7B1	-”-	-”-	--
9B1	identidad no latina/europea	-”-	desplazar al agente
11B1	-”-	-”-	presentar oposición
12B1	-”-	-”-	desplazar al agente
14B1, 16B1	-”-	-”-	desplazar al agente
17A2, 18D4,20D5, 21A5 y 22D6	presentar oposición	afiliación	---
23B2, 26 B2	identidad no latina/europea	autonomía individual y grupal	----

Con esta secuencia cerramos nuestro análisis. Después de la misma, Carlos va a cambiar de tema para referirse a que los argentinos son considerados groseros en el exterior. Aquí no hay conflictos destacados ya que Dora confunde el tema planteado por Carlos y esto ocupa la atención de los interactuantes. Seguidamente Dora y Beatriz se presentan como argentinas corteses y se produce una comparación entre los bonaerenses y los platenses en este aspecto. El clima es distendido y la función de estas contribuciones está principalmente destinada a reparar el conflicto desatado durante el episodio 4. Estos textos se encuentran en el apéndice del artículo<sup>60</sup>.

## 6.2 El análisis de los resultados

### 6.2.1 El efecto social

De las explicaciones de las secuencias surge que la interpretación de las amenazas y de las atenuaciones, así como de la función cortés de algunos comportamientos (como, por ejemplo, las coparticipaciones o las retrocanalizaciones), es un resultado de cómo la evaluación de cuáles son las intenciones interpersonales subyacentes a las contribuciones comunicativas va modificándose en el transcurso de la observación de las circunstancias del intercambio. No se trata solamente de una explicación para la cual sea suficiente la clasificación en actos, sub-actos y estrategias, sino de hacer evidente la inserción de estos comportamientos en la situación socio-emocional de la secuencia. Estas interpretaciones podemos, de algún modo, justificarlas en la percepción de la fuerza de las amenazas en grados de conflicto y la de las atenuaciones u otros recursos de cortesía en efectos de cortesía. Partiendo de los resultados obtenidos del análisis de los episodios asertivos, los

<sup>60</sup> Episodios 5 y 6.

comparamos en términos de grado de conflicto, indirección o atenuación, grado de cortesía empleada (incluye tanto la que es atenuadora como la que no lo es) y finalmente en grado de efecto de cortesía obtenido.

**Cuadro 5. Episodio 1**

Referencia <sup>61</sup>	Grado de conflicto	Grado de indirección	Grado de cortesía	Efecto de cortesía
1	5-7	3-5	3-5	3-5
2	0	0	5-7	5-7
3	0	0	5-7	5-7
4	0	0	2-3	2-3
5	5-7	5-7	5-7	5-7

El grado de conflicto en este episodio, que es bastante corto, es medio y se utilizan atenuaciones que logran un efecto acorde con el esfuerzo comunicativo invertido. Las coparticipaciones tienen mayor valor de cortesía que las retrocanalizaciones a causa de que implican un compromiso mayor del interlocutor/a con los contenidos de las expresiones del hablante.

**Cuadro 6. Episodio 2**

Referencia	Grado de conflicto	Grado de indirección	Grado de cortesía	Efecto de cortesía
1	6-8	6-8	6-8	6-8
2	0	0	2-3	6-8
3	5-7	5-7	6-8	6-8
4	0	0	6-8	6-8
5	5-7	5-7	6-8	6-8
6	0	0	5-7	5-7
7	5-7	5-7	5-7	5-7
8	0	0	2-3	2-3
9	5-7	6-8	6-8	6-8
10	0	0	2-3	2-3
11	0	0	5-7	5-7
12	0	0	5-7	5-7
14	3-5	3-5	3-5	3-5
15	0	0	3-5	3-5
16	3-5	3-5	3-5	3-5
17	7-10	7-10	8-10	5-7
18	0	0	7-10	7-10
19	7-10	3-5	3-5	0-3
20	7-10	7-10	7-10	3-5
21	5-7	5-7	5-7	5-7
24	0	0	2-3	2-3
25	0	0	2-3	2-3

<sup>61</sup> Número de la contribución comunicativa de un hablante que ocupa el turno.

A partir de 14 y hasta 16, se produce un intercambio que prosigue con lo ya tratado en 9. En esta seguidilla de secuencias hemos evaluado el grado de conflicto como menor que en 9, una vez aceptadas y compartidas por los interlocutores las estrategias de atenuación: el desplazar al protagonista y el ser objetivo. En 17, el grado de conflicto se eleva y aunque el grado de indirección (la broma anula la seriedad del contenido de la expresión) y hasta el de cortesía (la broma genera afiliación) se ven muy beneficiados, el efecto de cortesía disminuye por la fuerza de la amenaza, sobre todo al dar motivo para la oposición de Carlos en 19.

En 18, la risa compartida logra un elevado efecto de cohesión interna y, en consecuencia, de afiliación y de cortesía (cf. Bravo, 1996: 78-80). En 19, tenemos la presencia de un desacuerdo, lo que resulta atenuado no es el desacuerdo sino justamente la amenaza que Antonio realiza en 17 al rol del intelectual académico cuando implica una crítica al “otro”. El efecto de cortesía es en consecuencia bajo. El recurso de Antonio en 20 para reparar la situación, no logra un efecto de cortesía a la altura de su estrategia, que es aducir la total invalidez del contenido de su expresión en 17, ya que en el contexto no reúne las condiciones deseables de credibilidad. Esta interpretación se confirma con la presencia de 22, donde nuevamente enfoca al “otro” para eludir la crítica, aunque en esta ocasión su acto se encuentra más legitimado en el nivel social por la aceptación parcial de esta posición por parte de Carlos en 21.

Con respecto a la secuencia anterior ésta es algo más conflictiva aunque, en general, podemos evaluar que los niveles de efecto de cortesía se mantienen equilibrados. En esta secuencia, y en comparación con la anterior, se logra también mayor grado de afiliación interna. Esta afiliación interna se debe a que el vuelco para convertir el agente de la crítica que afecta al grupo en criticado, beneficia la imagen del grupo propio frente al ajeno con resultados en efectos de cohesión interna (afiliación grupal) y de reafirmación de valores de la autonomía grupal.

Volviendo a la evaluación de 17, queremos señalar que el grado de indirección de la broma es elevado, pero que no obtiene un efecto de cortesía acorde con la estrategia a causa de que su función “atenuadora” es poco creíble. Al mismo tiempo, la broma agrega componentes de cortesía, los cuales ilustramos al otorgar un valor mayor al grado de cortesía que al grado de indirección, finalmente, la evaluación del efecto de cortesía procura aunar todos estos altos y bajos. En 18 tenemos una contribución coparticipativa: la risa

compartida, la cual, a su vez, modifica positivamente la interpretación del efecto de cortesía obtenido en 17.

**Cuadro 7. Episodio 3**

Referencia	Grado de conflicto	Grado de indirección	Grado de cortesía	Efecto de cortesía
1.	0-3	5-7	7-8	7-10
2	0	0	7-8	7-8
3	0	0	5-7	5-7
4	0	0	5-7	5-7
5	5-7	5-7	7-8	7-10
6	0	0	5-7	5-7
7	5-7	5-7	7-8	7-8
8	0	0	5-7	5-7
9	5-7	5-7	7-8	7-10
10	0	0	7-8	7-10
11	5-7	5-7	7-8	7-10
12	0	0	7-8	7-10
13	0	0	7-8	7-10

En este episodio el grado de conflicto es bajo, las atenuaciones son muy efectivas y el acuerdo es casi total. Tanto las retrocanalizaciones como las coparticipaciones se cargan de cortesía positiva en este contexto afiliativo, lo cual se aprecia en comparación con las evaluaciones que hemos hecho para este mismo tipo de comportamientos en los episodios anteriores. En 9 y en 11 las contribuciones son las de Antonio que es quien mantiene el rol de hablante-centro en esta secuencia, éste es el único criterio que aquí nos permite no considerar sus contribuciones como coparticipaciones. En 8 la contribución merece una evaluación menor en grado y efecto de cortesía ya que se trata de una retrocanalización.

**Cuadro 8. Episodio 4**

Referencia	Grado de conflicto	Grado de indirección	Grado de cortesía	Efecto de cortesía
1/3	7-10	0	0	0
4	0	0	0-2	0-2
5	7-10	3-5	3-5	0-3
6	0	0	0-2	0-2
7	8-10	0	0	0
8	0	0	0-2	0-2
9	7-10	3-5	3-5	0-3
10	0	0	0-3	0-3
11	7-10	5-7	5-7	2-3
12	7-10	3-5	3-5	0-3
13	0	0	0-2	0-2
14	7-10	5-7	2-3	2-3
15	0	0	0-2	0-2
16	7-10	3-5	3-5	0-3
17	8-10	0	0	0

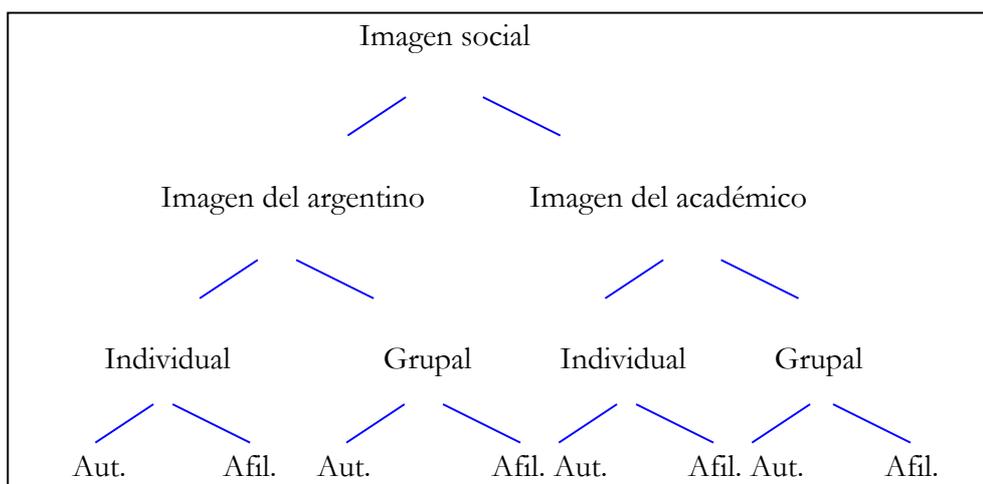
18	0	0	2-3	0-3
19	0	0	2-3	0-3
20	0	0	2-3	0-3
21	0	0	2-3	0-3
22	0	0	2-3	0-3
23	7-10	0	0	0
24	0	0	0-3	0-3
25	0	0	0-3	0-3
26	7-10	0	0	0

En este episodio que es el más conflictivo, no se producen coparticipaciones, salvo aquellas contribuciones que alían a Antonio, Dora y Carlos en su oposición a la postura de Beatriz (a partir de 17 y hasta 22). Las retrocanalizaciones se cargan negativamente en cuanto a la cortesía a causa del contexto y así reciben una evaluación baja en el efecto social. De 17 a 22 se produce un efecto de cortesía entre los interlocutores/as de Beatriz, en total el resultado es muy bajo. En 11, la estrategia de Beatriz de presentar ella misma una oposición al contenido de su expresión, contestándole al pretendido agente cuando éste insiste en verla como europea: “sí tanto como ustedes”, logra elevar un poco el efecto de cortesía, aunque no demasiado porque todo el contexto es muy amenazante.

### 6.2.2 *Las imágenes sociales*

En estas secuencias se juegan las imágenes tanto individuales como grupales, en sus aspectos de autonomía y de afiliación. Los comportamientos comunicativos que reflejan la imagen individual se relacionan con cómo una persona desea verse y ser vista por los demás miembros de un grupo, mientras que los que dan cuenta de la grupal, se conectan con como el grupo desea verse y ser visto por otros individuos o grupos.

En el siguiente esquema mostramos la relación entre la imagen social básica; es decir, aquella que está presente de un modo extendido en la sociedad en cuestión (en este caso, la Argentina) y las imágenes de los roles que se ponen en juego en nuestras secuencias (el rol del intelectual académico y el de ser argentino).



**Figura 1.** *Imagen social del argentino y del académico.*

Tenemos en nuestras secuencias dos tipos de imágenes de roles que resultan comprometidas, la de ser argentino y la del intelectual académico. Las cualidades positivas de la imagen de ser argentino se ven amenazadas por la crítica de ser soberbio, la atenuación principal es la de eludir hacerse cargo. Este comportamiento se realiza, a su vez, con los de enfocar al “otro” y enfocar al propio grupo. Estos comportamientos, tal como lo hemos explicado, afectan tanto la imagen individual como la grupal de autonomía, ya que de este modo (es decir, como soberbios), no quieren verse ni como individuos ni como grupo. Consideramos que para este grupo nacional la imagen de autonomía, tal cual se expresa en las secuencias, incluye la confirmación de las cualidades positivas del individuo y del grupo. De este modo, el individuo se diferencia de otros individuos y del grupo como tal, y el grupo de otros grupos<sup>62</sup>. Por otra parte, esta imagen de ser argentino se ve afectada por la elección de identificarse como europeo en lugar de como latinoamericano. Aquí se pone en evidencia un conflicto entre imágenes presente en la sociedad argentina. La atenuación se cumple en este caso con lo que constituye, al mismo tiempo, una amenaza, la oposición de sus interlocutores/as a la postura de Beatriz. Estos comportamientos son afiliativos entre los opositores que mantienen cohesionada su afiliación y que expresan, su autonomía frente a las opiniones de Beatriz. Estos comportamientos atacan la afiliación individual (con Beatriz) y cooperan a la afiliación entre Antonio, Carlos y Dora, que de este modo conforman un “subgrupo”.

<sup>62</sup> El análisis de las secuencias parece confirmar esta premisa ya formulada anteriormente.

En lo referente a la imagen del intelectual académico, las amenazas son la discriminación del “otro”, que se implica en la crítica a éste y la elección de la identidad europea frente a la latina. Las atenuaciones son las de ser objetivo, desplazar al agente y presentar oposición al contenido de la propia aserción, las imágenes comprometidas son las de autonomía individual y grupal.

Con respecto a la amenaza de soberbia, esta se maneja en dos planos que trataremos de ilustrar con el siguiente esquema:

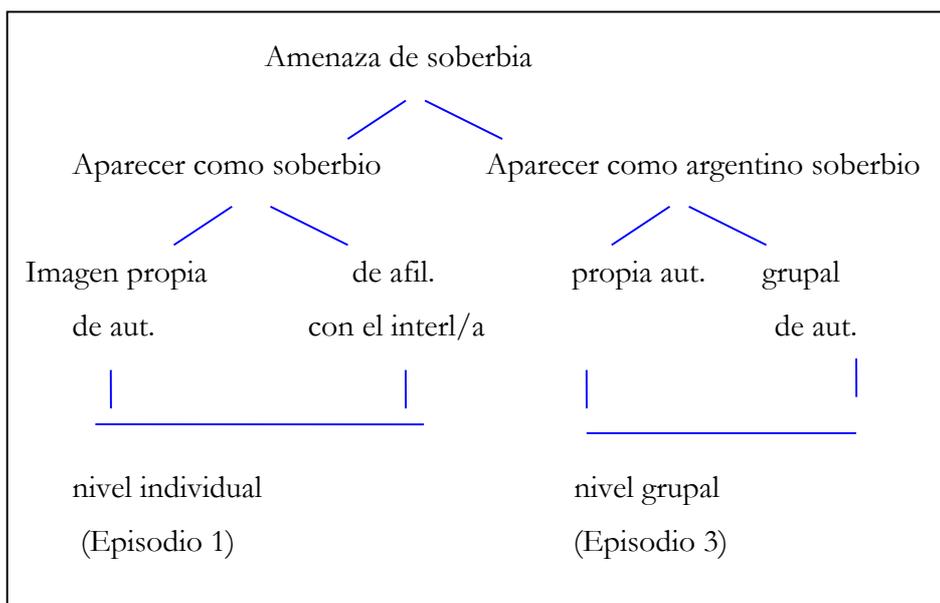


Figura 2. Amenaza de soberbia y niveles.

Aparecer como soberbio afecta en forma preponderante al nivel individual (por ejemplo, en el episodio 1), mientras que el aparecer como argentino soberbio afecta al nivel grupal (por ejemplo, en el episodio 3).

Otros comportamientos que merecen un comentario son los de enfocar al “otro” y enfocar al propio grupo que tienen un doble valor, el de contribuir a la afiliación interna, jugando la autonomía del grupo frente al grupo ajeno, es decir, que serían internamente afiliativos y externamente desafiliativos.

### 6.2.3 Actividades de imagen y actividades de cortesía: las aserciones

Como ya hemos comentado, a las aserciones puede considerárselas actividades de imagen en la medida que al dar una opinión sobre algo o alguien se pone en juego una presentación de sí mismo frente a la audiencia. Carlos hace en estas secuencias una presentación positiva de sí mismo, en la actuación de Beatriz en el episodio 4, ésta cuando elige la identidad

europea frente a la latinoamericana, procura darse imagen, presentándose a sí misma como el prototipo europeo del argentino: es rubia, sabe inglés y no habla con acento latinoamericano. Claro que estas características no son compartidas por todos los argentinos y, tal vez, tampoco, de ese modo tan típico, por el resto de los hablantes. Este darse imagen constituye, junto con el ataque a las imágenes del intelectual académico y del argentino, una amenaza para la afiliación con sus interlocutores/as. Al mismo tiempo que se trata de darse imagen a sí mismo se da imagen a los interlocutores/as y al grupo como tal. Esta última circunstancia explicaría el grado de conflicto interpersonal que provocan las contribuciones de Beatriz. En nuestros análisis hemos descrito esta situación desde la perspectiva de observar los contextos amenazantes, las atenuaciones y el efecto de cortesía, pero, como vemos, aún las interpretadas como amenazantes pueden constituir actividades de imagen.

Con respecto a las actividades que sí son de cortesía, distinguimos entre las atenuadoras (como, por ejemplo, desplazar al agente para no aparecer como soberbio), las no atenuadoras (por ejemplo, las de cortesía, como las coparticipaciones<sup>63</sup>) y las de cortesía convencional (como las retrocanalizaciones o recursos que en el interior del enunciado apelan a la presencia del interlocutor/a, ver en E2, 3C1: “no les parece”, o disminuyen la fuerza de la aserción, ver E2, 3C1: “por ahí”<sup>64</sup>).

#### 6.2.4 *Rasgos del estilo comunicativo*

En estas secuencias hemos visto que los hablantes se refieren a lo dicho por terceros cuando deben hablar de sí mismos o expresar una opinión conflictiva. En estas situaciones, el relato de anécdotas es una estrategia recurrente para alejarse del protagonismo en la realización del acto comunicativo.

Otra característica que puede aportar datos acerca del estilo comunicativo de estos hablantes es la forma en la cual se presenta el intercambio. Las secuencias se ordenan con un hablante-centro, dentro de un esquema cooperativo; es decir, los demás coparticipan en forma explícita o dan retrocanalización, sin imponer que el hablante ceda el turno. No hay oposiciones o, cuando éstas se dan, lo hacen en forma muy indirecta, marcando ante todo una tendencia al acuerdo.

---

<sup>63</sup> Las coparticipaciones al expresar participación en la opinión del hablante, tienen un efecto positivo de cortesía que impregna la interpretación de la contribución con la cual se enganchan.

<sup>64</sup> Este tipo de recursos son clasificados por Haverkate como de “cortesía asertiva” (1994: 117).

Estos “modos conversacionales” pueden parcialmente explicarse por factores de la situación tales como el tema, que es en sí mismo la opinión que otros tienen sobre los argentinos, el ámbito que es el académico y la diferencia jerárquica entre los participantes.

### 6.2.5 *Algunas hipótesis*

Como resultado de estas reflexiones podemos arribar a algunas hipótesis que se relacionan con el estilo comunicativo típico de una conversación entre argentinos, sobre todo en esta clase de situaciones.

(1) Creemos que el estilo de intercambio al que denominamos “hablante-centro”, es una de las características del estilo comunicativo. Esta creencia la apoyamos en estudios contrastivos que hemos realizado de interacciones entre españoles y de interacciones entre suecos. En el caso de los españoles teníamos un modelo similar al de los argentinos, mientras que entre los suecos, los hablantes preferían el modelo de “hablante-representante”; es decir, en una conversación entre cuatro participantes, estos se ordenaban de a dos, recuperando el modelo dialógico, en el interior del par de hablantes, uno de ellos tomaba la voz cantante, representando al otro (cf. Bravo, 2000b). Este modelo, como hemos visto, tiene importancia para medir el efecto de cortesía logrado. En E4, los hablantes mostraban su desacuerdo con las opiniones de Beatriz, reduciendo la cortesía de sus respuestas. Mientras que en las otras secuencias abundaban las coparticipaciones, en E4 eran reemplazadas por retrocanalizaciones. Sin embargo, creemos que este modo de intercambio pone en evidencia una tendencia a participar activamente en la opinión del interlocutor/a, logrando así un clima de cohesión dentro del grupo. Aparentemente, existe un valor de la opinión compartida que hace que se tienda a sentir la obligación de participar de las experiencias del interlocutor/a y a hacerle participar de las propias<sup>65</sup>. Esta interpretación podría también verse reflejada en el procedimiento de contar anécdotas<sup>66</sup>. El contar anécdotas, además de moverse en el plano de la atenuación al evitar el protagonismo, serviría a los efectos de lograr niveles elevados de coparticipación. Estas modalidades podrían relacionarse con la premisa formulada en el apartado 4, donde la imagen de afiliación de los argentinos se manifiesta en comportamientos comunicativos

---

<sup>65</sup> Este estilo coparticipativo ha sido también observado en conversaciones entre estudiantes argentinos (cf. Piatti, 2000).

<sup>66</sup> Véanse los episodios.

que integran al interlocutor/a a lo propio y que permiten al hablante compartir lo del interlocutor/a.

(2) Las aserciones, en estas secuencias y según nuestro análisis, dan la oportunidad para que se produzcan presentaciones beneficiosas, o no, para la propia imagen y se trate de conseguir la aprobación del auditorio para las propias opiniones. También se producen amenazas a causa de: a) los desacuerdos, b) las manifestaciones de soberbia o de falta de modestia al hablar de sí mismos/as, c) el presentarse como demasiado dispuesto/a a criticar a los demás. Estos riesgos parecen, por lo menos hasta aquí, implicarse de las aserciones en su carácter de expresión de opiniones y tal vez podamos decir que este grupo social, les atribuye a las aserciones estas características.

(3) Una estrategia atenuadora recurrente ha sido producir desplazamientos tanto de agente como de destinatario. Para desdibujar el protagonismo del hablante en la acción amenazante, se ha usado el desplazamiento del agente. Esto ha ocurrido cuando se trata de hablar de sí mismo/a o de dar opiniones que muestran al hablante como superior a sus interlocutores/as. También el destinatario de las amenazas, en este caso el argentino, aparece disimulado al usar para eludir hacerse cargo de la crítica de soberbia la tercera persona ausente, para nombrar a aquel que es el argentino soberbio. Otros recursos recurrentes son los que incluyen al interlocutor/a en las propias experiencias, como el uso de impersonalizadores colectivos (“uno” o “vos” por “todos”) o de la segunda persona plural (nosotros). Estos últimos recursos, aunque contribuyen a estrategias mayores en el tipo de análisis que hemos elegido, constituyen en sí mismos, también, a un modo de desplazamiento del agente. Por ejemplo, mediante el uso de los impersonalizadores colectivos, la primera persona se desplaza hacia la segunda y se generaliza a todas las personas: la experiencia del hablante es patrimonio del interlocutor/a y de todos en general<sup>67</sup>. Estos comportamientos, además de distanciar al hablante del compromiso con su aserción, contribuyen al efecto coparticipativo del que hablábamos antes<sup>68</sup>.

---

<sup>67</sup> En situación de aula en contextos argentinos se ha observado el uso con fines pedagógicos del *Yo* impersonal y el *Nosotros* impersonal que involucra al auditorio en los contenidos presentados por el hablante (cf. Bravo, 2000b).

<sup>68</sup> Muchos de estos mecanismos han sido observados por Piatti (2000) en su trabajo sobre las atenuaciones en conversaciones entre estudiantes universitarios argentinos. Este hecho nos permite presentarlos como hipótesis de comportamientos típicos para este grupo social. El trabajo mencionado ha sido realizado bajo la supervisión de la autora de este artículo en el marco del Programa de intercambio financiado por STINT (*The Swedish Foundation for International Cooperation in Research and Higher Education*), el cual es auspiciado por el Programa EDICE (Estudios del Discurso de Cortesía en Español).

(4) En relación a la percepción del desacuerdo en la expresión de opiniones, creemos que estos hablantes centran su preocupación en el acuerdo interpersonal, tanto en expresarlo como en lograrlo<sup>69</sup>.

Con respecto a cuáles son los componentes de la imagen social de este grupo que se manifiestan en estas secuencias vamos a dar unas hipótesis que no consideramos tan desacertadas, aunque deberán ser sometidas a comprobación, por ejemplo, en trabajos contrastivos con otros grupos sociales o nacionales o con otras actividades comunicativas en las que participe el mismo grupo social estudiado aquí, es decir el académico.

### **Imagen básica**

- no parecer soberbio
- ser original y destacarse
- no criticar a los demás
- no hablar bien de sí mismo
- no excluir al interlocutor/a
- participar de sus experiencias

### **Imagen del argentino**

- ser original, directo, indisciplinado, destacarse
- no ser soberbio<sup>70</sup>
- conflicto entre la identidad latinoamericana y europea

### **Imagen del intelectual académico**

- ser progresista:
  - no tener actitudes discriminatorias contra otros grupos sociales
  - no ser dependiente
  - adoptar la identidad latinoamericana frente a la europea

---

<sup>69</sup> Al comparar negociadores españoles con suecos, encontramos que los primeros no dirigían su atención a disminuir el efecto negativo de los contextos de desacuerdo sino que producían sus atenuaciones para compensar por las desaprobaciones personales que se producían durante la discusión. Los negociadores suecos, en su turno, ponían un esfuerzo considerable en atenuar la expresión de desacuerdo.

<sup>70</sup> Constituye tal vez un traslado de la imagen básica, como por ejemplo el ser sincero u honesto.

### *6.3 Comentarios al estudio sobre aserciones*

En nuestro estudio hemos observado la realización de actividades de imagen neutrales, amenazantes, atenuadoras y de cortesía. De este modo creemos haber legitimado la distinción entre actividades de imagen en general y de cortesía en particular. A partir de nuestro análisis, que elige observar los comportamientos comunicativos en contexto y las funciones de cortesía como el resultado de un proceso interlocutivo, hemos establecido algunas hipótesis acerca del modo en el cual los argentinos, en general, pueden preferir realizar las aserciones en situaciones similares a las estudiadas. Así, los resultados muestran que amenazas como las de no compartir las opiniones, manifestar falta de modestia o aparecer como demasiado crítico, son riesgos implicados al dar la opinión propia acerca de algo o de alguien.

Con respecto a las técnicas recurrentes que, en ese contexto, tienen efectos de cortesía, las más notorias tienden a desplazar el protagonismo del hablante y tanto a lograr como a manifestar la coparticipación de los interlocutores en los contenidos de las aserciones. Debemos señalar aquí que creemos que el disimulo del protagonismo en realidad tiene que ver con el deseo del hablante de darle al interlocutor/a la posibilidad de participar en un pie de igualdad en sus experiencias, por eso muchos de los recursos comunicativos utilizados con el objetivo de desplazar al agente, imponen la participación del interlocutor/a; es decir, esta es una estrategia típicamente afiliativa. En general, podemos afirmar que los argentinos de nuestros materiales priorizan el acuerdo interpersonal, la coparticipación y el clima socio-emocional afiliativo cuando expresan opiniones. Las estrategias atenuadoras (aquellas que tienen como objetivo desvirtuar el efecto social negativo de una aserción) se redefinen en su efecto de cortesía a lo largo del esquema fuertemente participativo que se observa en este encuentro.

Por otro lado y como resultado de nuestra observación, nos hemos permitido bosquejar algunos de los elementos que posiblemente configuren la imagen básica de los argentinos y además también nos hemos ocupado de aquellas imágenes relacionadas con identidades específicas como lo es la de ser argentino y con roles sociales determinados como el de académicos.

## Referencias

- Alba de Diego, V. (1995), “La cortesía en la petición de permiso”. *DICENDA*, 13, pp. 13-24.
- Albelda Marco, M. (2004), “Cortesía en diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal”, en: D. Bravo y A. Briz (eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 109-133), Barcelona: Ariel.
- Austin, J. L. (1962), *How to do things with words*, Harvard University, Oxford: Oxford University Press.
- Bañón, A. (1997), *La interrupción conversacional. Propuestas para su análisis pragmático*, Málaga: Publicaciones Universidad de Málaga.
- Beinhauer, W. (1963), *El español coloquial*, Madrid: Gredos.
- Bernal, M. (2007), *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía: Un estudio de la conversación coloquial española*. Tesis doctoral, Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- Blas Arroyo, J. L. (1994), “Los pronombres de tratamiento y la cortesía”, *Revista de Filología*, 13, pp. 7-36.
- Blas Arroyo, J. L. (1995a), “Un ejercicio de sociolingüística: el caso de los pronombres de tratamiento en el español actual”, *Verba* 22, pp. 229-252.
- Blas Arroyo, J. L. (1995b), “Tú y usted: dos pronombres de cortesía en el español actual. Datos de una comunidad peninsular”, *ELUA* 10, pp. 21-44.
- Blas Arroyo, J. L. (1997), “La función interpersonal del cambio de código”, en: Briz, A., Gómez Molina, J.R., Martínez Alcalde, M. y Grupo Val.Es.Co. (eds.) *Pragmática y gramática del español hablado. El español coloquial* (pp. 283-291), Zaragoza: Pórtico.
- Bonilla, S. (1992), “Tácticas cortesés. Teoría de juegos conversacionales”, en *Actas del VII Simposio de Lenguajes Naturales y Lenguajes Formales*, Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Boretti, S. H. (1996), “Aspectos de la interacción verbal en la Argentina” en: Th. Kotschi et alii (eds.), pp. 247-260.
- Boretti, S. H. (1997), *Estructuras interrogativas. Análisis de Actos de habla coloquiales*, Buenos Aires: AZ.
- Boretti, S. H. (1999), “A propósito de ¿me entendés? en el español de la Argentina”. *Oralia. Análisis del Discurso oral*, n. 2, pp. 139-154.
- Bravo, D. (1993), *La atenuación de las divergencias mediante la risa en negociaciones españolas y suecas*, Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- Bravo, D. (1996), *La risa en el regateo: Estudio sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*, Stockholm: Akademi Tryck AB-Universidad de Estocolmo.
- Bravo, D. (1998a), “¿Reírse juntos?: un estudio de las imágenes sociales de hablantes españoles, mexicanos y suecos”, *Diálogos hispánicos* 22, pp. 315-364.
- Bravo, D. (1998b), “La atribución de significados sociales en el discurso hablado: perspectivas extrapersonales e interpersonales”. *Lengua, discurso, texto. I Simposio Internacional de Análisis del Discurso*, Universidad Complutense de Madrid, Université de París XIII, abril 1998. CD-rom.
- Bravo, D. (1998c), “Face y rol social: eficiencia comunicativa en encuentros entre hablantes nativos y no nativos de español”, *Revista de Estudios de Adquisición de la Lengua Española*, 8 y 10, pp. 11-41.
- Bravo, D. (1999), “¿Imagen ‘positiva’ vs. imagen ‘negativa’?: pragmática sociocultural y componentes de face”. *Oralia. Análisis del Discurso oral*, 2, pp. 155-184.

- Bravo, D. (2000a), “Los roles institucionales en el aula argentina”, en: Nysted (ed. ). *XIV Skandinaviska Romanistkongressen, Stockholm, Acta Universitatis Stockholmiensis Romanica Stockholmiensis* 19.
- Bravo, D. (2000b), “Aspectos contrastivos en la conversación: la comunicación no verbal”, *Contrasts in Languages. Acta Universitatis Stockholmiensis, Stockhol Studies in Modern Philology New Series* 12 (pp. 71-86), Almqvist & Wiksell International: Stockholm.
- Bravo, D. (2000c), “Hacia una semiótica de la identidad social: Gestos en la manifestación de ideales de la personalidad sociocultural en discursos”. *Oralia. Análisis del discurso oral*, 3, pp. 21-51.
- Bravo, D. (2001), “Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español”, *Oralia. Análisis del discurso oral*, 4, pp. 299-314.
- Bravo, D. (2002), “Actos asertivos y cortesía. Imagen del rol en el discurso de académicos argentinos”, en: M. E. Placencia y D. Bravo (eds.), *Actos de Habla y Cortesía en Español*, Vol. 5 (pp. 141-174), Múnich: Lincom Europa.
- Bravo, D. (2003), “Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción”, en: Bravo, D. (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: Identidad sociocultural de las Comunidades hispanohablantes* (pp. 98-107). Programa EDICE: [www.edice.org](http://www.edice.org)
- Bravo, D. (2005a), “Competencia en la pragmática sociocultural del español. Actos de habla y cortesía”, en: Murillo Serrano, J. (ed.) *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas* (pp. 364-374). San José de Costa Rica. Programa EDICE: [www.edice.org](http://www.edice.org)
- Bravo, D. (2005b), “Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la cortesía comunicativa”, en: Bravo, D. (ed.) *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 21-52.), Buenos Aires: Programa EDICE-Dunken.
- Bravo, D. (2008), “The implications of studying politeness in Spanish contexts: A discussion”, *Pragmatics*, 18 (4), pp. 577-603.
- Bravo, D. (2009). “Pragmática, sociopragmática y pragmática sociocultural del discurso de la Cortesía. Una introducción”, en: Bravo, D., Hernández Flores, N. y Cordisco, A. (eds.) *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía*, Vol. 2 (pp. 31-68), Buenos Aires: Programa EDICE-Dunken.
- Bravo, D. (2010), “Pragmática sociocultural. La configuración de la imagen social como premisa socio-cultural para la interpretación de actividades verbales y no verbales de imagen”, en: Orletti, F. y Mariottini, L. (eds.) *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio* (pp. 19-46). Roma: Universidad Roma Tre - Programa EDICE.
- Bravo, D. (2012), “Cortesía lingüística y comunicativa”, en: de los Heros, S. y Niño-Murcia, M. (eds.) *Fundamentos y modelos del estudio pragmático y sociopragmático del español* (pp. 114-169), Washington DC: Georgetown University Press.
- Bravo, D. y Granato L. (2001), “Aspectos de la imagen social y de la cortesía: la negociación de los roles en la conversación” *SIIS Working Papers*, III (5), s.p.
- Bravo, D. y Hernández Flores (2009), “Aportes a los estudios sobre el discurso de cortesía en español”, en: Bravo, D., Hernández Flores, N. y Cordisco, A. (eds.) *Aportes*

- pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía*, Vol. 2 (pp. 15-30) Buenos Aires: Programa EDICE-Dunken.
- Bolívar, A. (2005), “Descortesía y confrontación política. Un análisis crítico”, en: Bravo, D. (ed.) *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 245-273), Buenos Aires: Programa EDICE-Dunken.
- Briz, A. (1994), “La atenuación en la conversación coloquial. Una categoría pragmática”, en: Cortés Rodríguez, L. (ed.) *El español coloquial: Actas del I Simposio sobre análisis del discurso oral*, Almería (pp. 103-122), Universidad de Almería, Servicio de Publicaciones.
- Briz, A. (1998), *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmatología*, Barcelona: Ariel.
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co. (2000), *¿Cómo se comenta un texto coloquial?*, Barcelona: Ariel Practicum.
- Brown y P. y Levinson, S. ([1978] 1987), *Politeness: Some Universals in Language Usage*, Studies in Interactional Sociolinguistics 4. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cameron, R. (1982), *Discourse and Deference: request strategies in English, Spanish and the learners of English*, PhD, Graduate Faculty of the College of Arts and Sciences, Ohio University.
- Calsimiglia, H. y Tusón Valls, A. (1999), *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Barcelona: Ariel.
- Carricaburo, N. (1997), *Las fórmulas de tratamiento en el español actual*, Madrid: Arco.
- Company, C. (1997), “El costo gramatical de las cortesías en el español americano. Consecuencias sintácticas de la pérdida de *vosotros*”, *ALM*, xxv, pp. 167-191.
- Cordisco, A. (2005), “Marcos de descortesía. Roles, imágenes y contextos socioculturales en una situación de visita en un texto dramático argentino”, en: Bravo, D. (ed.) *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 319-365), Buenos Aires: Programa EDICE-Dunken.
- Cortés Rodríguez, L. (1986), *Sintaxis del coloquio. Aproximación sociolingüística*, Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Cortés Rodríguez, L. (1994), *Tendencias actuales en el estudio del español hablado*, Almería: Universidad de Almería, Servicio de Publicaciones.
- Cortés Rodríguez, L. (1995), *El español coloquial. Actas del I Simposio sobre Análisis del Discurso Oral*, Almería: Universidad de Almería, Servicio de Publicaciones.
- Cortés Rodríguez, L. (1996), *Español hablado. Bibliografía sobre aspectos teóricos y empíricos (morfosintácticos y sintáctico-pragmáticos)*, Cáceres: Universidad de Extremadura.
- Cuevas Ruedas, A. J. (1999), “La cortesía en los concursos televisivos: *¿cómo lo veis?*”, en: Garrido Medina, J. (ed.) *La lengua y los medios de comunicación* (pp. 474-483), Madrid: Universidad Complutense.
- Curcó, C. (1998), “¿No me harías un favorcito?”: Reflexiones en torno a la expresión de la cortesía verbal en el español de México y el español peninsular”, en: Haverkate, H. Mulder, G. y Fraile, C. (eds.) *La pragmática lingüística del español. Recientes desarrollos, Serie Diálogos Hispánicos*, 22 (pp. 129-171), Amsterdam: Rodopi.
- Chodorowska-Pilch, M. (1998), “Encoding of politeness in Spanish and Polish: A cross-linguistic study”, University of Southern California Dissertation, Ann Arbor (MI): University Microfilms International.

- Chodorowska-Pilch, M. (1999), “On the polite use of *vamos* en Peninsular Spanish”, *Pragmatics* 9, pp. 343-356.
- Chodorowska-Pilch, M. (2000), “The Imperfect of politeness in Spanish.”, *Southwest Journal of Linguistics* 19 (1), pp. 29-44.
- Cupach, W. R. y Metts, S. (1994), *Facework*, New York: SAGE.
- Delgado, V. (1995), *Politeness in language: Directive speech acts in Colombian and Castillian Spanish, and U. S. English*. Dissertation Abstracts International, 55, 2365A-2366A.
- Eisenberg, A. (1982), “Understanding components of a spontaneous use of politeness routines by Mexicano 2-year-olds”, *Papers and Reports on Child Language Development*, Stanford University.
- Escandell Vidal, V. (1993), *Introducción a la pragmática*, Madrid: Anthropos.
- Escandell Vidal, V. (1995), “Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas”, *Revista Española de Lingüística*, 25, 1, pp. 31-66.
- Escandell Vidal, V. (1998), “Cortesía y relevancia”, *Diálogos hispánicos* 22, pp. 7-24.
- Ezawa, T. (1996), “El tratamiento hacia los miembros de la familia real de España y la imperial de Japón”, *Lingüística Hispánica*, 19, pp. 17-28.
- Farr, M. (2000), “¡A Mí No Me Manda Nadie! Individualism and identity in Mexican *Rancho* Speech”, *Pragmatics* 10-1, pp. 61-85.
- Ferrer, M. C. y Sánchez Lanza, A. (1998), “Diálogo coloquial: la atenuación”, *Oralia. Análisis del discurso oral*, 1, pp. 213-222.
- Fraser, B. (1990), “Perspectives on Politeness”, *Journal of Pragmatics*, 14, pp. 219-236.
- Fairclough, N. L. (1992), *Discourse and Social Change*, Cambridge: Polity Press.
- Garcés-Conejos, P. (1995), “Revisión crítica de algunos de los postulados de la teoría de la cortesía lingüística propugnada por Brown y Levinson”, *Aspectes de la reflexió i de la praxi interlingüística. Quaderns de Filologia. Estudis Lingüístics*, 1, Universitat de València, pp. 43-61.
- Fuentes Rodríguez, C. (2012), “Subjetividad, argumentación y (des)cortesía”, *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación* 49, pp. 49-92.
- García, C. (1992a), “Responses to a request by native and non-native English Speakers: deference vs. camaraderie”, *Multilingua. Journal of cross-cultural and interlanguage communication* 11, pp. 387-406.
- García, C. (1992b): “Refusing an invitation: a case study of Peruvian style”, *Hispanic linguistics*, 5, pp. 207-243.
- García, C. (1993), “Making a request and responding to it: A case study of Peruvian Spanish speakers”, *Journal of Pragmatics*, 19, pp. 127-152.
- García, C. (1999), “The Three Stages of Venezuelan Invitations and Responses”, *Multilingua: Journal of cross-cultural and interlanguage communication*, 18-4, pp. 391-433.
- García, E. y Otheguy, R. (1983), “Being polite in Ecuador: Strategy reversal under contact”, *Lingua* 61, pp. 103-132.
- Goffman, E. (1967), *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*, New York: Anchor Books.
- Goffman, E. y McGinnis, R. (1961), *Encounters: two studies in the sociology of interaction*, Indiana: Bobbs Merrill Company.
- Goodwin, Ch. y Goodwin, M. H. (1992), “Context, Activity and Participation”, en: Auer, P. y Di Luzio, A. (eds.) *The contextualization of language*, Vol. 22 (pp. 77-99), Amsterdam: John Benjamins.
- Grice, P. (1975), “Logic and conversation”, en: Cole, P. y Morgan, J. (eds.) *Syntax and Semantics*, vol. 3: *Speech Acts* (pp. 41-58), New York: Academic Press.

- Grindsted, A. (1995), “Politeness and disagreement in business negotiations”, en: Ehlich, K. y Wagner, J. (eds.) *The discourse of business negotiation* (pp. 273-348), Berlin: Mouton de Gruyter.
- Hasbún, L. y Solís, M. (1997), “Análisis de los usos asimétricos de las formas de tratamiento pronominal en una comunidad costarricense”, *Revista de Filología y Lingüística de la Universidad de Costa Rica*, XXIII, pp. 139-153.
- Haverkate, H. (1987), “La cortesía como estrategia conversacional”, *Diálogos Hispánicos de Amsterdam* 6, pp. 27-63.
- Haverkate, H. (1988): “Toward a typology of politeness strategies in communicative interaction”, *Multilingua* 7, 385-409.
- Haverkate, H. (1991), “La cortesía verbal: acción, transacción e interacción”, *Revista Argentina de Lingüística* 7, pp. 141-178.
- Haverkate, H. (1994), *La cortesía verbal: estudio pragmatolingüístico*, Madrid: Gredos.
- Haverkate, H. (1998), “La contextualización discursiva como factor determinante de la realización del acto de habla interrogativo”, en: Haverkate, H., Hengeveld, K. y G. Mulder (eds.) *Diálogos Hispánicos* 22, pp. 173-209.
- Hernández Sacristán, C. (1995), “Deixis social y cortesía en textos científicos: un estudio contrastivo”, *Verba* 22, pp. 477-500.
- Herrero, G. (1996), “La importancia del concepto de *enunciado* en la investigación del español coloquial: a propósito de enunciados suspendidos”, en: Briz, A, Gómez Molina, J.R, Martínez Alcalde, M. y Grupo Val.Es.Co. (eds.) *Pragmática y gramática del español hablado. El español coloquial* (pp. 109-126), Zaragoza: Pórtico.
- Hernández Flores, N. (1999), “Politeness ideology in Spanish colloquial conversation: The case of advice”, *Pragmatics*, 9, pp. 37-49.
- 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 Kurturstudier, Aalborg Universitet, vol. 37. Programa EDICE: [www.edice.org](http://www.edice.org)
- Hernández Flores, N. (2013), “Actividad de imagen: caracterización y tipología en la interacción comunicativa”, *Pragmática Sociocultural. Revista internacional sobre lingüística el español* 1.2, pp.175-198.
- Hickey, L. (1991), “Comparatively Polite People in Spain and Britain”, *Association for contemporary Iberian Studies* 4. 2, pp. 2-7.
- Hurley, J. (1992), “A cross cultural pragmatic study of Spanish and Quechua request strategies as influenced by language contact in Otavalo, Ecuador”, *Dissertation Abstracts International* 53, 2793A.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2008), *Les actes de langage dans le discours. Théorie et fonctionnement*, Paris: A. Colin.
- Kaul de Marlangeon, S. B. (1995), “La fuerza de cortesía-descortesía y sus estrategias en el discurso tanguero de la década del 20”, *Revista de la Sociedad Argentina de Lingüística*, 3, pp. 7-38.
- Kaul de Marlangeon S. B. (2005), “Descortesía de fustigación por afiliación exacerbada o refractariedad. El discurso tanguero de la década del ‘20’”, en: Bravo, D. (ed.) *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 299-319), Buenos Aires: Programa EDICE-Dunken.
- Koike, D. A. (1994), “Negation in Spanish and English suggestions and requests: Mitigating effects?”, *Journal of Pragmatics* 21, pp. 513-526.
- Koike, D. A. (1998), “La sugerencia en español: una perspectiva comparativa”, *Diálogos Hispánicos* 22, pp. 211-235.

- Lakoff, R. (1973), “The Logic of Politeness; or, Minding Your P’s and Q’s”, *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society* “, pp. 292-305.
- Leech, G. (1983), *Principles of Pragmatics*, London: Longman.
- Le Pair, R. G. (1996), “Spanish request strategies: A cross-cultural analysis from an intercultural perspective”, *Language Sciences*, 18, pp. 651-670.
- Lozano, A. G. y Takahara. K. (1987), “Politeness and subjunctive in Spanish and Japanese”, *C. R. I. L.* , 9, pp. 38-45.
- Mao, L. (1994), “Beyond politeness theory: ‘Face’ revisited and renewed”, *Journal of Pragmatics* 21, pp. 451-486.
- Márquez Reiter, R. (1997), “Politeness phenomena in British English and Uruguayan Spanish”, *Miscelanea: A journal of English and American Studies*, 18, pp. 150-167.
- Matte Bon, F. (1999), *Gramática comunicativa del español*. Tomo II: “De la idea a la lengua”, Madrid: Edelsa.
- Matsumoto, Y. (1988), “Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese”, *Journal of Pragmatics* 12, pp. 403-426.
- Meyer, H. , R. (1988), “Atenuación e intensificación (análisis pragmático de sus formas y funciones en el español hablado) “, *Anuario de Estudios Filológicos*, XI, pp. 275-290.
- Mulder, G. (1991), “Aproximarse y evitar: estrategias de cortesía en castellano”, *Foro Hispánico*, 2, pp. 69-79.
- Nwoye, O. G. (1992), “Linguistic politeness and socio-cultural variations of the notion of face”, *Journal of Pragmatics* 18, pp. 309-328.
- Penman, R. (1994), “Facework in Communication: Conceptual and Moral Challenges”, en: Ting-Toomey, S. (ed.) *The Challenge of Facework. Cross-Cultural and Interpersonal Issues* (pp. 15-45), New York: State University of New York.
- Piatti, G. (2000), “La atenuación en encuentros entre estudiantes argentinos”, *Presentación en Seminarios de doctorado en la Institución de español y portugués de la Universidad de Estocolmo*.
- Placencia, M. E. (1992), “Politeness in mediated telephone conversations in Ecuadorian Spanish and British English”, *Language Learning Journal* 6, pp. 80-82.
- Placencia, M. E. (1996), “Politeness in Ecuadorian Spanish”, *Multilingua: Journal of cross-cultural and interlanguage communication*, 15-1, pp. 13-34.
- Placencia, M. E. (1997), “Address forms in Ecuadorian Spanish”, *Hispanic Linguistics* 9, pp. 165-202.
- Prego Vázquez, G. (1999), “La cortesía: control interaccional y negociación de identidades en regateos de ferias rurales gallegas”, en: Samper, J. A. y Troya, M. (coords.) *Actas del XI Congreso Internacional de la Asociación de Lingüística y Filología de la América Latina*, II (pp. 773-781), Las Palmas de Gran Canaria.
- Puga Larraín, J. (1997), *La atenuación en el castellano de Chile*, Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Quaglia, Mª L. (1996), “El poder y el deber de la cortesía verbal. Un estudio contrastivo del español y del italiano”, *Estudios de Lingüística Aplicada*, 23/24, pp. 264-271.
- Ragone, A. (1998), “An explanatory study of thanking in French and Spanish: Native norms vs. non-native production”, *Dissertation Abstracts International, A: The Humanities and Social Sciences*, Ann Arbor, MI. DA9838090.
- Rahim, F. (1998), “Saludos no verbales en España y Argelia: estudio comparativo”, en: Cestero, A. M. (coord.) *Estudios de comunicación no verbal* (pp. 105-129), Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares.
- Rees de Donati, I. A. (1999), “Variación sociolingüística de las formas de tratamiento en la ciudad de Trelew”, en: Samper, J. A. y Troya, M. (coords.) *Actas del XI Congreso Internacional de la Asociación de Lingüística y Filología de la América Latina*, II (pp. 1251-1254), Las Palmas de Gran Canaria.

- Rey, A. (1997), “Social correlates of the *roseo* of Managua, Nicaragua: Workplace, street, and party domains”, *Hispanic Journal*, 18, pp. 109-126.
- Rigatuso, E. M. (1994), *Fórmulas de tratamiento y familia en el español bonaerense actual*, Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur.
- Searle, J. R. (1969), *Speech acts*, London: Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1976), “The classification of illocutionary acts”, *Language in Society* 5, pp. 1-24.
- Sperber D. y Wilson, D. (1986), *Relevance. Communication and Cognition*, Oxford: Blackwell.
- Ting-Toomey, S. (1994), *The Challenge of Facework*, Albany, NY: State University of New York.
- Tomás, V. (1996), “La cortesía: perspectivas y resultados”, en: Serra Alegre, E. *et alii*, *Panorama de la Investigació Lingüística a l'Estat Espanyol. Actes del I Congrés de Lingüística General*, IV (pp. 187-196), València: Universitat de València.
- Tusón Valls, A. (1997), *Análisis de la Conversación*, Barcelona: Ariel.
- Thurén, B. M. (1988), *Left hand and left behind: The Changing Gender System of a Barrio in Valencia, Spain*. Stockholms Studies in Social Anthropology, 22. Stockholms University.
- Valdés G. y Pino, C. (1981), “Muy a tus órdenes: Compliment responses among American bilinguals”, *Language in Society*, 10, pp. 53-72.
- Vázquez Orta, I. (1995), “A Contrastive Study of Politeness Phenomena in England and Spain”, *L. A. U. D. Series B: Applied and Interdisciplinary Papers*, 267.
- Walters, J. (1979a), “The perception of politeness in English and Spanish” en: Yorico, C. Peters, K. y Schachter, K. (eds.) *TESOL'79* (pp. 288-296), Washington, DC.
- Walters, J. (1979b), “Strategies for requesting in English and Spanish: structural similarities and pragmatic differences”, *Language Learning* 29, 2, pp. 277-294.
- Wierzbicka, A. (1985), “Different cultures, different languages, different speech acts. Polish vs. English”, *Journal of Pragmatics* 9-2/3, pp. 145-178.
- Wierzbicka, A. (1991), *Cross Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*, Berlín/New York: Mouton de Gruyter.
- Voloshinov, V. N. (1992), *El marxismo y la filosofía del lenguaje*, Madrid: Alianza Universidad.

## Apéndice

### Episodio 5

1. CARLOS (1): § yo me río de – de de mí mismo cada vez queee yo estuve cinco años en México y volvía una vez por año=
2. DORA (1): mju
3. CARLOS (1): = y desde el primer año /cada vez que [venía]
4. ANTONIO (1): [¿vol]vías a la Argentina?
5. CARLOS (1): volvía de vacaciones con
6. DORA (2): sí
7. CARLOS (1): = cada vez que venía ↑ me pasaba lo mismo / me parecía todo el mundo grosero / acá /los primeros días =
8. ANTONIO (2): !qué intere[sante]!
9. DORA (3): [iii]denti[ficabas acen-]
10. CARLOS (1): = [yyy me sonaba vos sabés]
11. DORA (3): ¿identificabas acentos =
12. CARLOS (2): ehhhh

13. DORA (3): = del español ↑ rioplatense?
14. CARLOS (4): eh hh eh hh ¿ACÁ?
15. DORA (4): sí-sí digo cuando vos escuchabas OTRO castellano / años escuchando otro castella[no]
16. CARLOS (5): [ah] [no no lo que]
17. DORA (5): [cuando venías] identificabas porque §
18. CARLOS (6): § eh hh hh no / bueno cuando ve – bueno lo que me pasaba era que decía *uy un argentino* decía claro si estoy acá (0)
19. ANTONIO: (0)
20. DORA (6): bueno menos mal esteee [(0)]
21. CARLOS (7): [no allá] me acostumbré a identificar los acentos deee chilenos→ colombianos→
22. DORA (8): claro
23. CARLOS (8): = chilenos y colombiano [ya los saco así]
24. DORA (9): [no pero lo que] te preguntaba era si no alcanzaste a OBJETIVAR nuestro / [castellano]
25. CARLOS (9): [ah no no no]
26. DORA (10): ¿no?
27. CARLOS (10): no lo que me alcanzó - lo que me pasaba era que me parecía / eh hh que la gente eraaa como guaranga yo / yo yo siem - siempre hablé hablé asíí y nunca me pareció nadie guarango y era porque venía acostumbRAdo a otraaa cosa llena de por favor gracias/ gracias por favor y todo muy / que a veces allá me CANSABA porque a veces me parecía medio [pesado]
28. DORA (11): [sssí claro]

### Episodio 6

1. C (1): = pero ↑ / se ve que me acostumbré aaa por ejemplo ba - bajarme del micro en México y decir gracias / yo me imaginaba mirá si acá me bajo =  
A: prrr
- A
2. CARLOS (1): del [307 y digo / gracias]
3. DORA(1): [vos sabés que yo siem]pre lo hago yo siempre pido [por favor] =
4. BEATRIZ (1): [YO QUE YO QUE YO QUE]
5. DORA (1): = [agra]dezcó y me miran como diciendo →
6. CARLOS (2): [¿qué te pasa?§]
7. DORA (1): =§ [¿qué te pasa?]
8. BEATRIZ (1): [yo que pido por favor y agradezco todo] =
9. ANTONIO (1): [¿y quién te corre?]
10. BEATRIZ (1): =[pero no / no en el ÓMNIBUS]
11. ANTONIO (1): [¿sos mexicana vos?]
12. DORA (2): no sí no no [no parezco pero] =
13. CARLOS (3): [¿me estás cargando?] ((Ra)) [¿qué hace?]
14. DORA (2): = si [no – parezco] [pero]
15. BEATRIZ (2): [porque] es platense / eh hh yo veo [en Buenos Aires] =
16. DORA (3): [no / soy porteña]
17. BEATRIZ (2): = se bajan los platenses del ómnibus del Río de la Plata / y le dicen al chofer muchas gracias y ningún PORTEÑO dice gracias (0)

18. DORA (4): ningún porteño dice permiso →  
 19. BEATRIZ (2): yo sí ((Ra))  
 20. DORA (5): no no bueno vos sí porque sos casi [platense]  
 21. BEATRIZ (3): [yo sí]  
 22. ANTONIO (2): te estamos – ((Ra))  
 22. DORA (6): vos hablás [(0)]  
 23. BEATRIZ (4): [yo digo gracias] y yo digo gracias me tra – me traen algo en la confitería me sirven cualquier cosa y [yo digo gracias] =  
 24. DORA (7): [yo también] yo también  
 25. BEATRIZ (8): = y POR FAVOR / me puede traer por favor tal [cosa]  
 26. DORA (9): [sí sí sí]  
 27. BEATRIZ (8): = aunque =  
 D: [(0)]  
 28. BEATRIZ (8): = [seguro si me lo va a traer] porque es su trabajo pero §  
 29. CARLOS(4): § vos sabés yo antes no hacía eso ahora SÍ se me pegó / el por favor y el gracias a cada rato  
 28. DORA (10): yo siempre =  
 29. BEATRIZ (9): mmm mmm  
 30. DORA (10): = lo tuve como / interioriZado  
 31. BEATRIZ (10): yo creo que sí no sé // no sé si no es a través del INGLÉS / pero / que también piden todo por favor =  
 32. CARLOS (5): cla[ro]  
 33. BEATRIZ (10): [pe]ro este // pero sí yo digo siem – eh hh una vez en España nos pasó / hace muCHÍsimos años ¿por favor me podría traer un vaso de agua? je el agua no she pide por favor SHE PIDE ((ra))  
 34. DORA (11): (0) bueno está bien §  
 35. BEATRIZ (10): § (0) alguien que estaba conmigo §  
 36. DORA (11): § empiece de nuevo habrá dicho  
 36. BEATRIZ (10): PUESH ME TRAE AGUA / era para decir una cosa así  
 37. ANTONIO(1): AGUA  
 37. DORA (12): ahhhh el agua no se pide por favor se pide  
 ? : ahhh  
 38. DORA (13): °(yo siempre estoy pidiendo por favor)° ///  
 39. BEATRIZ (11): ahora ellos en cambio dicen – ven a diferencia de México los españoles suelen decir // SÍ las mismas cosas que dicen de los argentinos tienen un montón de chistes pero que la manera de hablar les gusta sobre todo cuando hablan mujeres  
 40. ANTONIO (2): ¿sobre todo cuando hablan?§  
 41. BEATRIZ (12): § cuando hablan mujeres / porque además de (*sesistas*) los españoles impostan la voz y hablan más grave ///  
 42. ANTONIO (3): sí / claro  
 43. BEATRIZ (13): además del aCENto / entonces cuando se trata de un hombre empiezan a DUDAR // pero cuando se trata de una mujer les parece muy bonito /// son // así opiniones lingüísticas muy SÓLIDAS  
 44. DORA (14): sí y con muchos fundamentos y [hechos]  
 45. BEATRIZ (14): [sí sí]  
 46. DORA (15): unas variables de análisis →  
 47. BEATRIZ (15): (0) si se hacen – si se hacen en distintas universidades (0)  
 48. DORA (16): (0) ¿por qué no los voy a hacer (. . .)

### Convenciones para la transcripción

- : Turno de la palabra
- A: Turno de palabra de un hablante identificado como A
- ?: Interlocutor no reconocido.
- § Sucesión inmediata, sin pausa apreciable, entre dos emisiones de distintos hablantes.
- = Mantenimiento del turno, de un participante, en un solapamiento.
- [ Lugar donde se inicia el solapamiento
- ] Final del habla simultánea.
- Reinicios y autointerrupciones sin pausa, o autocorrección con pausa inferior al medio segundo.
- / Pausa corta, inferior al medio segundo.
- // Pausa entre medio y un segundo
- /// Pausa de más de un segundo.
- ↑ Entonación ascendente.
- Entonación a igual nivel.
- ↓ Entonación descendente.
- QUE Pronunciación marcada o enfática.
- (( )) Fragmento indescifrable, no verbales.
- (Ra) Risa
- °( )° Murmullo casi inaudible.
- eee Prolongación de sonido vocálico
- nnn Prolongación de sonido consonántico

### Diana Bravo

*Universidad de Estocolmo, Suecia*

Investigadora y catedrática emérita de español con orientación a interacción, identidad y estructura de la lengua. Profesora de Español como primera y segunda lengua. Egresada de la UBA (Universidad de Buenos Aires) y de la Universidad de Estocolmo (Suecia). Especialista en las áreas de la comunicación no verbal, sociopragmática, pragmática sociocultural y análisis del discurso. Retirada con empleo parcial. Ha publicado numerosos artículos sobre comunicación no verbal, cortesía en español y estudios contrastivos en cuanto a la percepción de cortesía en diferentes grupos socioculturales. Ha dado seminarios y cursos de posgrado en, entre otras, las universidades de Castellón, Valencia, España, La Plata, Buenos Aires (UBA) y Río Cuarto, Córdoba, Argentina; Aalborg, Dinamarca; San José, Costa Rica; London, Inglaterra; Roma III, Roma, Italia; Universidad del Atlántico, Barranquilla, Colombia; Universidad de Sevilla; España y en la Universidad of Nuevo León, Monterrey, México. Ha colaborado con la edición de numerosas colecciones de artículos, siendo editor en jefe de varios de ellos. Es editora en jefe de la revista internacional *Sociocultural Pragmatics/Pragmática sociocultural*, publicada por De Gruyter ([www.degruyter.com/soprag](http://www.degruyter.com/soprag)). En la actualidad participa en proyectos de investigación, dirige el proyecto internacional COSOPRAG (Corpus de la pragmática sociocultural del español) y ha creado y dirige el Programa EDICE (Estudios del Discurso de Cortesía en Español), que cuenta al momento con alrededor de ochenta investigadores en español, de distintos países de Europa, Estados Unidos y América Latina.

Bravo, D. (2017). Cortesía en español: negociación de face e identidad en discursos académicos.

*Textos en Proceso* 3(1), pp. 49-127.

DOI: 10.17710/3.tep.2017.3.1.3bravo

ISSN 2001967X