



**UNIVERSIDAD DE JAÉN**

---

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE  
LA EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA INGLESA**

**TESIS DOCTORAL**

**PRODUCCIÓN DE ACTOS DE HABLA EN  
INGLÉS Y EN ESPAÑOL. UN ANÁLISIS  
CONTRASTIVO DE ESTRATEGIAS DE  
CORTESÍA VERBAL**

**PRESENTADA POR:  
FRANCISCO JAVIER DÍAZ PÉREZ**

**DIRIGIDA POR:  
DR. D. JESÚS MANUEL NIETO GARCÍA**

**JAÉN, 20 DE DICIEMBRE DE 2001**

**ISBN 84-8439-144-2**



**PRODUCCIÓN DE ACTOS DE HABLA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL. UN ANÁLISIS  
CONTRASTIVO DE ESTRATEGIAS DE CORTESÍA VERBAL**

**Díaz Pérez**

**Francisco Javier**

**I.S.B.N** 84-8439-144-2

**Centro** Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

**Departamento** Filología Inglesa



---

**Nombre y apellidos del autor**

Apellidos **DÍAZ PÉREZ**

Nombre **FRANCISCO JAVIER**

---

**Título de la Tesis Doctoral**

**PRODUCCIÓN DE ACTOS DE HABLA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL.  
UN ANÁLISIS CONTRASTIVO DE ESTRATEGIAS DE CORTESÍA  
VERBAL**

---

**Fecha de lectura**

**20 DE DICIEMBRE DE 2001**

---

**Centro y Departamento en que fue realizada la lectura**

Centro **Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación**

Departamento **Filología Inglesa**

---

**Composición del Tribunal / Dirección de la tesis**

Dirección de la Tesis **Dr. D. Jesús Manuel Nieto García**

Presidente/a del Tribunal **Dr. D. Luis Iglesias Rábade**

Vocales

**Dr. D. Jenaro Ortega Olivares**

**Dr. D. Alfonso Rizo Rodríguez**

**Dr. D. Miguel Ángel Martínez-Cabeza Lombardo**

Secretario/a **Dr. D. Antonio Bueno González**

---

**Calificación obtenida**

**SOBRESALIENTE CUM LAUDE POR UNANIMIDAD**



## RESUMEN:

En este trabajo, que se puede inscribir en las áreas de la pragmática intercultural y de la pragmática de la interlengua, se lleva a cabo una comparación entre los patrones de realización de cuatro actos de habla —peticiones, peticiones de disculpas, expresiones de agradecimiento y quejas— por hablantes nativos de inglés británico, hablantes nativos de español peninsular y hablantes no nativos de inglés que tienen el español peninsular como lengua nativa. La elección de estos cuatro actos de habla en particular se debe a que los cuatro resultan especialmente adecuados para el análisis de la cortesía verbal, al inscribirse en el grupo de los actos contra la imagen o *face-threatening acts*, siguiendo la terminología de Brown y Levinson (1978, 1987). En cada uno de estos actos de habla se presta atención a la estrategia de realización del acto nuclear específico, la utilización de mitigadores internos —donde se considera el uso tanto de intensificadores como de mitigadores de tipo sintáctico o léxico—, las estrategias utilizadas con el objetivo de preparar y apoyar el acto nuclear, que se agrupan bajo la denominación de modificación externa, y el uso de diversos alertadores para atraer la atención del interlocutor. Asimismo, se analiza la influencia de los factores sociopragmáticos del poder y la distancia social entre los interlocutores y el grado de imposición de la acción o la gravedad de la ofensa en los patrones de realización de los actos de habla mencionados. Los datos para el estudio se recopilaron por medio de dos versiones —una en inglés y otra en español— de un cuestionario para completar el discurso, administrado entre 225 informantes, distribuidos en tres grupos homogéneos, correspondientes a los hablantes mencionados más arriba.

## ABSTRACT:

In this study, which falls within the fields of intercultural pragmatics and interlanguage pragmatics, a comparison is undertaken of the realization patterns of four types of speech acts —requests, apologies, expressions of gratitude and complaints— by native speakers of British English, native speakers of peninsular Spanish, and nonnative speakers of English whose mother tongue is Spanish. The choice of these four speech acts in particular is due to the fact that the four of them are specially suitable for the analysis of verbal politeness, since they belong to the group of so-called *face-threatening acts*, following Brown and Levinson's (1978, 1987) terminology. In each of those speech acts we pay attention to the specific nuclear act realization strategy, the use of internal modifiers —where the use of both intensifiers and syntactic or lexical downgraders is considered—, the strategies used with the aim of preparing and supporting the nuclear act, which are grouped under the common label external modification, and the use of diverse alerters to call the interlocutor's attention. The influence of the sociopragmatic factors of social power and social distance between the interlocutors and weight of imposition of the action or seriousness of the offence on the realization patterns of the mentioned speech acts has also been analysed. The data for this study were collected by means of two versions —one in English and another in Spanish— of a discourse completion test, distributed among 225 informants, who belong to three homogeneous groups, corresponding to the speakers mentioned above.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN

Departamento de Filología Inglesa

Producción de actos de habla en inglés y en español. Un  
análisis contrastivo de estrategias de cortesía verbal

Tesis doctoral dirigida por el Dr. D. Jesús Manuel Nieto García

Francisco Javier Díaz Pérez

Jaén, 2001





*A mis padres*



Este trabajo no habría sido posible sin la ayuda inestimable de un buen número de personas, a las que quiero expresar mi más profundo y sincero agradecimiento:

Al Dr. D. Jesús Nieto García, por su apoyo incesante y por su valiosa y minuciosa labor de dirección. Todos los fallos y limitaciones del presente estudio son únicamente mi responsabilidad.

A mis compañeros del Departamento de Filología Inglesa de la Universidad de Jaén y a los amigos que tengo en el mismo, por su empeño en conseguir que me sintiera como en casa y por toda la ayuda que me han prestado.

Al Dr. D. Luis Iglesias Rábade, por su apoyo y por ser una referencia en lo profesional y en lo personal.

Al Dr. D. Manuel Miguel Ramos Álvarez, por su asesoramiento en cuestiones estadísticas.

A todos los alumnos de las universidades de Jaén, Leeds y Stirling que han colaborado desinteresadamente como informantes de este estudio.

A todos mis amigos, por el regalo de su amistad.

Muy especialmente, a mi familia, a mis padres y a mi hermana, porque a ellos se lo debo todo.



## **SUMARIO**



INTRODUCCIÓN	23
1. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	35
1.1. La pragmática intercultural y la pragmática de la interlengua	37
1.1.1. Una aproximación a la pragmática intercultural y de la interlengua	37
1.1.2. Sociopragmática vs pragmalingüística	45
1.1.3. La competencia comunicativa	57
1.1.4. La transferencia pragmática	72
1.1.4.1. Sobre la definición de la transferencia pragmática	72
1.1.4.2. Clasificación de la transferencia pragmática	75
1.1.4.3. Potencialidad de transferencia pragmática	81
1.1.5. Instrumentos de investigación en la pragmática intercultural y de la interlengua	83
1.1.5.1. Cuestionarios para completar el discurso	85
1.1.5.2. Juegos de rol	90
1.1.5.3. Observación etnográfica	93
1.2. La cortesía verbal	101
1.2.1. Lakoff	102
1.2.2. Leech	110
1.2.3. Brown & Levinson	114
1.2.3.1. La noción de imagen	115
1.2.3.2. Actos contra la imagen (ACIs)	117
1.2.3.3. Estrategias para la realización de ACIs	119
1.2.3.4. Críticas al modelo de Brown y Levinson	123
1.2.4. La cortesía verbal en inglés y en español	138
1.3. La teoría de los actos de habla	143
1.3.1. Clasificación de los actos de habla	143
1.3.2. Jerarquía de los actos de habla	155
1.3.3. Condiciones de felicidad	159
1.3.4. Actos de habla indirectos	164
1.3.5. Los actos de habla desde una perspectiva intercultural	180

2.	ASPECTOS METODOLÓGICOS	185
2.1.	Objetivos	187
2.2.	Sujetos	190
2.3.	Instrumento de investigación	191
2.4.	Variación situacional	198
2.4.1.	Poder social	200
2.4.2.	Distancia social	200
2.4.3.	Grado de imposición de la acción y gravedad de la ofensa	204
2.5.	Procedimiento	204
2.6.	Codificación de los datos	205
2.6.1.	Peticiones	205
2.6.2.	Peticiones de disculpas	216
2.6.3.	Expresiones de agradecimiento	222
2.6.4.	Quejas	228
2.7.	Análisis estadísticos	235
3.	ANÁLISIS CUANTITATIVO	237
3.1.	El acto de habla de las peticiones	239
3.1.1.	Análisis cuantitativo de las producciones de peticiones en hablantes nativos y no nativos de inglés y en hablantes nativos de español	242
3.1.1.1.	Estrategias de petición	243
3.1.1.2.	Perspectiva en la realización de peticiones	248
3.1.1.3.	Elementos opcionales en las peticiones	249
3.1.1.3.1.	Alertadores	250
3.1.1.3.2.	Modificadores internos al acto nuclear	253
3.1.1.3.2.1.	Modificadores sintácticos	253
3.1.1.3.2.2.	Modificadores léxicos y frasales	256
3.1.1.3.3.	Modificadores externos al acto nuclear. Movimientos de apoyo	259



3.1.1.4. Análisis de factores situacionales	262
3.2. El acto de habla de las peticiones de disculpas	279
3.2.1. Análisis cuantitativo de las producciones de peticiones de disculpas en hablantes nativos y no nativos de inglés y en hablantes nativos de español	283
3.2.1.1. Estrategias de petición de disculpas	283
3.2.1.2. Alertadores	288
3.2.1.3. Modificadores internos	290
3.2.1.4. Modificadores externos	293
3.2.1.5. Factores situacionales	295
3.3. El acto de habla de la expresión de agradecimiento	301
3.3.1. Análisis cuantitativo de las producciones de expresiones de agradecimiento en hablantes nativos y no nativos de inglés y en hablantes nativos de español	304
3.3.1.1. Estrategias de expresión de agradecimiento	304
3.3.1.2. Alertadores	308
3.3.1.3. Modificadores internos	310
3.3.1.4. Modificadores externos	312
3.3.1.5. Factores situacionales	315
3.4. El acto de habla de las quejas	321
3.4.1. Análisis cuantitativo de las producciones de quejas en hablantes nativos y no nativos de inglés y en hablantes nativos de español	323
3.4.1.1. Estrategias de queja	323
3.4.1.2. Perspectiva en la realización de quejas	327
3.4.1.3. Alertadores	329
3.4.1.4. Modificadores internos al acto nuclear	331
3.4.1.4.1. Intensificadores internos	331
3.4.1.4.2. Mitigadores internos	333
3.4.1.5. Modificadores externos al acto nuclear	336
3.4.1.6. Actos directivos	338
3.4.1.7. Factores situacionales	340

---

4.	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	359
4.1.	Peticiones	361
4.1.1.	Estrategias de petición. Nivel de oblicuidad	361
4.1.2.	Perspectiva en las peticiones	375
4.1.3.	Mitigadores sintácticos	379
4.1.4.	Mitigadores léxicos y frasales	388
4.1.5.	Modificadores externos	396
4.2.	Peticiones de disculpas	403
4.2.1.	Estrategias de petición de disculpas	403
4.2.2.	Modificadores internos	410
4.2.3.	Modificadores externos	417
4.3.	Expresiones de agradecimiento	424
4.3.1.	Estrategias para expresar agradecimiento	424
4.3.2.	Modificadores internos	432
4.3.3.	Modificadores externos	436
4.4.	Quejas	444
4.4.1.	Estrategias de queja	444
4.4.2.	Perspectiva en las quejas	454
4.4.3.	Presencia de actos directivos en las quejas	458
4.4.4.	Mitigadores internos	462
4.4.5.	Intensificadores	466
4.4.6.	Modificadores externos	469
	CONCLUSIONES	475
	APÉNDICES	491
	Apéndice 1. Cuestionario. Versión inglesa	493
	Apéndice 2. Cuestionario. Versión española	497
	Apéndice 3. Tablas de significación estadística	501
	Apéndice 4. Resultados del análisis logarítmico-lineal	547
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	549

## **ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS**



## TABLAS

1. Métodos de investigación empleados en estudios de pragmática intercultural y de la interlengua sobre producción de actos de habla	96
2. Comparación de siete clasificaciones de actos o acciones de habla	155
3. Comparación de las condiciones de felicidad en los actos ilocutivos de dar las gracias y en las peticiones	163
4. Características de peticiones, expresiones de agradecimiento, quejas y peticiones de disculpas	189
5. Descripción de los grupos de informantes	191
6. Relaciones entre los interlocutores en cada uno de los <i>ítems</i> del cuestionario	199
7. Distribución de las categorías de estrategias de petición entre los distintos grupos de informantes	245
8. Distribución de estrategias de petición entre los distintos grupos de informantes	247
9. Distribución de perspectivas de petición con relación al grupo de informantes	249
10. Distribución de tipos de alertadores en las peticiones con relación al grupo de informantes	252
11. Distribución de tipos de mitigadores sintácticos en las peticiones con relación al grupo de informantes	256
12. Distribución de tipos de mitigadores léxicos/frasales en las peticiones con relación al grupo de informantes	259
13. Distribución de tipos de modificadores externos en las peticiones con relación al grupo de informantes	261
14. Distribución de tipos de estrategias de petición entre las distintas situaciones	263
15. Distribución de perspectivas de petición con relación al grupo y la situación	269
16. Distribución de la presencia de alertadores en peticiones con relación al grupo y la situación	273
17. Presencia de modificadores internos y externos en las peticiones según la situación	275

---

18. Presencia de mitigadores sintácticos, mitigadores léxicos y frasales y modificadores externos en las peticiones según la situación	276
19. Distribución de categorías de estrategias de petición de disculpas con relación al grupo de informantes	285
20. Distribución de estrategias de petición de disculpas entre los distintos grupos de informantes	287
21. Distribución de categorías de alertadores en las peticiones de disculpas con relación al grupo de informantes	289
22. Distribución de tipos de modificadores internos en las peticiones de disculpas con relación al grupo de informantes	292
23. Distribución de tipos de modificadores externos en las peticiones de disculpas con relación al grupo de informantes	295
24. Presencia de modificadores internos y externos en las peticiones de disculpas según la situación	296
25. Distribución de tipos de modificadores internos en las peticiones de disculpas según la situación	298
26. Distribución de las categorías de estrategias de expresión de agradecimiento entre los distintos grupos de informantes	306
27. Distribución de estrategias de agradecimiento entre los distintos grupos de informantes	307
28. Distribución de tipos de alertadores en las expresiones de agradecimiento con relación al grupo de informantes	309
29. Distribución de tipos de modificadores internos en las expresiones de agradecimiento con relación al grupo de informantes	311
30. Distribución de tipos de modificadores externos en las expresiones de agradecimiento con relación al grupo de informantes	314
31. Presencia de modificadores internos y externos en las expresiones de agradecimiento según la situación	315
32. Distribución de tipos de modificadores internos en las expresiones de agradecimiento según la situación	318
33. Distribución de las categorías de estrategias de queja entre los distintos grupos de informantes	325

34. Distribución de las estrategias de queja entre los distintos grupos de informantes	327
35. Distribución de perspectivas de queja con relación al grupo de informantes	328
36. Distribución de tipos de alertadores en las quejas con relación al grupo de informantes	330
37. Distribución de tipos de intensificadores internos en las quejas con relación al grupo de informantes	333
38. Distribución de tipos de mitigadores internos en las quejas con relación al grupo de informantes	335
39. Distribución de tipos de modificadores externos en las quejas con relación al grupo de informantes	337
40. Distribución de tipos de actos directivos en las quejas con relación al grupo de informantes	339
41. Distribución de categorías de estrategias de queja con relación al grupo de informantes y la situación	343
42. Distribución de perspectivas de queja con relación al grupo de informantes y la situación	348
43. Presencia de mitigadores internos, intensificadores internos y actos directivos en las quejas con relación al grupo de informantes y la situación	353
44. Presencia de modificadores externos en las quejas con relación a la situación	355

## GRÁFICOS

1. Distribución de categorías de petición según el grupo de informantes	244
2. Distribución de estrategias de petición según el grupo de informantes	247
3. Distribución de perspectiva en las peticiones según el grupo de informantes	249

---

4. Presencia/ausencia de alertadores en peticiones según el grupo de informantes	251
5. Distribución de tipos de alertadores en peticiones según el grupo de informantes	252
6. Presencia/ausencia de mitigadores sintácticos en peticiones según el grupo de informantes	254
7. Distribución de tipos de mitigadores sintácticos en peticiones según el grupo de informantes	255
8. Presencia/ausencia de mitigadores léxicos/frasales en las peticiones según el grupo de informantes	257
9. Distribución de tipos de mitigadores léxicos/frasales según el grupo de informantes	258
10. Presencia/ausencia de modificadores externos en las peticiones según el grupo de informantes	260
11. Distribución de tipos de modificadores externos en las peticiones con relación al grupo de informantes	261
12. Distribución de tipos de categorías de petición según la situación	264
13. Distribución de la categoría 0 en estrategias de petición según el grupo y la situación	265
14. Distribución de la categoría I en estrategias de petición según el grupo y la situación	265
15. Distribución de la categoría II en estrategias de petición según el grupo y la situación	266
16. Distribución de la categoría III en estrategias de petición según el grupo y la situación	266
17. Distribución de la categoría IV en estrategias de petición según el grupo y la situación	267
19. Distribución de la perspectiva del hablante en peticiones según el grupo y la situación	270
20. Distribución de la perspectiva del oyente en peticiones según el grupo y la situación	271
21. Distribución de la perspectiva impersonal en peticiones según el grupo y la situación	271



22. Presencia de mitigadores sintácticos, léxicos y frasales y modificadores externos en peticiones según el grupo y la situación	274
23. Presencia de mitigadores sintácticos en las peticiones según la situación	275
24. Presencia de mitigadores léxicos y frasales en las peticiones según la situación	277
25. Presencia de modificadores externos en las peticiones según el grupo y la situación	277
26. Distribución de categorías de estrategias petición de disculpas según el grupo de informantes	284
27. Distribución de estrategias de petición de disculpas según el grupo de informantes	286
28. Presencia/ausencia de alertadores en peticiones de disculpas según el grupo de informantes	288
29. Distribución de tipos de alertadores en peticiones de disculpas según el grupo de informantes	289
30. Presencia/ausencia de modificadores internos en las peticiones de disculpas según el grupo de informantes	291
31. Distribución de tipos de modificadores internos en peticiones de disculpas según el grupo de informantes	292
32. Presencia/ausencia de modificadores externos en las peticiones de disculpas según el grupo de informantes	293
33. Distribución de tipos de modificadores externos en las peticiones de disculpas según el grupo de informantes	294
34. Presencia de modificadores internos y externos en las peticiones de disculpas según la situación	297
35. Distribución de tipos de modificadores internos en las peticiones de disculpas según la situación	299
36. Presencia de modificadores internos en las peticiones de disculpas según el grupo y la situación	300
37. Presencia de modificadores externos en las peticiones de disculpas según el grupo y la situación	300

---

38. Distribución de categorías de expresión de agradecimiento según el grupo de informantes	305
39. Distribución de estrategias de expresión de agradecimiento según el grupo de informantes	307
40. Presencia/ausencia de alertadores en las expresiones de agradecimiento según el grupo de informantes	308
41. Distribución de tipos de alertadores en expresiones de agradecimiento según el grupo de informantes	309
42. Presencia/ausencia de modificadores internos en las expresiones de agradecimiento según el grupo de informantes	310
43. Distribución de tipos de modificadores internos en las expresiones de agradecimiento según el grupo de informantes	311
44. Presencia/ausencia de modificadores externos en las expresiones de agradecimiento según el grupo de informantes	312
45. Distribución de tipos de modificadores externos en las expresiones de agradecimiento según el grupo de informantes	313
46. Presencia de modificadores internos y externos en las expresiones de agradecimiento según la situación	316
47. Presencia de modificadores internos en las expresiones de agradecimiento según el grupo y la situación	317
48. Presencia de modificadores externos en las expresiones de agradecimiento según el grupo y la situación	317
49. Distribución de tipos de modificadores internos en las expresiones de agradecimiento según la situación	319
50. Distribución de las categorías de estrategias de queja según el grupo de informantes	325
51. Distribución de las estrategias de queja según el grupo de informantes	326
52. Distribución de perspectiva en las quejas según el grupo de informantes	328
53. Presencia/ausencia de alertadores en las quejas según el grupo de informantes	329

54. Distribución de tipos de alertadores en las quejas según el grupo de informantes	330
55. Presencia/ausencia de intensificadores internos en las quejas según el grupo de informantes	332
56. Distribución de tipos de intensificadores internos en las quejas según el grupo de informantes	333
57. Presencia/ausencia de mitigadores internos en las quejas según el grupo de informantes	334
58. Distribución de tipos de mitigadores internos en las quejas según el grupo de informantes	335
59. Presencia/ausencia de modificadores externos en las quejas según el grupo de informantes	336
60. Distribución de tipos de modificadores externos en las quejas según el grupo de informantes	337
61. Presencia/ausencia de actos directivos en las quejas según el grupo de informantes	338
62. Distribución de tipos de actos directivos en las quejas según el grupo de informantes	339
63. Distribución de la categoría 0 en las estrategias de queja según el grupo y la situación	344
64. Distribución de la categoría I en las estrategias de queja según el grupo y la situación	344
65. Distribución de la categoría II en las estrategias de queja según el grupo y la situación	345
66. Distribución de la categoría III en las estrategias de queja según el grupo y la situación	345
67. Distribución de la categoría IV en las estrategias de queja según el grupo y la situación	346
68. Distribución de la perspectiva del hablante en las quejas según el grupo y la situación	349
69. Distribución de la perspectiva del oyente en las quejas según el grupo y la situación	350

70. Distribución de la perspectiva de hablante y oyente en las quejas según el grupo y la situación	350
71. Distribución de la perspectiva impersonal en las quejas según el grupo y la situación	351
72. Presencia de mitigadores internos en las quejas según el grupo y la situación	354
73. Presencia de intensificadores internos en las quejas según el grupo y la situación	354
74. Presencia de actos directivos en las quejas según el grupo y la situación	355
75. Presencia de modificadores externos en las quejas según la situación	356
76. Presencia de modificadores externos en las quejas según el grupo y la situación	357

## FIGURAS

1. Componentes de la capacidad comunicativa de la lengua	66
2. Componentes de la competencia lingüística	67
3. Componentes de la competencia comunicativa	72
4. Escala de pontencialidad de transferencia pragmática	82
5. Métodos de recopilación de datos con relación a la modalidad de uso de la lengua y grado de control	84
6. Posibles estrategias para realizar ACIs	119
7. Diferencias entre tipos de actos de habla en las culturas japonesa y occidental	184
8. Los actos contra la imagen de Brown & Levinson (ACIs)	188

## **INTRODUCCIÓN**



En las últimas décadas del presente siglo se ha venido percibiendo un cambio en la aproximación al lenguaje como objeto de estudio. Determinados aspectos que se habían dejado olvidados en la tradición de estudios lingüísticos anterior empiezan a recibir atención por parte de un gran número de investigadores y lingüistas. Nieto se refiere a la evolución como una proyección “en sentido ascendente” (1995: 13), puesto que se cubren no sólo las áreas de la fonología, morfología, sintaxis, lexicología o semántica, sino también una serie de factores que afectan a la constitución y creación del texto y del discurso como unidades superiores lingüísticas. Como consecuencia de esta nueva aproximación y del desarrollo de disciplinas como el análisis textual y la macro-sociolingüística durante los años cincuenta y sesenta, se ha suscitado un interés creciente en el lenguaje como medio de comunicación –más que como sistema–, lo que supone una reorientación del énfasis desde las formas lingüísticas a las funciones comunicativas. El objeto de interés en esta nueva aproximación es el lenguaje en uso, esto es, el lenguaje que se emplea en situaciones concretas, o, lo que es lo mismo, el estudio de las relaciones entre el lenguaje y las situaciones comunicativas en que éste se manifiesta. Este modo de abordar el lenguaje es compartido por disciplinas como la lingüística textual, el análisis del discurso o la pragmática entre otras. Alcaraz (1990, 1996a), basándose en sus características definitorias comunes, incluye todas estas disciplinas bajo un paradigma común, que él denomina “paradigma de la pragmática”, y considera que se ha producido un cambio de paradigma en la investigación lingüística. Afirma este autor en este sentido que

Esta búsqueda de cambio ha de interpretarse, con una visión más optimista, como una apertura en el horizonte investigador de la lingüística y, consecuentemente, como una ampliación de los límites de la misma, desde el análisis del sistema lingüístico, con sus niveles, sus procesos y operaciones, sus componentes, etc., hasta el examen de la *comunicación* que se lleva a cabo por medio de las lenguas naturales (Alcaraz 1990: 110).<sup>1</sup>

Dentro del ámbito de la comunicación, se está haciendo sentir cada vez con una mayor intensidad la creciente importancia de la comunicación interétnica o intercultural en nuestra sociedad moderna. Además del aprendizaje de idiomas extranjeros, este tipo de comunicación requiere que se preste atención a los estilos específicos de comunicación asociados a lenguas y culturas específicas, ya que “[g]roup identities tend to crystallize into recognizable (or at least traceable) patterns of communicative behavior (called “communicative styles”)” (Blommaert & Verschueren 1991: 8). Scollon & Scollon (1983) lo expresan en los siguientes términos:

Whether it is a multinational corporation or an international student exchange, differences of language and communicative style will be found as a central issue to be understood and to be taken into account. (Scollon and Scollon 1983: 156)

A pesar de situarse fuera de la lengua en sí misma, los factores socioculturales tienen una influencia extraordinaria en el comportamiento verbal. De este modo, en cada sociedad y comunidad diferenciadas se tiende a desarrollar un estilo propio de comunicación o interacción. Estas diferencias entre unas culturas y otras a menudo reflejan valores diferentes o, al menos, jerarquías de valores diferentes. Con gran frecuencia, los distintos estilos de interacción desarrollados en las diferentes culturas pueden dar lugar a colapsos o fallos en la comunicación intercultural o interétnica. Aunque determinadas teorías pragmáticas, como la teoría tradicional de los actos de habla (Austin 1962, Searle 1969) o la teoría de la cortesía de Brown & Levinson (1978, 1987), tenían entre sus intereses la descripción de principios pragmáticos que se pudieran aplicar a todas las lenguas y culturas, según los resultados de la investigación actual en el ámbito intercultural, determinadas características del inglés que se habían propuesto como principios universales son en realidad específicos de la lengua y cultura anglosajonas.<sup>2</sup> Las diferencias específicas en este sentido entre las

---

<sup>1</sup> La cursiva es del propio autor.

<sup>2</sup> Véanse en este sentido, por ejemplo Cenoz, Vázquez & Barnes (1998) o Wierzbicka (1985).



distintas lenguas están fundamentalmente motivadas por unas normas culturales diferentes (Wierzbicka 1991).

El principal objetivo de este trabajo consiste en aportar una modesta contribución a los estilos de interacción desarrollados en el inglés británico y en el español peninsular. Para ello, se contrastarán ciertos aspectos pragmáticos en la producción de determinados actos de habla por hablantes nativos de ambas variedades lingüísticas, así como por hablantes no nativos de inglés que tienen el español peninsular como lengua nativa. Los actos de habla que se analizarán en el presente estudio son, en concreto, las peticiones, las expresiones de agradecimiento, las peticiones de disculpas y las quejas. Si se han escogido en particular estos actos de habla, se debe a que el papel que desempeña la cortesía en la realización de estos cuatro actos resulta esencial, en cada uno de ellos en un sentido diferente.

Se han analizado las realizaciones de los cuatro actos de habla previamente mencionados en inglés británico y español peninsular como lenguas nativas con la finalidad de dar cuenta de las semejanzas y diferencias interculturales. Asimismo, los datos obtenidos en cada una de las variedades lingüísticas nativas se han comparado con las producciones en el sistema interlingüístico desarrollado por hablantes no nativos de inglés de nivel avanzado. Dicha comparación nos ha permitido constatar en qué medida se asemejan y en qué medida difieren los datos de la interlengua de los obtenidos en la  $L_1$  y en la  $L_2$  y, consecuentemente, en qué áreas se ha podido producir una transferencia positiva o negativa de la lengua nativa –en este caso el español– a la interlengua.

El primer capítulo de este trabajo ofrece una visión panorámica del marco teórico y conceptual en que se inscribe nuestra investigación, así como un breve estado de la cuestión. Se subdivide este primer capítulo en tres partes diferenciadas, que se centran en tres aspectos diferentes del marco teórico. En la primera de ellas se presenta una aproximación a las sub-disciplinas en que se puede incluir este estudio, a saber, la pragmática intercultural y la pragmática de la interlengua. No sólo se ofrece un panorama histórico que refleja el nacimiento y posterior desarrollo de ambas áreas, sino también una presentación y explicación de ciertas nociones teóricas que han resultado fundamentales en el ámbito de los estudios de pragmática intercultural y de

la interlengua, como los distintos modelos de competencia comunicativa y la transferencia pragmática. Se analizan también en esta primera parte los diversos instrumentos de recopilación de datos que se han venido empleando en los campos de investigación que nos ocupan.

La segunda parte de este primer capítulo presenta una reflexión acerca del concepto de cortesía verbal a través de los tres modelos teóricos más relevantes hasta el momento presente que han tratado de explicar dicho fenómeno. Se trata de una revisión crítica sobre el estado de la cuestión, ya que en las explicaciones de los distintos modelos se van intercalando las críticas realizadas a los mismos por distintos autores, y, en algunas ocasiones, nuestra propia postura. Comienza nuestra exposición con los modelos basados en las máximas conversacionales de Grice (1975), el modelo de Lakoff (1973, 1975) y el de Leech (1983). Es a la tercera de las propuestas de análisis de la cortesía verbal –la de Brown & Levinson (1978, 1987)– a la que se le ha prestado una mayor atención. Esta mayor dedicación al tercero de los modelos de la cortesía considerados en este estudio obedece fundamentalmente a dos motivos. En primer lugar, la teoría de la cortesía de Brown y Levinson ha sido el modelo más influyente hasta el momento actual, como muestra el gran número de estudios que se han basado en dicho modelo teórico. En segundo lugar, varias de las nociones teóricas en que se fundamenta este modelo se han utilizado en la parte experimental de nuestro estudio. A pesar del valor indudable y la gran influencia de la propuesta de Brown y Levinson, no ha estado ésta tampoco exenta de críticas, a las cuales –al menos a las más importantes o recurrentes– hemos dedicado asimismo nuestra atención.

Finalmente, el primer capítulo se cierra con una tercera parte dedicada a una breve exposición de la teoría de los actos de habla. Partiendo de los orígenes de dicha teoría con Austin (1962) y Searle (1969), se tratan los aspectos que consideramos más importantes no sólo desde el punto de vista de la teoría en sí, sino también teniendo en cuenta el posterior desarrollo de este estudio. Entre dichos aspectos cabe mencionar aquí una comparación entre las distintas clasificaciones de los actos de habla, un análisis de los conceptos de acto locutivo, ilocutivo y perlocutivo, una explicación de las denominadas condiciones de felicidad –o condiciones que habrá de

cumplir un acto de habla para que su realización se lleve a cabo con éxito—, y, finalmente, una exposición de los distintos análisis llevados a cabo de los actos de habla indirectos.

En el segundo capítulo se presentan los aspectos metodológicos básicos en los que se ha basado la presente investigación. Incluyen estos aspectos una descripción detallada de los objetivos que se persiguen, de los informantes, del instrumento de investigación utilizado y de los procedimientos que se han seguido en la investigación. Asimismo, se incluye en este capítulo una descripción del sistema de codificación para cada uno de los actos de habla analizados. Finalmente, se explican los análisis estadísticos llevados a cabo para el análisis de los datos.

Los capítulos tercero y cuarto constituyen la esencia del análisis empírico llevado a cabo en este estudio. Se centran estos dos capítulos en una descripción y análisis de los datos obtenidos. En cada uno de ellos se presta atención, en líneas generales, a la realización del acto nuclear específico (petición, expresión de agradecimiento, petición de disculpas y queja), los patrones de modificación interna, —donde se considera el uso tanto de intensificadores como de mitigadores de tipo sintáctico o léxico—, las estrategias utilizadas con el objetivo de preparar y apoyar el acto nuclear, que se agrupan bajo la denominación de modificación externa, y el uso de diversos alertadores para atraer la atención del interlocutor. Mientras que en el capítulo tercero se lleva a cabo un análisis meramente cuantitativo, en el capítulo cuarto se procede a la interpretación de los datos expuestos en el capítulo precedente.

Finalmente, el capítulo cinco presenta las conclusiones a las que se ha llegado tras el análisis de los datos. Entre estas conclusiones se incluyen ciertas implicaciones pedagógicas, así como algunas sugerencias para futuras investigaciones. Se cierra el trabajo con tres apéndices que comprenden respectivamente los cuestionarios utilizados, las tablas de significación estadística y una tabla con los resultados del análisis logarítmico-lineal y con una sección dedicada a las referencias bibliográficas mencionadas en el estudio.

La relevancia del presente trabajo se puede fundamentar tanto desde un punto de vista descriptivo o teórico como aplicado. En primer lugar, desde un punto de vista teórico, en los estudios lingüísticos se ha visto en los últimos tiempos la necesidad de

superar el nivel oracional y de estudiar la lengua en relación con el contexto, lo que ha supuesto un desarrollo de las disciplinas lingüísticas conocidas como pragmática, análisis textual o análisis del discurso. En la primera de ellas se inscribe nuestro trabajo y, particularmente, en las subdisciplinas denominadas pragmática intercultural y pragmática de la interlengua, que se han desarrollado fundamentalmente a partir de finales de los años ochenta. Consideramos que este estudio constituye una aportación necesaria a dicho campo, debido a la escasez tanto de estudios pragmáticos interculturales en los que entra el español como una de las lenguas que se comparan como de estudios centrados en aspectos pragmáticos de la interlengua desarrollada por hablantes nativos de español. Del mismo modo, este trabajo supone una modesta aportación a la descripción de los estilos de interacción desarrollados en las comunidades de hablantes de inglés británico y de español peninsular, y, más concretamente, de los patrones de realización de los actos de habla mencionados más arriba. Asimismo, desde una perspectiva también teórica, sobre la base de la evidencia de la investigación en comunicación intercultural, se pone en tela de juicio la universalidad que reclaman para sí ciertas teorías y principios pragmáticos, como los postulados conversacionales del Principio de Cooperación de Grice (1975) o la Teoría de la Cortesía de Brown y Levinson (1978, 1987).

Por otra parte, la importancia del presente estudio y de la línea de investigación en la que se inscribe se puede también fundamentar desde una perspectiva aplicada. Los datos obtenidos de esta investigación tienen aplicación fundamentalmente en el ámbito de la enseñanza de lenguas extranjeras y, particularmente, del inglés. Nadie niega hoy que aprender una lengua extranjera implica mucho más que simplemente aprender su gramática y su vocabulario (Fraser, Rintell & Walters 1980, Carrell & Konneker 1981, Tanaka & Kawade 1982, Davies 1987, Flowerdew 1988, Widdowson 1989, Olshtain & Cohen 1991, Nelson, Al Batal & Echols 1996, Blum-Kulka 1996a, Cohen 1996b, Geis & Harlow 1996, Murphy & Neu 1996, Nelson, El Bakary & Al Batal 1996). Así, por ejemplo Geis & Harlow (1996) lo expresan de la siguiente manera:

Anyone who wishes to learn to speak a second language faces two problems. The first is to learn to use the language. Since learning a language is a precondition on learning to use it, much of the energy in second language education is devoted to the former task. However, unless students are also taught how to use the second language, we may expect that they will fall back on language patterns acquired in the course of learning to use their first language to guide how they use the second. The inevitable result is that students will commonly employ forms that are contextually inappropriate in that they differ in style, politeness, and register from what native speakers would employ (Geis & Harlow 1996: 129).

Sin embargo, la enseñanza del inglés como lengua extranjera en España se ha centrado tradicionalmente en aspectos como la gramática, el léxico o, en menor medida, la fonología de la lengua, mientras que aspectos pragmáticos, como los analizados en el presente estudio, se han venido descuidando. Solamente en los últimos años se ha reconocido la importancia de prestar atención a aspectos relacionados con la pragmática del inglés. Niki & Tajika (1994) afirman en este sentido lo siguiente:

It is generally accepted that norms of communication differ from language to language, and from culture to culture, and that in order to become more competent at speaking a second language, students have to acquire not only syntactic rules but also pragmatic ones (Niki & Tajika 1994: 110).

En la misma línea, Olshtain & Cohen (1989) consideran que “[i]t is necessary, therefore, for textbooks and teaching syllabuses to reflect the constantly widening scope of sociocultural research related to speech acts” (Olshtain & Cohen 1989: 66).<sup>3</sup> Se ha puesto de relieve con gran frecuencia (Ervin-Tripp 1972, Wolfson 1981, 1988, 1989a, Thomas 1983, 1984, Reynolds 1995, Blum-Kulka 1996a, 1997, Boxer 1996, Escandell 1996b) que los errores producidos como consecuencia de la interferencia pragmática resultan más difíciles de detectar que otro tipo de errores –

---

<sup>3</sup> Véanse también en este sentido Scarcella & Brunak (1981) y Hinkel (1994).

como los producidos en los niveles sintáctico, léxico o fonológico– y, como consecuencia, pueden producir efectos no deseados que condicionan la imagen del hablante, o, en este caso, del aprendiz de la lengua extranjera, como se ha señalado en repetidas ocasiones (Thomas 1984, Trosborg 1986a, Davies 1987, Bratt-Paulston 1990, Blum-Kulka 1996a, 1997, Escandell 1996b). Así, por ejemplo Blum-Kulka (1997) lo expresa de la siguiente manera:

It is important to note that, whereas grammatical deviances from target language norms are easily recognizable, lending their producers a protective ‘non-native’ identity, pragmatic deviances are not: pragmatic failure at the pragmalinguistic and sociopragmatic levels carries the risk of being attributed to flaws of personality or ethnocultural origins and may carry grave social implications. (Blum-Kulka 1997: 57)

Por poner un ejemplo, en el caso concreto de la producción de peticiones, el emplear unas estrategias inadecuadas en la lengua meta puede producir efectos no deseados, como la impresión de que el hablante es un maleducado, un estirado, un hipócrita, etc. Muchas veces esto se debe a que se transfieren directamente las estrategias propias de la lengua nativa –en nuestro caso el español– a la lengua extranjera, en este caso el inglés. Para evitar transferencias inadecuadas es necesario que el alumno sea consciente de cuáles son las estrategias empleadas en su lengua nativa y en qué medida difieren de las empleadas en la lengua extranjera.

Los resultados obtenidos de investigaciones llevadas a cabo dentro de la disciplina de la pragmática intercultural pueden aplicarse asimismo al ámbito de la traducción, ya que, para que una traducción resulte natural o incluso aceptable, habrán de tenerse en cuenta las diferencias existentes en las estrategias pragmáticas o en los estilos de interacción de la lengua origen y la lengua meta.<sup>4</sup> Hong (1998) así lo reconoce en un estudio en el que analiza la realización de peticiones por hablantes nativos de chino y alemán cuando afirma que “[i]t is essential for translators to

---

<sup>4</sup> Véanse en este sentido los trabajos publicados en Hickey (1998), de entre los cuales están especialmente relacionados con el tema de este estudio Hatim (1998), Hervey (1998) y House (1998). En el capítulo 13 de Hatim (1997) y en Fernández (1999) se trata el tema de la pragmática de la cortesía en relación con la traducción.

understand specific language strategies in order to translate appropriately. In this respect, the results of this research illustrate linguistic as well as pragmatic strategies in making requests” (Hong 1998: 9).





## **1. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**



## **1.1. La pragmática intercultural y la pragmática de la interlengua**

### **1.1.1. Una aproximación a la pragmática intercultural y de la interlengua**

Las jóvenes disciplinas de la pragmática intercultural y de la pragmática de la interlengua han recorrido, en gran medida, caminos paralelos desde sus comienzos. Los intentos de extender el ámbito de los estudios tradicionales en lingüística contrastiva más allá de los niveles de la fonología, la sintaxis y la semántica, con el objetivo de abarcar los niveles del discurso relacionados con el uso del lenguaje, han impulsado el campo de la pragmática intercultural. Hay que remontarse tan sólo a comienzos de los años ochenta para encontrar los orígenes de una propuesta sistemática para el estudio contrastivo de la acción comunicativa. Como afirma Trosborg (1995: 45), en los años ochenta se produjo una reacción contra un “universalismo equivocado” que ha conducido al desarrollo del ámbito de estudio conocido como pragmática intercultural. Los estudios llevados a cabo en este campo han demostrado la existencia de características del discurso específicas de culturas determinadas, lo cual se ha empleado como evidencia de que las distintas comunidades de hablantes tienden a desarrollar estilos de interacción diferentes. Estas diferencias, que son profundas y sistemáticas, constituyen un reflejo de valores culturales diferentes o, cuando menos, de distintas jerarquías de valores. Goddard & Wierzbicka (1997) se refieren a este tipo de divergencias en los siguientes términos:

In different societies people not only speak different languages and dialects, they use them in radically different ways. In some societies, normal conversations bristle with disagreement, voices are raised, emotions are conspicuously vented. In others, people studiously avoid contention, speak in mild and even tones, and guard against any exposure of their inner selves. In some parts of the world it is considered very bad to speak when another person is talking, while in others, this is an expected part of a conversationalist's work. In some cultures, it is *de rigueur* to joke and banter

obscenely with some people but to go through life not saying a single word to others (Goddard & Wierzbicka 1997: 231).

Con gran frecuencia, los estilos de interacción asociados a culturas o sociedades distintas pueden dar lugar a fracasos en la comunicación intercultural o interétnica. En palabras de Clyne,

Where communicative expectations and patterns are not shared, experience of training can make people conscious of the range of communication behavior and understand hidden implications. Without this knowledge a mismatch between communicative intention and communicative effect may lead to a communication breakdown. (Clyne 1998: 246)

Estos fracasos en la comunicación pueden consistir en una ausencia absoluta de comunicación (*noncommunication*), en cuyo caso no se transmite ni el mensaje deseado ni ningún otro mensaje, o en una comunicación errónea (*miscommunication*),<sup>1</sup> que conlleva la transmisión de un mensaje no deseado. Este último caso puede resultar más problemático, ya que puede pasar inadvertido para los participantes en la interacción, alimentando de este modo los estereotipos de tipo étnico o racial y pudiendo dar lugar a un conflicto de comunicación que supondría una amenaza para la dignidad de los interlocutores y la confianza mutua entre ellos.

La investigación en el ámbito de la pragmática intercultural se ha centrado fundamentalmente en los contrastes existentes entre las reglas pragmáticas del inglés y las de un número reducido de otras lenguas, como el japonés, chino, polaco, hebreo, árabe, alemán, francés o español. En opinión de Clyne (1998: 246), de momento no se dispone de una base teórica suficientemente establecida y parte de la investigación en este campo es todavía anecdótica. Entre los aspectos pragmáticos de los que se ha demostrado que están sujetos a variación entre las distintas culturas se podría citar por ejemplo la realización de actos de habla, la organización del discurso o los patrones

---

<sup>1</sup> Para una taxonomía pragmática de malentendidos que entorpecen la comunicación, véase Yus (1999).

de entonación.<sup>2</sup> Por lo que respecta a la producción de actos de habla, se han observado diferencias en el uso de determinadas rutinas, en el grado de utilización de estrategias directas o indirectas, en el empleo de mitigadores o intensificadores léxicos o sintácticos o en cuestiones relacionadas con la cortesía. En este sentido, Cohen & Olshtain (1994) señalan que “[s]peakers and hearers are successful speech act users when they have mastery over the speech act sets for speech acts in the language in which they converse” (Cohen & Olshtain 1994: 145).<sup>3</sup> En cuanto a la organización del discurso, las normas que regulan los turnos de habla pueden dar lugar a conflictos en la comunicación intercultural. De este modo, Tannen (1984: 191) señala que los hablantes británicos tienden a esperar durante más tiempo que, por ejemplo, los americanos antes de tomar la palabra, lo cual al hablante americano le puede dar a entender que su interlocutor británico no tiene nada que decir. Con respecto a la entonación, Gumperz (1982: 173-174) relata los resultados de un experimento que llevó a cabo para investigar las causas de las quejas presentadas por los clientes británicos de una cafetería en el aeropuerto de Heathrow ante lo que consideraban malos modales por parte de las camareras hindúes y paquistaníes. Tras haber grabado las interacciones que tenían lugar entre camareras y clientes en el establecimiento, se descubrió que el motivo de la mala impresión causada por las camareras consistía en la entonación con que éstas pronunciaban la palabra “*gravy*” (salsa) para preguntar al cliente si deseaba salsa para la carne. En lugar de emplear una entonación ascendente, como indica la norma en inglés británico, usaban una entonación descendente que, a los oídos de hablantes británicos, parecía indicar, más que “¿quiere usted salsa?”, algo así como “esto es salsa; o lo toma o lo deja”. Es decir, no se interpretaba como un ofrecimiento, sino como un enunciado afirmativo, lo cual resultaba redundante en el contexto en que se emitía y consecuentemente descortés.

---

<sup>2</sup> En el caso de los patrones de entonación se produce una interacción entre pragmática y fonología.

<sup>3</sup> Por *speech act set* entienden estos autores el conjunto de estrategias o patrones de realización por medio de los cuales los hablantes nativos de una lengua llevan a cabo un acto de habla determinado (Cohen & Olshtain 1994: 143). Introducen este término en Olshtain & Cohen (1983), donde lo definen de la siguiente manera: “a ‘speech act set’ would consist of the major semantic formulas, any one of which could suffice as an ‘emic’ minimal element to represent the particular speech act” (Olshtain & Cohen 1983: 20-21)

Entre los primeros estudios en pragmática intercultural es necesario mencionar una serie de análisis pragmáticos contrastivos entre el inglés y el alemán, en los cuales se compara la realización de ciertos fenómenos del discurso, como secuencias discursivas, estrategias conversacionales, y tácticas conversacionales (*gambits*) en ambas lenguas. Estos estudios se incluían en el contexto de un proyecto más amplio que investigaba el desarrollo de la competencia comunicativa en estudiantes de lenguas extranjeras (Edmondson, House, Kasper & Stemmer 1984). Así, en House (1982a) se comparan las secuencias de apertura y cierre en diálogos cotidianos en inglés y alemán con respecto a sus elementos estructurales, la secuenciación de dichos elementos y sus funciones en la interacción. House (1982b) analiza el uso también en inglés y alemán de estrategias conversacionales o movimientos de apoyo, cuya función principal es apoyar un acto de habla central mediante la anticipación de las reacciones del interlocutor. En House (1982c), por otra parte, se contrasta la distribución, posición y frecuencia de tácticas conversacionales en diálogos en inglés y alemán. Faerch & Kasper (1983) realizan un análisis contrastivo sobre el uso del mismo tipo de tácticas en conversaciones en danés y alemán. Los resultados de estos estudios señalan que, junto a características comunes con respecto a la estructura del discurso en distintas lenguas, existen diferencias interesantes en cuanto a la selección, distribución y realización de determinadas funciones pragmáticas y discursivas. Así, se ha encontrado que los hablantes de inglés británico tienden a realizar ciertas secuencias de apertura de diálogos por medio de fórmulas de rutina, mientras los hablantes alemanes optan por expresiones más largas y no rutinarias (House 1982b). Por otro lado, con respecto al uso de tácticas conversacionales, los hablantes alemanes, cuando ejercen de oyentes, tienden a indicar que siguen los enunciados de sus interlocutores con mayor frecuencia que los hablantes ingleses (House 1982c).

El aspecto de la producción de determinados actos de habla es el que más ha atraído la atención de los investigadores en pragmática intercultural. Entre los primeros estudios que se centran en este tema, cabe mencionar los de Kitagawa (1980), donde se comparan asentimientos en inglés y japonés, Coulmas (1981), que contrasta expresiones de agradecimiento y peticiones de disculpas en japonés y una

serie de lenguas europeas, Amzilotti (1983), que analiza la producción de preguntas retóricas en inglés e italiano, o Barnlund & Araki (1985) y Daikuhara (1986), donde se contrastan cumplidos realizados en japonés e inglés americano.

Como señalan Blum-Kulka, House & Kasper (1989a: 7), se ha prestado especial atención a dos aspectos en relación con la producción de actos de habla en diferentes lenguas, a saber, el valor y función de la cortesía o de la deferencia en la producción de los actos de habla y la universalidad de los fenómenos de cortesía a través de las distintas lenguas y culturas. De este modo, House & Kasper (1981) comparan el uso de marcadores de cortesía en la realización de peticiones y quejas por parte de hablantes nativos de inglés y alemán, y Hill, Ide, Ikuta, Kawasaki & Ogino (1986) analizan ciertos aspectos relacionados con la expresión lingüística de la cortesía en peticiones en inglés americano y japonés.

Especial relevancia ha tenido un proyecto internacional denominado *Proyecto Intercultural de Realización de Actos de Habla* (*Cross-Cultural Speech Act Realization Project*, o *CCSARP*). El objetivo de dicho proyecto consistía en investigar la variación intralingüística e interlingüística en la realización de dos actos de habla: las peticiones y las peticiones de disculpas. Estos dos actos de habla se analizaron en ocho lenguas y variedades diferentes, a saber, inglés australiano, inglés americano, inglés británico, francés canadiense, danés, alemán, hebreo y ruso. Los resultados obtenidos de esta investigación indican que cada una de las lenguas estudiadas presenta medios lingüísticos específicos de llevar a cabo una función pragmática determinada. Asimismo, se observa que cada una de las lenguas muestra preferencias específicas al elegir entre las estructuras disponibles en distintos sistemas lingüísticos (Blum-Kulka, House & Kasper 1989a: 22).

La investigación en este campo, como señala Clyne (1998: 249), tiene valor tanto desde el punto de vista teórico como aplicado. Así, desde una perspectiva teórica, sobre la base de la evidencia de la investigación en comunicación intercultural, se pone en tela de juicio la universalidad que reclaman para sí ciertas teorías y principios pragmáticos, como los postulados conversacionales del Principio de Cooperación de Grice (1975). De este modo, por ejemplo, la máxima de calidad contradice las normas de cortesía demandadas por el principio de armonía en las

culturas china y vietnamita. Asimismo, máximas como la de cantidad están sujetas a variación intercultural. En las culturas sudasiáticas y algunas de las de Europa central y del este, la brevedad no constituye una virtud.

Desde un punto de vista práctico, por otro lado, la investigación en el campo de la pragmática intercultural tiene aplicaciones en el ámbito de la educación, fundamentalmente en la enseñanza de segundas lenguas y lenguas extranjeras, pero también en programas de sensibilización cultural en los lugares de trabajo o formación del profesorado en sociedades multiculturales. Es precisamente en su aplicación a la enseñanza y adquisición o aprendizaje de segundas lenguas y lenguas extranjeras donde la pragmática intercultural entronca con la pragmática de la interlengua. Como señalan Kasper & Blum-Kulka (1993a: 3), la pragmática de la interlengua puede considerarse como un “híbrido de segunda generación”, ya que, como su propio nombre indica, se inscribe en los dominios de dos disciplinas diferentes, que son ambas a su vez interdisciplinarias. Así, la pragmática de la interlengua es, por una parte, una subdisciplina dentro de la adquisición de segundas lenguas y, como tal, una de las varias especializaciones de los estudios de la interlengua, junto con la fonología, la morfología, la sintaxis y la semántica de la interlengua. Por otra parte, es una rama de la pragmática y, en ese sentido, podría considerarse como “the study of people’s comprehension and production of linguistic action in context” (Kasper and Blum-Kulka 1993a: 3).

Aunque se la ha definido como “the study of nonnative speakers’ use and acquisition of linguistic action patterns in a second language” (Kasper & Blum Kulka 1993a: 3), o como el estudio de “nonnative speakers’ (NNSs’) comprehension and production of speech acts, and how their L<sub>2</sub>-related speech act knowledge is acquired” (Kasper & Dahl 1991: 216), vincular la pragmática de la interlengua con estudiantes de lenguas extranjeras o hablantes no nativos exclusivamente tal vez sea una visión demasiado restringida. Como se ha demostrado en diversos estudios (Blum Kulka 1991, Blum Kulka & Sheffer 1993), a menudo hablantes totalmente competentes en dos lenguas crean un estilo intercultural de expresión que emplearán indistintamente en cualquiera de las dos lenguas y que a la vez difiere y comparte características con los estilos asociados a ambas. Tradicionalmente, los estudios de



interlengua se han centrado únicamente en el sistema desarrollado en la segunda lengua. De este modo, el término interlengua hacía referencia por ejemplo al inglés hablado por hablantes nativos de español o al español como L<sub>2</sub> para hablantes nativos de inglés. Sin embargo, se podría considerar otro tipo de interlengua: aquella que se puede desarrollar en la lengua nativa por inmigrantes en un país extranjero. Blum-Kulka & Sheffer (1993) han investigado el caso de inmigrantes norteamericanos en Israel, que generalmente hablan su lengua nativa, el inglés, en el hogar, y la L<sub>2</sub>, el hebreo, en la escuela y en el trabajo. Un descubrimiento interesante de este estudio es que el inglés hablado como primera lengua en el ámbito familiar está influenciado por el hebreo hablado fuera del hogar y que es en el nivel pragmático donde tal influencia se manifiesta de una manera más patente. De este modo, los sujetos de ese estudio llevan a cabo sus peticiones en inglés de una forma más directa que los hablantes nativos de inglés en los Estados Unidos pero menos directamente que los israelíes en hebreo. Esto es, esos inmigrantes habían desarrollado un sistema interlingüístico en su lengua nativa.

Como se ha indicado más arriba, la pragmática de la interlengua es todavía una disciplina joven. Kasper afirma en este sentido lo siguiente:

Interlanguage pragmatics –the study of nonnative speakers’ use and acquisition of L2 pragmatic knowledge– has hovered on the fringes of SLA research so far. In theories of L2 acquisition, pragmatics may figure as a constraint on syntactic knowledge, for instance, but pragmatics is not usually recognized as a knowledge component whose development deserves theoretical consideration in its own right. (Kasper 1996: 145)

Los primeros estudios centrados en la percepción y producción de actos de habla por hablantes no nativos surgieron a finales de los setenta en Estados Unidos (Borkin & Reinhart 1978) y Europa (Hackman 1977). La idea de que incluso los estudiantes avanzados de segundas lenguas y lenguas extranjeras no lograban comunicar sus intenciones de un modo adecuado en la lengua meta ha servido como acicate para promover este tipo de estudios (Blum Kulka 1996: 168). Según Ellis (1994: 159), el interés creciente por la pragmática de la interlengua ha venido

motivado por dos factores fundamentales: en primer lugar, por la creencia de que únicamente analizando el modo en que las características formales de una lengua se usan en la comunicación real se conseguirá una comprensión total de cómo se adquieren dichas características; en segundo lugar, por la convicción de que el estudio del sistema lingüístico desarrollado por hablantes no nativos necesariamente tendrá que tener en cuenta aspectos pragmáticos por derecho propio.

En la emisión de enunciados dentro de un contexto, se llevan a cabo dos tipos de actos: actos de interacción y actos de habla. Los primeros dotan de estructura al discurso y, de ese modo, son responsables de que un enunciado se engarce con el siguiente. Conllevan el proceso de intercambio de turnos de habla, las fases de apertura y cierre de conversaciones y la secuenciación de actos de habla con la finalidad de asegurar una conversación coherente. Los actos de habla, por su parte, son intentos de los hablantes de llevar a cabo determinadas funciones interpersonales, tales como peticiones, quejas, peticiones de disculpas o cumplidos. Ambos tipos de actos constituyen un objeto de estudio de la pragmática de la interlengua.

Con respecto a los actos de interacción, Blum-Kulka (1996a: 165) afirma que el aprendiz de una lengua extranjera tendrá que adquirir las normas del discurso correspondientes a dicha lengua, aquellas normas que regulan la estructura y secuencia del discurso. La manera en que se empiezan y finalizan las conversaciones, así como la forma en que se dota de coherencia a un texto, constituyen ejemplos de normas del discurso. El aprendizaje de dichas normas habrá de abarcar, cuando menos, el aprendizaje de nuevas rutinas, el aprendizaje de patrones relacionados con las respuestas y de los patrones de turnos de habla en la L<sub>2</sub>.

Un fenómeno que se ha observado en varios estudios de pragmática de la interlengua es el denominado *waffle phenomenon*, que se ha traducido como “fenómeno de ‘enrollarse’” (Blum-Kulka 1996a: 170, Cenoz & Valencia 1996b: 228). Consiste en la utilización de un mayor número de palabras por los hablantes no nativos que por los hablantes nativos de una lengua determinada para conseguir los mismos fines comunicativos. Este fenómeno se ha observado en la interlengua de estudiantes de hebreo (Blum-Kulka & Olshtain 1986), de inglés (House & Kasper 1987, Faerch & Kasper 1989, Edmondson & House 1991) y alemán (Faerch &

Kasper 1989). La utilización de demasiadas palabras puede producir efectos no deseados.<sup>4</sup>

En varias ocasiones (Kasper & Dahl 1991, 1996, Kasper 1992, Ellis 1994, Trosborg 1995) se ha resaltado el hecho de que existe una escasez de estudios que traten el desarrollo de la competencia pragmática en contraste con el número de trabajos centrados en el uso. Algunas excepciones a esta observación general son los estudios longitudinales de Schmidt (1983), Wildner-Basnett (1984), Schmidt & Frota (1986), Billmyer (1990), Bouton (1992, 1994), Ellis (1992, 1997), Sawyer (1992), Bardovi-Harlig & Hartford (1993), Siegal (1994), Kanagary & Igarashi (1997) y Cohen (1997), así como dos propuestas para explicar la adquisición de competencia pragmática por hablantes no nativos mediante diferentes teorías cognitivas, como las de Bialystock (1992) y Schmidt (1992).<sup>5</sup>

### **1.1.2. Sociopragmática vs. pragmalingüística**

La distinción establecida por Leech (1983) entre sociopragmática y pragmalingüística resulta pertinente tanto para el estudio de la pragmática intercultural como para el de la pragmática de la interlengua. Mientras la pragmalingüística es definida como “the study of the more linguistic end of pragmatics – where we consider the particular resources which a given language provides for conveying particular illocutions” (Leech 1983: 11), la sociopragmática, por otro lado, se describe como “the sociological interface of pragmatics” (Leech 1983: 10), es decir, aquella subdisciplina que se interesa por las diferentes maneras en que la actuación pragmática está sujeta a condiciones sociales específicas.

Por lo que respecta a la sociopragmática, Blum-Kulka, House & Kasper (1989b: 3) recuerdan que, como ocurre con cualquier variación en el comportamiento lingüístico, las variaciones en el uso de los actos de habla pueden estar sometidas al

---

<sup>4</sup> Véase en este sentido Blum-Kulka (1996a: 171-173) o el comentario sobre los errores pragmáticos inducidos por el método de enseñanza en la sección 1.1.4.2 de este estudio.

<sup>5</sup> Para un debate más detallado sobre este punto, véanse Kasper (1992a), Kasper & Schmidt (1992, 1996), Cohen (1996b) y Kasper & DuFon (2000).

efecto de parámetros sociales, como el poder relativo de hablante y oyente y la distancia social entre ambos. El efecto de estos y otros factores situacionales podrá diferir de cultura en cultura, de lengua en lengua e, incluso, de variedad en variedad dentro de la misma lengua. Como ejemplo de actitud y registro inadecuados, que indicarían un desprecio por las normas socioculturales de uso, Canale & Swain (1980: 30) proponen una situación en la que un camarero en un restaurante elegante, al tomar nota de un pedido, pregunta “*O.K., chump, what are you and this broad gonna eat?*”.

Los condicionantes sociopragmáticos de una lengua determinada tendrán que ser tenidos en cuenta por el estudiante extranjero de dicha lengua si quiere evitar malentendidos o dar una impresión errónea y no deseada. Entre dichos condicionantes, la cuestión de en qué grado expresan los hablantes sus peticiones de un modo directo –o nivel de *oblicuidad*<sup>6</sup> es especialmente pertinente y ha sido objeto de investigación en varios estudios. Así, Blum-Kulka (1987), en un conocido trabajo en el que investiga la relación entre los conceptos de expresión directa y cortesía en inglés y en hebreo, concluye que mientras que los hablantes ingleses consideran el recurso a las indirectas una estrategia cortés para llevar a cabo una petición –aunque menos cortés que las indirectas convencionales– para los hebreos el empleo de indirectas no constituye una manera cortés de realizar una petición. Esta misma autora relata en otro trabajo una anécdota que viene a demostrar cómo los significados sociales transmitidos por medio de las peticiones convencionalmente indirectas pueden dar lugar a disputas de naturaleza intercultural. Así, en una pareja mixta, el marido, israelita, manifiesta los problemas de comunicación que surgen a menudo entre él y su esposa, de nacionalidad francesa, debido a que ambos no comparten las mismas normas sociopragmáticas:

---

<sup>6</sup> El término *oblicuidad* ha sido utilizado por Alcaraz (2000) para traducir el término inglés *indirectness*. Dice, a este respecto, lo siguiente:

Se llama *oblicuidad*, *indirectness* en inglés, a la estrategia comunicativa, propia del lenguaje aproximativo, que consiste en expresar los mensajes indirectamente, a saber, insinuando, dando a entender, sugiriendo, esto es, por medio de formas lingüísticas que socialmente son más aceptadas que la exposición lisa y llana de los deseos, sentimientos o pensamientos. (Alcaraz 2000: 167)

I think that showing consideration for the other means to speak directly and sincerely with people, I think that going round and round shows lack of consideration, I feel hurt and cheated when I feel that somebody close is trying to tell me something but does not say it, I think that to talk sincerely, directly, is much more civilized, more true. For example, I'm always slightly annoyed with Dina {his wife} when, as she always does, she asks me whether I would mind picking up Yaniv {the baby} (Blum-Kulka 1989: 66)

En el mismo sentido, House (1996), en un estudio sobre malentendidos entre hablantes nativos de inglés y hablantes nativos de alemán, afirma que los alemanes muestran una preferencia por expresiones directas para llevar a cabo peticiones, lo cual es interpretado por informantes americanos que han participado en el mencionado estudio como una muestra de antipatía u hostilidad. Muchos de los malentendidos tienen su origen en actos de habla indirectos que no son interpretados de una manera adecuada por el oyente, como refleja el siguiente testimonio de una hablante nativa de inglés americano:

English is quite an indirect language and I first tried to transfer that into German coming up with very complicated constructions that went all around the houses to get to the point... A recent example is: my (German) boyfriend and I were going out to some lake or other swimming and I'd noticed, halfway there that we'd forgotten to take anything to eat with us. And so I said to him: "Don't you think it would be rather a good idea to stop at the next baker's so we can at least buy something to eat". And of course he didn't regard this as being more or less an order, and a very heavy complaint, he regarded it as being a question as to whether he thought it was wise. So of course he said: "Well, no" and drove straight on. (House 1996: 351)

En Hong (1998), un estudio sobre la producción de peticiones por hablantes nativos de alemán y de chino, se llega a la siguiente conclusión general:

The most general finding of this research is, as summarized earlier, that German requests have a higher level of directness and a lower level of politeness, and Chinese ones have a lower level of directness and a higher level of politeness according to the data analysis (Hong 1998: 79).

Resultados como el del estudio que acabamos de referir revelan que existen diferencias sociopragmáticas notables entre lenguas y culturas diferentes. No nos parece, sin embargo, adecuada la identificación entre nivel de oblicuidad y nivel de cortesía a través de culturas distintas. Que se empleen peticiones con un mayor grado de oblicuidad en chino mandarín que en alemán no debe llevarnos a concluir que los chinos muestran un nivel más elevado de cortesía que los alemanes. Simplemente, este hecho refleja la manera de expresar la cortesía por medios lingüísticos diferentes en ambas culturas.

Ciertos tipos o categorías de actos de habla que existen en una lengua determinada puede que no tengan un equivalente en otra lengua o que se expresen por medio de una forma totalmente diferente. En este sentido Blum-Kulka (1996a: 158) propone el ejemplo de lo que las normas de cortesía indican que se debe decir a alguien que está comiendo. Así, mientras un francés diría “*Bon appetit*” y un israelí “*bete’ avon*”, un hablante inglés generalmente no diría nada. Del mismo modo, en el árabe hablado en Egipto se utiliza la fórmula /naeeman/ (“que Dios te bendiga”) con alguien que acaba de tomarse un baño o de cortarse el pelo. Sin embargo, situaciones como éstas no requieren ningún comentario específico en inglés británico (El-Sayed 1990: 9). El aprendizaje de una nueva lengua implica, por tanto, aprender qué se debe, o qué no se debe, decir en una ocasión determinada.

La noción de cortesía varía de cultura en cultura y, consecuentemente, se refleja de diferentes maneras a través de las distintas lenguas. Por ejemplo, mientras el uso de imperativos no se considera descortés en absoluto en hebreo, en inglés estaría totalmente descartado si el hablante quiere adecuarse a las normas de la cortesía.<sup>7</sup> La elección de pronombres de segunda persona en aquellas lenguas que

---

<sup>7</sup> Considérese, sin embargo, el uso de imperativos en inglés en “actos de habla públicos”, como anuncios publicitarios o recetas de cocina, generalmente anónimos y dirigidos a un interlocutor imaginario y no a un individuo particular. En la cultura anglosajona se intenta evitar la impresión de

mantienen una distinción entre las formas T y V<sup>8</sup> (como el español, francés, alemán, portugués, catalán o gallego) está condicionado por consideraciones relacionadas con la cortesía que son específicas para cada cultura y para cada lengua. Por lo tanto, un hablante inglés que esté aprendiendo español, además de las formas gramaticales y conjugaciones verbales asociadas a *tú* y *usted*, habrá también de aprender las normas sociopragmáticas que determinan el uso de estas dos variantes. Aprender por tanto una lengua extranjera supone también asimilar ciertas normas sociopragmáticas de uso.<sup>9</sup> Davies (1987) afirma en este sentido lo siguiente:

The successful language learner must know not only which formulas can be used for the performance of a particular illocutionary act, such as greeting or thanking, but also the kinds of context where such acts can be appropriately performed: the kinds of behaviour felt to call for thanks, the circumstances of meeting where a greeting is appropriate, and so on. To take one example, in order to decide whether or not it is appropriate to utter the formula *good evening* in greeting, a speaker has to take account of the time of day at which the encounter occurs, the circumstances of the meeting (it would not normally be used, for instance, on meeting a person for the second time in a single evening), the formality of the situation, the nature of the addressee, and the relationship between speaker and addressee (one is unlikely to use it in very informal situations, to a small child, or to one's spouse) (Davies 1987: 79).

Como ejemplo de diferencias culturales en cuanto a la necesidad de expresar agradecimiento ante determinadas situaciones, Hinkel reproduce las siguientes interacciones entre hablantes nativos y no nativos de inglés, en las que se puede

---

que un individuo trata de imponer su voluntad sobre otro individuo. Sin embargo en los “actos de habla públicos” no existe ese riesgo. En japonés, por el contrario, se evita el uso de imperativos también en los anuncios y en las recetas, como señalan Higa (1972) y Matsumoto (1988).

<sup>8</sup> Me baso en Brown & Gilman (1960).

<sup>9</sup> Para ilustrar este punto, Haverkate (1988b: 392) propone como ejemplo las diferencias en las normas sociopragmáticas entre el español, el holandés y el sueco con relación al acto de agradecer. Así, mientras en Holanda se consideraría una grave descortesía no dar las gracias a un camarero que te sirve la comida, en España no sucede lo mismo. Por otra parte, en sueco, una expresión de agradecimiento se suele utilizar como respuesta a otra expresión de agradecimiento previa, de tal modo que la fórmula *Tack för tack* significa “gracias por agradecer”.

apreciar una interferencia de la cultura nativa en los enunciados de estos últimos. Así, en (1) un hablante nativo de árabe, B, da las gracias en una situación en la que un hablante nativo de inglés no lo haría, de tal modo que el enunciado del hablante no nativo podría considerarse exagerado e incluso obsequioso. Por otra parte, en el intercambio (2), entre un hablante nativo de indonesio, B, y un hablante nativo de inglés, A, la falta de expresión de agradecimiento por parte de aquél podría ser interpretada por éste como una falta de educación:

- (1) A: I am sorry, I can't talk to you right now. I am on my way to a meeting, but we can talk tomorrow.  
B: Thank you very much. I'll see you in class. Thank you very much. (Hinkel 1994: 74).
- (2) A: I could help you edit your thesis. Maybe I can finish it before the deadline.  
B: Okay. I really need to meet the deadline. (Hinkel 1994: 74)

Ahondando en la misma idea, Cohen & Olshtain (1991: 156) afirman en este sentido con relación al acto de habla de petición de disculpas que culturas diferentes pueden mostrar diferencias considerables en cuanto a la necesidad de pedir disculpas o el grado de petición de disculpas requerido en determinadas situaciones. De este modo, llegar tarde a una cita, por ejemplo, podría considerarse como una ofensa bastante más grave en una cultura que en otra y, consecuentemente, el tipo de petición de disculpas empleado en dicha situación podría ser muy diferente en ambas culturas. Asimismo, existe también variación intercultural en cuanto a las relaciones que se pueden establecer entre interlocutores que interactúan en una determinada situación. Así, mientras en algunas culturas la edad podrá desempeñar un papel fundamental, en otras tendrá mayor importancia la relación de poder relativo existente entre los interlocutores.

Escandell define las interferencias sociopragmáticas como “el traslado a otra lengua de las percepciones sociales y las expectativas de comportamiento propias de otra cultura” (Escandell 1996b: 103) y propone como ejemplo las diferencias



existentes en la conceptualización propia de cada cultura de la acción de ofrecer un regalo. De este modo, en las sociedades orientales se suele enfatizar de una manera insistente el poco valor del regalo por parte de quien lo ofrece, a la vez que se afirma que el ofrecerlo supone una ofensa. Este comportamiento responde a dos principios: por una parte, se asume que quien recibe un regalo puede sentir cierta incomodidad, puesto que se verá en la obligación de expresar cierta dosis de agradecimiento e incluso de tener que corresponder –por estos motivos, cuanto menor se considere el valor del regalo, menores serán las obligaciones para quien lo recibe–; por otra parte, el exacerbado sentido de la modestia imperante en las culturas orientales obliga a no ensalzar nada de lo propio.<sup>10</sup> Si bien en nuestra cultura tampoco resulta infrecuente minimizar el valor de un regalo que se está ofreciendo, la diferencia de grado y de insistencia entre una cultura y otra es evidente. De hecho, para la perspectiva de nuestra cultura occidental el comportamiento propio de la cultura oriental resulta en cierto modo contradictorio, ya que cuando se ofrece un regalo se supone que existe la intención de agradar y por tanto, si bien no conviene exagerar su valor, tampoco resulta oportuno degradarlo de una manera exagerada. Incluso es frecuente en castellano emplear expresiones del tipo “Espero que te guste” o “Te lo he comprado con mucha ilusión”, que, lejos de ensalzar el valor del regalo o incrementar la deuda, reflejan el deseo de agradar y de mostrar una buena disposición. En nuestra cultura se concede una mayor importancia a la expresión de estos sentimientos que a la posible imposición al interlocutor.

La manera en que se debe responder a un cumplido también puede dar lugar a interferencias de tipo sociopragmático entre diferentes culturas. Así, mientras los estadounidenses tienden a aceptar el cumplido y responder simplemente *thank you*, los israelíes y los hablantes de lenguas orientales suelen rechazar el cumplido o minimizar el objeto del mismo. En Okumoto (1998: 5) se ha observado una tendencia entre los hablantes japoneses de inglés como lengua extranjera a aceptar los cumplidos con una frecuencia un 50% inferior que entre los hablantes nativos de

---

<sup>10</sup> Debido a ese sentido de la modestia, si un chino presenta a su hija a unos conocidos, dirá de ella que es fea, torpe e ignorante. Baba (1999: 3), por otra parte, señala que es frecuente que un hombre japonés se refiera en público a su esposa como *gusai* (“esposa estúpida”) o que una mujer japonesa emplee el

inglés americano. Mientras aquéllos con frecuencia responden a un cumplido por medio de una pregunta del tipo de *Do you really think so?*, éstos lo hacen generalmente con muestras de agradecimiento, como *Thank you*, *Thank you very much* o *Cheers!*. Baba (1999: 2-3), por su parte, señala que la diferente manera de responder a los cumplidos que tienen japoneses y norteamericanos puede dar lugar a numerosos malentendidos.<sup>11</sup> Así, estudiantes japoneses de inglés como segunda lengua suelen relatar que irritan a sus cónyuges cuando rechazan sus cumplidos. Este tipo de actitud se pone de manifiesto por ejemplo en la respuesta de una mujer japonesa ante un cumplido que alguien hace a su esposo. De este modo, si una persona le dice a una mujer japonesa que su marido es agradable, ella responderá que es un teledicto y un holgazán para las tareas de la casa, aunque no sea cierto y en realidad esté orgullosa de él. En este sentido, centrándose en las diferencias de comportamiento entre los hablantes anglosajones y los chinos, Wierzbicka afirma que “roughly speaking, in Chinese (...), the prevalent norm is that ‘compliments’ should be ‘rejected’, whereas the prevalent Anglo norm is that they should be ‘accepted’”. (Wierzbicka 1996: 335)

No se debe olvidar tampoco que en todas las lenguas existen determinadas fórmulas que se emplean con relación a ciertas ocasiones específicas de esa cultura y que, por tanto, no tienen correspondencia en otra cultura. Así, por ejemplo, cuando un musulmán acaba de regresar de una peregrinación a la Meca se le suele decir /hajj mabrour wa zanb maghfour/ (que Dios haya aceptado tu peregrinación y perdonado tus pecados). Asimismo, la fórmula *Merry Christmas* en inglés, propia de la cultura cristiana occidental, no tiene equivalente en la cultura árabe musulmana y lo mismo sucede con la fórmula *happy birthday* (El-Sayed 1990: 10). En este sentido, como afirma El-Sayed (1990), existen ciertas diferencias en las fórmulas empleadas en diferentes lenguas que reflejan diferencias culturales más profundas entre ambas comunidades:

---

término *sodaigomi* (“trasto inútil”) para referirse en público a su marido como expresiones de humildad.

The proliferation of religious references in Arabic formulas of politeness and the non-existence of such references in British English formulas may be considered to reflect a deeper cultural difference between the two communities. It should be noted that it is not necessarily the case that an Egyptian who uses such formulas has their religious significance uppermost in his (*sic*) mind (El-Sayed 1990: 12).

En este sentido, Farghal & Borini (1997) analizan lo que ellos denominan errores pragmareligiosos en la traducción de ciertas fórmulas árabes de cortesía al inglés y consideran que dichos errores pueden dar lugar a una ruptura o interrupción en la comunicación o a una distorsión del mensaje original.

La segunda dimensión que propone Leech es la pragmalingüística, que refleja la conexión más íntima entre lengua y pragmática. Se ocupa de las distintas maneras en que los hablantes hacen uso de diferentes expresiones lingüísticas –gramaticales y léxicas– para indicar un significado de tipo pragmático. Así, por ejemplo, una manera convencionalizada e indirecta de expresar una petición en inglés consistiría en el uso de preguntas del tipo *Would you do it?*, *Won't you do it?*, *Why don't you do it?* o *Do you want to do it?*. Sin embargo, enunciados equivalentes en lenguas eslavas como el ruso, polaco o serbo-croata no se interpretarían nunca como peticiones (Wierzbicka 1991: 34). En hebreo una pregunta equivalente a *Will you do it?* tampoco se interpretaría como una petición, mientras que la estrategia de petición hebrea *Ata muxan la'asot zot?*, si se traduce literalmente al inglés como *Are you ready to do it?*, no mantendrá su fuerza ilocutiva (Blum-Kulka 1983: 38-40). Wierzbicka (1991: 28) señala en este sentido que, mientras que en inglés –y en español, se podría añadir– una pregunta acerca del deseo de un/a invitado/a de comer o de beber algo se interpreta como un ofrecimiento, en polaco, se interpretaría como una simple pregunta.

### (3) *Mialbys ochote na piwo?*

---

<sup>11</sup> En Nelson, Al Batal & Echols (1996) se estudian también las respuestas a cumplidos, en esta ocasión en inglés americano y en árabe. Se han encontrado también diferencias significativas entre una lengua y otra en este aspecto.

‘¿Te apetece una cerveza?’

De este modo, (3) no se consideraría un ofrecimiento, ya que las convenciones sociales en Polonia indican que el/la anfitrión(a) debe imponerse sobre el/la invitado/a y comportarse como si le/la estuviera obligando a comer o a beber, sin tener en cuenta los deseos del/de la invitado/a, hayan sido éstos verbalizados o no. Éste es también, según se indica en Wierzbicka (1996), el comportamiento habitual entre los chinos:

According to Anglo norms, it is important to give options to the addressee, not to pressure, and to try to find out what the addressee wants rather than to “impose” one’s own well-intentioned will upon the addressee. According to the Chinese norms, it is important to do the opposite. From a Chinese point of view, asking about the addressee’s wants implies that one doesn’t really care whether the addressee is going to do what we want them to do — for their good and at our expense (not in the sense that the event will be bad for me, the speaker, but that I will have to do something for the addressee). (Wierzbicka 1996: 332)

Se puede observar claramente en este caso, como en otros muchos, que las dimensiones sociopragmática y pragmalingüística están tan íntimamente relacionadas que con frecuencia resulta imposible deslindarlas. Por una parte, las normas imperantes en una cultura específica que indican cuál es el comportamiento adecuado en una situación determinada, teniendo en cuenta factores extralingüísticos de tipo social, se inscribe en el ámbito de la sociopragmática. Por otra parte, como resultado del cumplimiento de dichas normas, se llevará a cabo una elección de tipo pragmalingüístico. Del mismo modo, la elección pragmalingüística de una determinada fórmula empleada como estrategia de cortesía está determinada por una decisión sociopragmática previa.

Como indica Escandell (1996b: 100-101), en el cine y en la literatura se ha recurrido con frecuencia a la utilización de la interferencia pragmalingüística para caracterizar a los personajes exóticos. Saludos y despedidas como “Tu honorable

presencia ha traído un rayo de sol a mi humilde morada” y “¡Que Alá te proteja! ¡Que Alá guíe tus pasos!” en boca de un personaje musulmán responden a este recurso de caracterización. La utilización de un enunciado equivalente a “¿Va usted a comprar arroz?” en varias culturales orientales, como la china o la vietnamita, es una manera convencionalizada de saludar a alguien en un encuentro casual en la calle. Esta fórmula de saludo puede adaptarse a diversas situaciones o momentos del día. Así, mientras al mediodía se utilizaría una fórmula equivalente a “¿Ha comido usted arroz?”, por la noche el enunciado apropiado sería “Ha cenado usted?”.<sup>12</sup> Si tenemos en cuenta que en las culturas orientales la posibilidad de comprar o consumir arroz está ligada al bienestar económico, no debe resultar extraña la utilización de este tipo de expresiones rituales como saludo.

Como afirman Schmidt & Richards (1985: 122), hay ocasiones en que diferentes lenguas comparten determinadas fórmulas, aunque presentan ciertas diferencias. Así, por ejemplo, en muchos idiomas, los saludos incluyen preguntas acerca de la salud del interlocutor. Preguntas del tipo *¿Cómo estás?* en español, inglés, hindi, francés y otros muchos idiomas son de tipo ritual y no tienen por qué responderse con sinceridad. En inglés, *How are you?* con frecuencia no recibe respuesta alguna. En árabe, sin embargo, debe responderse necesariamente, y en la mayor parte de los contextos la única respuesta apropiada es la fórmula ritual *ilhamdulillah* (alabado sea Dios), mientras que en tailandés *sabaaj dii ryy?* (“¿cómo estás?”) es un saludo de tipo no ritual, que únicamente se emplea en caso de que una persona no haya visto a la otra durante un largo período de tiempo o si realmente existen motivos de preocupación por la salud del interlocutor. El saludo ritual y habitual en tailandés es *Paj naj?* (“¿Adónde vas?”), de tal modo que la transferencia de, por ejemplo, las fórmulas tailandesas al inglés le llevaría a pensar al hablante nativo de inglés que su interlocutor tailandés es demasiado curioso, mientras que los tailandeses podrían preguntarse por qué los ingleses están tan obsesionados con los problemas de salud.

---

<sup>12</sup> Günthner (1993) relata una situación anecdótica en la que la traducción literal de la fórmula *Chi guo le ma?* (“¿Ha cenado usted?”) al inglés por parte de un hablante chino de inglés como lengua extranjera da lugar a un malentendido.

Hurley (1992: 264) afirma que el hablante no nativo de una lengua se enfrenta a dos tipos de problemas pragmalingüísticos: la semejanza aparente entre una forma determinada en la L<sub>2</sub> y otra en la L<sub>1</sub> y la tendencia a extender el uso de una forma de la L<sub>2</sub> a situaciones inadecuadas. Thomas (1983) apunta una tendencia entre hablantes rusos de inglés como L<sub>2</sub> a usar *of course* en respuestas afirmativas, como resultado de una transferencia de la forma equivalente en ruso, *konesno*. Sin embargo, en ocasiones, el uso de *of course* en ese tipo de enunciados en inglés puede resultar arrogante o insultante, ya que puede implicar que el hablante ha preguntado algo que es evidente. Con respecto a la tendencia a extender una forma determinada de la L<sub>2</sub> en detrimento de otras equivalentes, varios estudios (Manes & Wolfson 1981, Scarella & Brunak 1981, Edmondson, House, Kasper & Stemmer 1984, Eisenstein & Bodman 1986, Holmes & Brown 1987, Kasper 1989, Vollmer & Olshtain 1989) concluyen que los hablantes no nativos generalmente emplean una gama de estrategias para realizar un determinado acto de habla más reducida que los hablantes nativos.

Debido a estas diferencias sociopragmáticas y pragmalingüísticas entre lenguas y culturas distintas a las que nos hemos referido y a la posibilidad de interferencia de la lengua nativa en la lengua extranjera que se ha señalado en más de una ocasión (Valero 1998, 1998-1999, Valero & Colina 1998, Valero, Cots, García & Llurda 1999), se ha defendido la conveniencia de adoptar un enfoque contrastivo en la enseñanza de una lengua extranjera. Así, Valero (1998-1999) afirma en este sentido lo siguiente:

CS [Contrastive Studies] may also be useful in helping the student improve his/her communicative competence when comparing situations where the language is used in a different way in L1 and L2, i.e., politeness formula, requests structures, ways of asking for information etc. The use of this strategy makes the student more aware of the fact that language is inevitably linked to culture, and that different communities have developed different ways of categorising (Valero 1998-1999: 32)

Las siguientes secciones se centrarán en ciertos aspectos que han tenido gran relevancia y han dado lugar a gran número de debates en los campos de la pragmática

intercultural y de la interlengua, como son el concepto de competencia comunicativa, la transferencia pragmática y, finalmente, los instrumentos de investigación utilizados para la obtención de datos en ambas disciplinas.

### **1.1.3. La competencia comunicativa**

Un constructo teórico que ha originado una gran cantidad de debates en el campo de la lingüística y que está muy relacionado con las disciplinas de la pragmática intercultural y de la interlengua es el de la competencia comunicativa. Como señala Cenoz (1996b: 98), el concepto original de competencia lingüística de Chomsky ha sido criticado por lingüistas (Lyons 1970), psicólogos (Campbell & Wales 1970), sociolingüistas y antropólogos (Hymes 1971, 1972). El concepto original de Chomsky (1965) implica un hablante/oyente ideal, en una comunidad de hablantes totalmente homogénea y que conoce su lengua perfectamente y no se ve afectado por factores que tienen que ver con el uso o actuación, pero irrelevantes desde un punto de vista gramatical, como errores, limitaciones de la memoria, cambios de atención o distracciones. Fundamentalmente, se ha criticado el hecho de que la noción de competencia propuesta por Chomsky no preste atención a aspectos relacionados con el uso de la lengua. Consideran los críticos del concepto de competencia lingüística chomskiano que dicho concepto supone una visión demasiado limitada que no puede dar cuenta del conocimiento lingüístico de un hablante en su totalidad. Lyons lo expresa del siguiente modo:

It is frequently stated that there is a conflict between the sociolinguistic and the psycholinguistic approach to language; and furthermore that generative grammar (which according to Chomsky is a branch of cognitive psychology) must necessarily adopt the latter. I do not believe that this is so.

The two points of view, the sociolinguistic and the psycholinguistic can certainly be distinguished at the moment (and linguists tend to favor the one or the other according to their particular interests). But ultimately they must be reconciled. The ability to use one's language correctly in a variety of

socially determined situations is as much and as central a part of linguistic 'competence' as the ability to produce grammatically correct well-formed sentences. (Lyons 1970: 287)

Campbell & Wales (1970), por otra parte, consideran que la noción de competencia lingüística de Chomsky deja de lado la capacidad de producir y comprender enunciados que sean apropiados en el contexto en el que se emiten:

Although generative grammarians, in particular Chomsky, claim that their work is an attempt to characterize the nature of competence (...), their main effort has in fact been directed towards a more restricted sort of competence, (...) from which by far the most important linguistic ability has been omitted –the ability to produce or understand utterances which are not so much grammatical but, more important, appropriate to the context in which they are made. (Campbell & Wales 1970: 247)

En opinión de Taylor (1988), muchas de estas críticas no resultan válidas, ya que confunden el conocimiento lingüístico con la habilidad de usar dicho conocimiento, lo que supone una confusión de carácter más general entre estado cognitivo y proceso cognitivo. Para Chomsky, la competencia es un estado, nunca un proceso, y no tiene nada que ver con una capacidad o habilidad (Taylor 1988: 151). En este sentido, Cenoz (1996b: 99-101) apunta que, aunque en ciertas ocasiones se ha visto como una extensión del concepto de competencia de Chomsky, la competencia comunicativa no se debe considerar una mera adición cuantitativa, ya que implica también un cambio cualitativo. Además de añadir nuevas dimensiones al concepto, cambia el significado de lo que Chomsky entendía por competencia lingüística. Mientras la noción de competencia lingüística hace referencia al conocimiento de ciertas reglas, la competencia comunicativa incluye, asimismo, la capacidad de poner en práctica dicho conocimiento. Por otro lado, si la competencia lingüística de Chomsky es un concepto estático, relacionado con individuos y con un carácter absoluto que no implica comparación, la competencia comunicativa, por el contrario, es un concepto dinámico, relativo y con base social. Pese a las inconsistencias que



observa Taylor en muchas de las críticas al concepto chomskiano de competencia, reconoce este autor que en críticas como la de Hymes (1972), junto a aspectos negativos se pueden destacar ciertos aspectos positivos, como la puntualización de que determinados aspectos de lo que Chomsky considera actuación son sistemáticos y pueden, por tanto, describirse en forma de reglas o normas, lo cual indica que constituirían un tipo de competencia. El mismo Chomsky (1980) reconoce este hecho cuando, junto a la competencia gramatical, propone la existencia de una competencia pragmática que subyace a la habilidad de hacer uso del conocimiento caracterizado como competencia gramatical:

For purposes of enquiry and exposition, we may proceed to distinguish 'grammatical competence' from 'pragmatic competence,' restricting the first to the knowledge of form and meaning and the second to knowledge of conditions and manner of appropriate use, in conformity with various purposes. Thus we may think of language as an instrument that can be put to use. The grammar of the language characterizes the instrument, determining intrinsic physical and semantic properties of every sentence. The grammar thus expresses grammatical competence. A system of rules and principles constituting pragmatic competence determines how the tool can effectively be put to use. (Chomsky 1980: 224)

El concepto de competencia comunicativa fue acuñado por Hymes en un manuscrito del año 1967 que aparecerá publicado en 1972. Como señala Duranti (1998: 147), la introducción del concepto de competencia comunicativa resulta coherente con el llamamiento anterior de Hymes (1964) a favor de una nueva área de conocimiento interdisciplinaria, la etnografía de la comunicación. El propio Hymes (1972) y Campbell & Wales (1970) se encuentran entre los primeros autores en llamar la atención sobre el hecho de que la versión más radical de Chomsky de la distinción competencia-actuación no tiene en cuenta la importancia sociocultural del contexto situacional y verbal en que se emite un determinado enunciado y, consecuentemente, no puede ofrecer una explicación sistemática del hecho de que

uno de los componentes del conocimiento lingüístico de un hablante consiste en cómo usar la lengua de un modo apropiado. En este sentido, Hymes (1972) afirma:

there are rules of use without which the rules of grammar would be useless. Just as rules of syntax can control aspects of phonology, and just as semantic rules perhaps control aspects of syntax, so rules of speech acts enter as a controlling factor for linguistic form as a whole (Hymes 1972: 278).

Contrariamente a la propuesta más radical de Chomsky, según la cual la competencia se relaciona únicamente con el conocimiento de las reglas de la gramática, Hymes propone una noción de la competencia más amplia, la de competencia comunicativa. Dicha noción incluirá no sólo el conocimiento de las reglas de la gramática o competencia gramatical, sino también el conocimiento de las reglas de uso de la lengua o competencia sociolingüística. Para Hymes (1972), ocuparse de la comunicación “requires a theory within which sociocultural factors have an explicit and constitutive role” (Hymes 1972: 271).

A diferencia de la gramática generativo-transformacional, que distingue juicios de dos tipos, gramaticalidad (relacionados con la competencia) y aceptabilidad (con respecto a la actuación) Hymes (1972) considera que “if an adequate theory of language users and language use is to be developed, it seems that judgements must be recognized to be in fact not of two kinds but of four” (Hymes 1972: 281). Por lo tanto, en su opinión, la comunicación lingüística, así como otras formas de comunicación, suponen conocimiento y capacidades de cuatro tipos distintos, a saber,

1. Si (y hasta qué punto) algo es formalmente posible;
2. Si (y hasta qué punto) algo es viable en virtud de los medios de implementación disponibles;
3. Si (y hasta qué punto) algo es apropiado con relación al contexto en que se usa;
4. Si (y hasta qué punto) algo se lleva a cabo de hecho, y qué supone el llevarlo a cabo (Hymes 1972: 281).

Por lo tanto, en el concepto de Hymes de competencia comunicativa interactúan cuatro sistemas diferentes de competencia: *gramatical* (lo que es

formalmente posible), *psicolingüística* (lo que es viable con relación al proceso de información humano), *sociocultural* (cuál es el significado o valor social de un enunciado determinado), y *probabilística* (lo que realmente tiene lugar). Como consecuencia, un enunciado determinado puede ser, por ejemplo, agramatical con relación a una gramática determinada (p. ej. *the was ball red*), inaceptable desde el punto de vista de las estrategias de la percepción (p. ej. *the ball the boy the woman my brother heard call lost was red*), inapropiada en un contexto social determinado (p. ej. decir *good night* para saludar a alguien al mediodía), o extraño en una situación específica (p.ej. decirle *Hi, bloke!* al jefe en la oficina).

Canale & Swain (1980: 16) discrepan de Hymes con respecto a la inclusión de la competencia psicolingüística en un modelo de competencia comunicativa, pero, por otro lado, consideran la inclusión de reglas de probabilidad de aparición en el modelo de Hymes un aspecto importante del uso de la lengua que se obvia prácticamente en todos los otros modelos de competencia comunicativa:

Knowledge of what a native speaker is likely to say in a given context is to us a crucial component of second language learners' competence to understand second language communication and to express themselves in a native-like way. (Canale & Swain 1980: 16)

Para Canale & Swain (1980), la competencia comunicativa incluye tres competencias fundamentales, a saber, la competencia gramatical, la competencia sociolingüística y la competencia estratégica.

La competencia gramatical abarca el conocimiento de unidades léxicas así como de reglas de morfología, sintaxis, semántica y fonología. Según estos autores, ninguna teoría gramatical específica puede ser elegida para caracterizar la competencia gramatical. En su opinión, cualquier modelo comunicativo que tenga entre sus objetivos proporcionar a los estudiantes el conocimiento necesario para interpretar y expresar el significado literal de los enunciados de un modo adecuado necesariamente tendrá que tener en cuenta la competencia gramatical.

El segundo componente de la competencia comunicativa, la competencia sociolingüística, comprende dos grupos de normas: las normas socioculturales de uso

y las normas del discurso. Es esencial que el estudiante sea consciente de estas normas para poder interpretar el significado social de los enunciados, especialmente cuando la relación entre el significado literal y la intención del hablante no es transparente. Las normas socioculturales de uso se centran fundamentalmente en señalar hasta qué punto ciertas proposiciones e intenciones comunicativas resultan adecuadas en un contexto determinado dependiendo de factores contextuales como el tema de la conversación, el rol de los interlocutores, escenario y normas de interacción. Estas normas están asimismo relacionadas de una manera secundaria con el modo en que una forma gramatical específica en un contexto sociocultural determinado representa una actitud y registro adecuados. En el modelo de Canale & Swain (1980), las normas del discurso se centran en la combinación de enunciados y funciones comunicativas. Mientras que los vínculos gramaticales entre los enunciados se conocen con el nombre de cohesión, la combinación adecuada de funciones comunicativas se denomina coherencia. Halliday & Hasan (1976) distinguen cinco tipos fundamentales de cohesión: referencia, sustitución, elipsis, conjunción y cohesión léxica. Widdowson (1978) ilustra el concepto de coherencia por medio del siguiente ejemplo:

A: *That's the telephone.*

B: *I'm in the bath.*

A: *O.K.* (Widdowson 1978: 29)

Pese a la total ausencia de cohesión, este intercambio puede constituir un ejemplo de discurso coherente. Si esto es así, se debe al hecho de que se puede considerar una situación en la que el primer enunciado de A se podría interpretar como una petición, el enunciado de B como una respuesta a A y una excusa indirecta para no satisfacer la petición de A y el segundo enunciado de A como una aceptación de la excusa de B. Una vez que se ha establecido una relación entre los tres enunciados como actos ilocutivos, lo cual permite que se considere que constituyen un discurso coherente, se podrían añadir los vínculos proposicionales ausentes. De este modo, se produciría una versión cohesiva:

*A: That's the telephone. (Can you answer it, please?)*

*B: (No, I can't answer it because) I'm in the bath.*

*A: O.K. (I'll answer it).* (Widdowson 1978: 29)

Aunque existen conexiones obvias entre las normas del discurso y tanto las normas gramaticales como las sociológicas, a aquéllas no les concierne la corrección formal de un simple enunciado, como a las gramaticales, o la propiedad sociocultural de un grupo de proposiciones, como a las normas sociológicas. Asimismo, mientras las normas del discurso están interesadas en conceptos como tópico y comentario, los otros dos grupos de reglas no lo están necesariamente.

Por fin, la competencia estratégica es un componente constituido por estrategias de comunicación verbales y no verbales que puede emplear el estudiante para contrarrestar fallos en la comunicación originados por variables de la actuación o por una competencia insuficiente.<sup>13</sup> Se pueden distinguir dos tipos de estrategias fundamentales, a saber, aquéllas que están relacionadas primordialmente con la competencia gramatical, como el parafrasear formas gramaticales que uno no ha dominado o que no puede recordar en un momento dado, y aquéllas que están relacionadas principalmente con la competencia sociolingüística, como la manera de dirigirse a un extraño cuando uno no está seguro de su estatus social. Es sobre todo en las primeras etapas del aprendizaje de una lengua extranjera cuando el conocimiento relacionado con el uso de estas estrategias puede resultar de especial utilidad. En nuestra opinión, si bien este tipo de competencia puede adquirir especial relevancia cuando se trata de una L<sub>2</sub>, no tiene por qué restringirse necesariamente al contexto de una lengua extranjera. Cualquier hablante nativo se puede ver sometido a lapsus de memoria o a la incertidumbre de cuál es el estatus de su interlocutor, lo que le llevaría a emplear ciertas estrategias para tratar de compensar esas carencias.

---

<sup>13</sup> Posteriormente, en Swain (1984) se define la competencia estratégica de una manera más específica como “the mastery of communication strategies that may be called into action either to enhance the effectiveness of communication or to compensate for breakdowns in communication” (Swain 1984: 189). Por otra parte, en Yule & Tarone (1990) se proponen una serie de procedimientos para recopilar datos sobre la competencia estratégica de ciertos hablantes.

Canale & Swain (1980: 31) indican que dentro de cada uno de los tres componentes de la competencia comunicativa se pueden identificar subcomponentes de normas de probabilidad. Estas normas tratarán de proporcionar una caracterización del conocimiento de un hablante nativo acerca de las frecuencias relativas de aparición con respecto a las competencias gramatical, sociolingüística y estratégica. Este conocimiento dentro de cada uno de los tres componentes se podría referir por ejemplo a la secuencia de palabras más probable en un enunciado, las secuencias de enunciados más probables en el discurso o a estrategias empleadas comúnmente para mantener el uso de la palabra.

El modelo de competencia comunicativa propuesto por Canale & Swain ha servido como punto de partida para otros modelos posteriores, que pueden ser considerados reformulaciones de aquél. La primera de estas revisiones se realizó al cabo de tres años por el propio Canale. Aunque la esencia sigue siendo la misma, introduce dos cambios importantes. En primer lugar, separa la competencia del discurso de la competencia sociolingüística. Canale & Swain (1980) consideraban que la competencia sociolingüística comprendía tanto reglas socioculturales como del discurso. Ahora sólo las primeras se incluyen en la competencia sociolingüística<sup>14</sup>, “[which] addresses the extent to which utterances are produced and understood *appropriately* in different sociolinguistic contexts depending on contextual factors such as status of participants, purposes of the interaction, and norms or conventions of interaction.” (Canale 1983: 7, el énfasis es del propio autor)

Para que un enunciado se considere apropiado, deberá mostrar tanto propiedad de significado como propiedad de forma. La primera contempla hasta qué punto ciertas funciones comunicativas (como las peticiones, cumplidos o peticiones de disculpas), actitudes (entre las que se incluyen la cortesía y la formalidad) e ideas se consideran apropiadas en una determinada situación. La segunda se refiere a si un significado específico (que abarca funciones comunicativas, actitudes e ideas) representado en una forma verbal y/o no verbal resulta apropiado en un contexto sociolingüístico dado. Esta noción de propiedad de forma, como indica Canale (1983: 7) incluye lo que Richards (1981) y otros han llamado competencia de interacción,

---

<sup>14</sup> En Bueno (1996) se trata la adquisición y la enseñanza de la competencia sociolingüística.

que se refiere a la propiedad cinética (gestos y movimientos faciales y corporales) y proxémica (espacio, posición o distancia que mantienen conscientemente los interlocutores entre ellos).

La competencia del discurso, por su parte, se ocupa de la manera en que se deben combinar formas y significados gramaticales para producir un texto hablado o escrito unificado en diferentes géneros (Canale 1983: 9). El término “género” se refiere al tipo de texto, por ejemplo, una carta de negocios, un informe científico, la narrativa oral y escrita, etc. Como se ha mencionado previamente, la unidad de un texto se consigue por medio de la cohesión en la forma y la coherencia en el significado.

El segundo cambio importante que introduce Canale con respecto al modelo propuesto por Canale & Swain (1980) está relacionado con la competencia estratégica. Las estrategias verbales y no verbales de que se compone la competencia estratégica pueden ponerse en funcionamiento no sólo para compensar ciertos fallos en la comunicación sino también para aumentar la efectividad de la comunicación. El tipo de discurso deliberadamente lento y pausado que se emplea para un efecto retórico constituiría un buen ejemplo de una estrategia de comunicación verbal que responde a este segundo motivo.

Bachman (1990) reorganizó también el modelo de competencia comunicativa de Canale & Swain (1980) para incluir la competencia estratégica como un elemento totalmente independiente de la competencia lingüística e integrado con ésta en lo que él denomina capacidad comunicativa de la lengua (*communicative language ability* o *CLA*). De este modo, la capacidad comunicativa de la lengua, que él describe como “consisting of both knowledge, or competence, and the capacity for implementing, or executing that competence in appropriate, contextualized communicative language use” (Bachman 1990: 84), está constituida por tres componentes: la competencia lingüística, la competencia estratégica y los mecanismos psicofisiológicos.

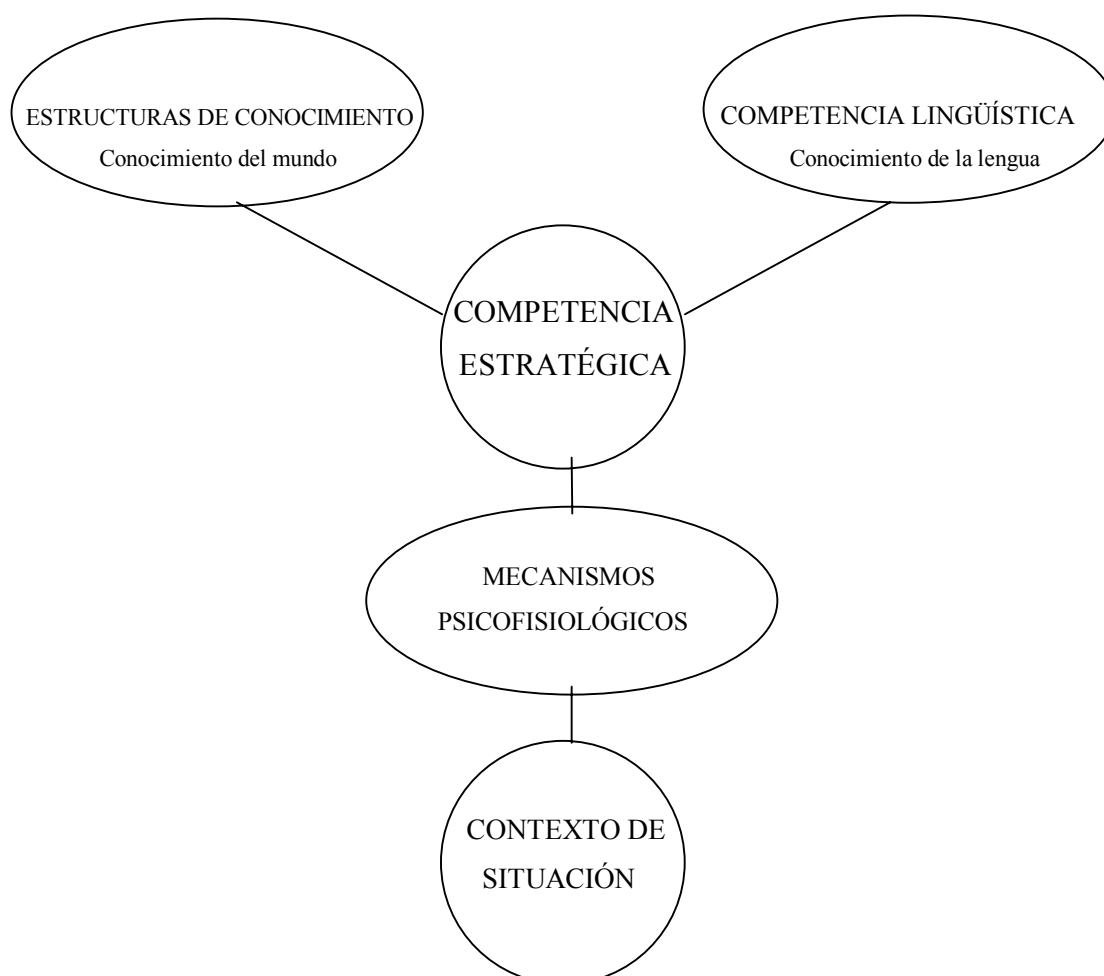


Figura 1. Componentes de la capacidad comunicativa de la lengua (Bachman 1990: 85)

La competencia lingüística incluye para Bachman, esencialmente, un grupo de componentes de conocimiento específico que se emplean en la comunicación lingüística. Su descripción de dicha competencia está basada en los resultados empíricos de un estudio llevado a cabo por Bachman & Palmer (1982) que, según él, ofrece evidencia para el agrupamiento de la morfología, la sintaxis, el vocabulario, la cohesión y la organización bajo un solo componente, la competencia organizativa, uno de los dos tipos de competencias que conforman la competencia lingüística. El segundo es la competencia pragmática, que incluye, como se ha mencionado con



anterioridad, la competencia sociolingüística y la ilocutiva, capacidades relacionadas con las funciones que se llevan a cabo por medio del uso de la lengua. Cada uno de los tipos mencionados puede subdividirse a su vez en varias categorías. La figura 2 ilustra los componentes de la competencia lingüística. Bachman (1990: 86) explica que este diagrama arbóreo refleja ciertos aspectos en detrimento de otros. Así, el diagrama representa las relaciones jerárquicas entre los componentes de la competencia lingüística, a costa de hacerlos aparecer como si estuvieran separados y fueran independientes entre ellos. Sin embargo, en el uso de la lengua, todos estos componentes interactúan entre sí y con características de la situación, y es esta interacción la que caracteriza el uso comunicativo de la lengua.

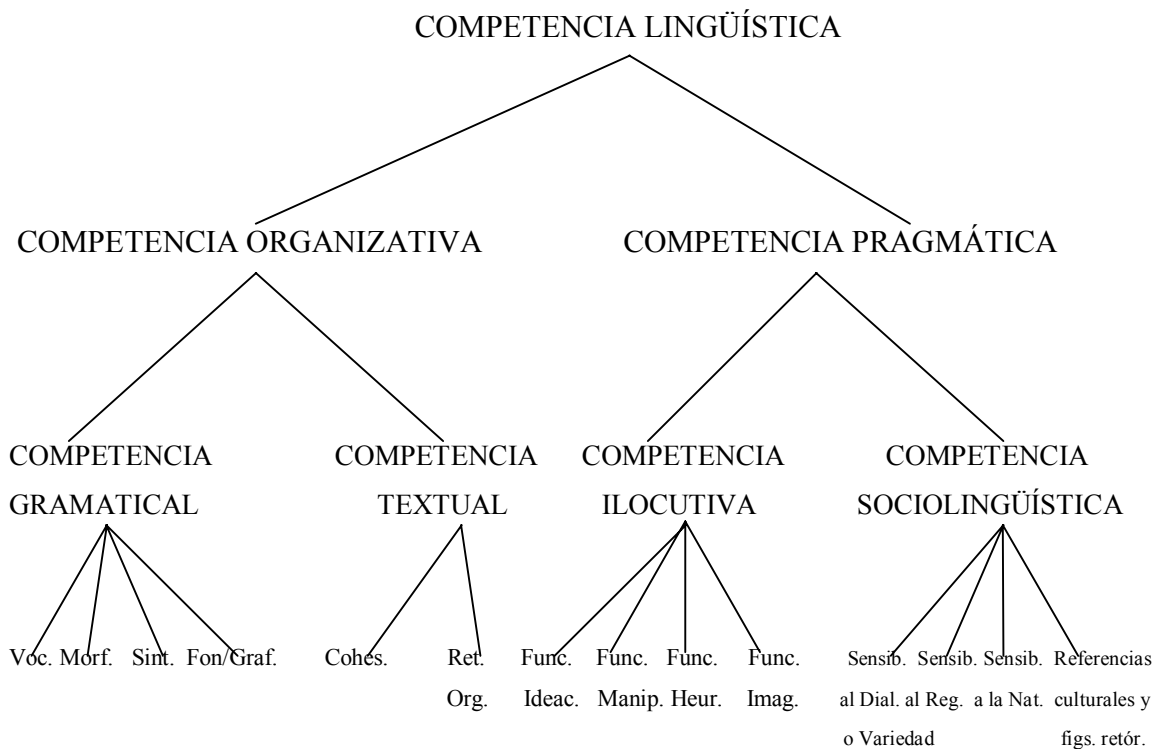


Figura 2. Componentes de la competencia lingüística (Bachman 1990: 87)

En el modelo de Bachman, la competencia organizativa se corresponde con la competencia gramatical y discursiva de los modelos de Canale & Swain (1980) y Canale (1983), pero la competencia sociolingüística tiene en la propuesta de Bachman connotaciones más amplias y constituye, junto con la competencia ilocutiva, un elemento fundamental de la competencia pragmática (Brown 1987: 200).

La competencia organizativa se compone de “those abilities involved in controlling the formal structure of language for producing or recognizing grammatically correct sentences, comprehending their propositional content, and ordering them to form texts” (Bachman 1990: 87). Estas capacidades pueden clasificarse en dos tipos diferentes: gramatical y textual. La competencia gramatical abarca aquellas competencias involucradas en el uso de la lengua, como describe Widdowson (1978). Se refieren al conocimiento de vocabulario, morfología, sintaxis y fonología/grafología y controlan la elección de palabras para expresar significados específicos, sus formas, su distribución en enunciados para expresar proposiciones y sus realizaciones físicas, bien como sonidos bien como símbolos escritos. La competencia textual se refiere al conocimiento de las convenciones para unir los enunciados que formarán un texto. Uno de sus componentes es la cohesión, que está relacionada con aquellas maneras de marcar explícitamente relaciones semánticas como la referencia, la sustitución, la elipsis, la conjunción y la cohesión léxica, así como ciertas convenciones, por ejemplo, las que regulan la información ya conocida y la nueva en el discurso. La organización retórica, el otro componente de la competencia textual, se relaciona con la estructura conceptual general de un texto. La narración, la descripción, la comparación o la clasificación son convenciones de la organización retórica.

La competencia pragmática es el segundo componente de la competencia lingüística en el modelo de Bachman. Contrariamente a las capacidades comentadas más arriba, la competencia pragmática tiene que ver con las relaciones entre los signos lingüísticos y sus referentes por un lado, y con los usuarios de la lengua y el

contexto de comunicación por otro lado. La noción de Bachman de competencia pragmática incluye la competencia ilocutiva (el conocimiento de las convenciones pragmáticas para llevar a cabo funciones lingüísticas) y la competencia sociolingüística (el conocimiento de las convenciones sociolingüísticas de un modo apropiado en un contexto dado). Dentro de la competencia ilocutiva, Bachman (1990: 90-94) menciona la capacidad de llevar a cabo e interpretar actos de habla y funciones lingüísticas. Dentro de la competencia sociolingüística comenta las siguientes capacidades: sensibilidad a las diferencias dialectales o de una variedad, a las diferencias en el registro, a la naturalidad, y capacidad de interpretar referencias culturales y figuras retóricas.

Según Bachman (1990: 99-100), las definiciones de competencia estratégica de Canale & Swain (1980) y Canale (1983) presentan la limitación de no describir los mecanismos por medio de los cuales opera la competencia estratégica. Bachman considera la competencia estratégica como una parte importante de todo uso lingüístico comunicativo y no sólo de aquél en el que las capacidades lingüísticas son deficientes y deben compensarse por otros medios, lo cual supone una extensión de la concepción de Faerch & Kasper (1983) para ofrecer una descripción más general de la competencia estratégica en el uso lingüístico comunicativo. Distingue Bachman tres componentes en la competencia estratégica: evaluación, planificación y ejecución. El componente de evaluación permite identificar la información necesaria para llevar a cabo un cierto objetivo comunicativo en un contexto determinado, delimitar qué competencias lingüísticas nos permitirán utilizar dicha información de un modo más efectivo para la consecución de nuestro objetivo comunicativo, comprobar las capacidades y el conocimiento que comparte nuestro interlocutor y evaluar hasta qué punto se ha conseguido el objetivo comunicativo. El componente de planificación recupera aspectos pertinentes de la competencia lingüística y traza un plan destinado a la realización del objetivo comunicativo. En el caso de un contexto monolingüe, los aspectos pertinentes se extraerán de la competencia en la lengua nativa ( $L_1$ ) mientras que en un contexto bilingüe o de uso de una segunda lengua o una lengua extranjera, se extraerán del sistema de la interlengua del hablante ( $L_i$ ), o de la segunda lengua o lengua extranjera ( $L_2$ ). Finalmente, el componente de

ejecución recurre a los mecanismos psicolingüísticos pertinentes para llevar a cabo el plan en la modalidad y canal apropiados con relación al objetivo comunicativo y al contexto.

El modelo de competencia comunicativa propuesto por Celce-Murcia, Dörnyei & Thurrell (1995) supone una nueva remodelación del de Canale y Swain. Aun siendo un modelo desarrollado desde la perspectiva de una L<sub>2</sub>, con una orientación claramente pedagógica, gran parte de sus postulados, como afirman sus autores, tienen validez también para el uso de una L<sub>1</sub>. Los cambios más importantes introducidos por Celce-Murcia, Dörnyei & Thurrell (1995) con relación al modelo de Canale y Swain consisten en la inclusión de un nuevo tipo de competencia, denominada competencia accional, así como en dos diferencias terminológicas menores. La primera de ellas implica el uso del término “competencia lingüística”, en lugar del de “competencia gramatical”, con el objeto de indicar claramente que incluye no sólo aspectos morfológicos y sintácticos, sino también léxicos y fonológicos. La segunda diferencia terminológica, por otra parte, conlleva la utilización de la etiqueta “competencia sociocultural”, que viene a sustituir a la de “competencia sociolingüística” de Canale y Swain. Este cambio responde, por una parte, a la necesidad de distinguir claramente entre la competencia sociocultural y la accional, y, por otra parte, al deseo de poner de relieve el hecho de que mientras los recursos lingüísticos pertenecen a las competencias lingüística, accional y discursiva, el conocimiento sociocultural es necesario para el uso apropiado de recursos relacionados con otros componentes.

La inclusión de la competencia accional, definida como la capacidad de producir y comprender una determinada intención comunicativa mediante la realización e interpretación de actos de habla, está motivada por una tendencia en la evolución de los distintos modelos de competencia comunicativa que consiste en una elaboración progresiva de la competencia sociolingüística. Así, Canale (1983) ya había deslindado la competencia discursiva de la sociolingüística, y el modelo que ahora nos ocupa desarrolla dicha tendencia mediante la separación de la competencia accional. Desde una perspectiva histórica se comprenderá mejor el proceso. Como ya se ha mencionado, la noción de competencia comunicativa surge con Hymes (1967,

1972) como una respuesta a la competencia lingüística de Chomsky desde un punto de vista sociológico. Consecuentemente, la dimensión sociolingüística de la competencia se asoció con todo aquello que estaba ausente de la competencia lingüística. De hecho, Canale y Swain (1980) habían iniciado ya el proceso por medio de la separación de la competencia estratégica de la sociolingüística.

Celce-Murcia, Dörnyei & Thurrell (1995) representan, como muestra la figura 3, su modelo de competencia comunicativa como un triángulo en el que está inscrito un círculo y, a su vez, inscrito en otro círculo. El círculo interior representa la competencia discursiva y los tres vértices del triángulo son las competencias sociocultural, discursiva y accional. De este modo, el componente discursivo está situado en una posición en la cual los otros tres componentes confluyen y contribuyen a dar forma al discurso, el cual, a su vez, también participa en la formación de dichos componentes. El círculo que rodea al triángulo representa la competencia estratégica, un conjunto de destrezas que permitirán al hablante negociar mensajes y resolver problemas o compensar deficiencias en cualquiera de las competencias restantes.

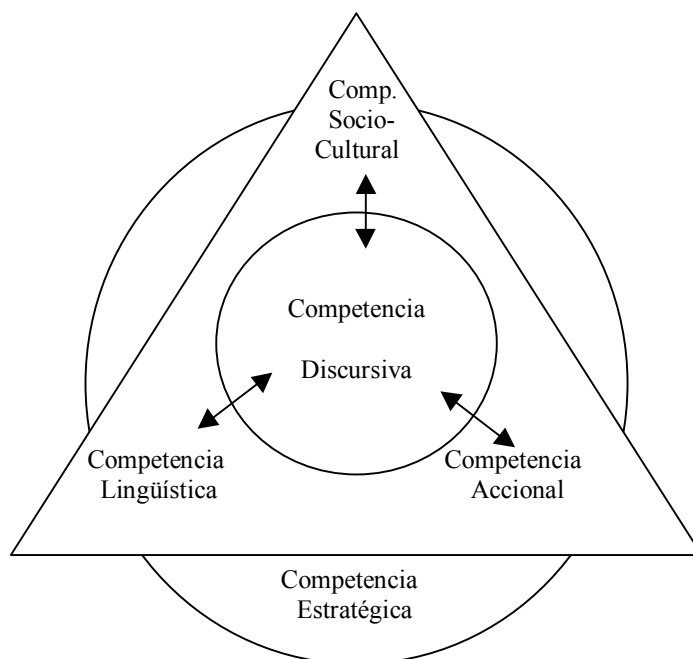


Figura 3. Componentes de la competencia comunicativa (Celce-Murcia, Dörnyei & Thurrell 1995: 10)

#### **1.1.4. La transferencia pragmática**

##### **1.1.4.1. Sobre la definición de la transferencia pragmática**

Otro aspecto que ha captado la atención de los investigadores en pragmática intercultural y pragmática de la interlengua es la transferencia pragmática. La influencia de la lengua y cultura nativas en la competencia y actuación pragmáticas de un hablante no nativo se ha documentado en diversos estudios. En este sentido, uno de los supuestos generales en la pragmática de la interlengua es que muchos de los problemas en la comunicación intercultural se deben frecuentemente al hecho de

que, al producir actos de habla en una lengua extranjera, los hablantes recurren con frecuencia a sus normas y convenciones socioculturales nativas (Thomas 1983, Wolfson 1989a).

Como ha señalado Kasper (1992a: 205), las definiciones de la transferencia genérica son generalmente vagas, ya que tratan de abarcar cualquier tipo de transferencia en cualquier nivel lingüístico. Odlin (1989) ofrece la siguiente definición de transferencia:

Transfer is the influence resulting from similarities and differences between the target language and any other language that has been previously (and perhaps imperfectly) acquired (Odlin 1989: 27).

Al comentar esta definición, su autor llama la atención sobre aspectos problemáticos de la misma, como la vaguedad de los términos *influence* o *acquired*, y concluye que “a fully adequate definition of transfer seems unattainable without adequate definitions of many other terms, such as *strategy*, *process* and *simplification*” (Odlin 1989: 28; la cursiva es del propio autor).

El desacuerdo en cuanto a cuál es el alcance del objeto de estudio de la pragmática no ha facilitado la tarea de definir la transferencia pragmática.<sup>15</sup> Las definiciones siguientes de dicho concepto muestran claramente este aspecto. De este modo, Wolfson (1989a) define la transferencia pragmática, o sociolingüística, –que para él son lo mismo– como “[the] use of rules of speaking from one’s own native speech community when interacting with members of the host speech community or simply when speaking or writing in a second language” (Wolfson 1989a: 141). Beebe, Takahashi & Uliss-Weltz (1990) proponen la siguiente definición: “transfer of L1 sociocultural communicative competence in performing L2 speech acts or any other aspects of L2 conversation, where the speaker is trying to achieve a particular function of language” (Beebe, Takahashi & Uliss-Weltz 1990: 56). Para estos autores la transferencia pragmática constituye el segundo de los tres tipos en que se puede clasificar la transferencia sociolingüística:

---

<sup>15</sup> Véanse al respecto por ejemplo Levinson (1983), Mey (1993) o Yule (1996).

(1) transfer of a native language sociolinguistic variable rule; (2) transfer of native, discourse-level sociocultural competence; and (3) socially motivated transfer where the transferred pattern may not be sociolinguistic in itself, but is transferred in order to fulfill a social psychological function (Beebe, Takahashi & Uliss-Weltz 1990: 55-56).

Por tanto, contrariamente a la de Wolfson (1989a), la definición de Beebe, Takahashi & Uliss-Weltz (1990) establece una distinción entre transferencia pragmática y sociolingüística, de tal modo que aquélla se reconoce como un subtipo dentro de ésta. No obstante, reconocen estos autores que los tres tipos de transferencia sociolingüística no tienen por qué excluirse mutuamente, ya que existe a menudo una motivación social para el proceso de la transferencia pragmática, así como un contenido sociolingüístico, en las formas transferidas. Odlin (1989) emplea el término *transferencia discursiva* en detrimento del de transferencia pragmática, aunque reconoce en una nota a pie de página:

Many of the topics discussed in this chapter are sometimes considered to fall within the realm of *pragmatics*, which some scholars (e.g., Levinson 1983) see as a field distinct from discourse analysis. However, there is no consensus about terminology in such matters, and in the interests of terminological simplicity, only the term *discourse* will be used (Odlin 1989: 48; la cursiva es del propio autor).

Clyne, Ball & Neil (1991: 256-57), por su parte, establecen una distinción entre pragmática intercultural, contrastiva y de la interlengua, por un lado, y discurso intercultural, contrastivo y de la interlengua, por otro lado y, consecuentemente, aplican la misma distinción a la transferencia. Dicha distinción se refleja en el objetivo de su artículo, a saber, llevar a cabo un análisis de la realización de dos actos de habla –las peticiones de disculpas y las quejas– y de los turnos de habla en el discurso intercultural. Mientras los primeros pertenecen al campo de la pragmática, los segundos se inscriben en el del discurso. En opinión de Kasper (1992a), “rather



than hoping for unambiguous categorization of phenomena of language use as pragmatic, discursual, or sociolinguistic, it might be better to take a close look at what is under discussion, and label it according to the predominant perspective” (Kasper 1992a: 207).

#### **1.1.4.2. Clasificación de la transferencia pragmática**

Según Kasper (1992a: 208), la distinción de Leech (1983) entre pragmlingüística y sociopragmática, aplicada por Thomas (1983) para identificar dos grandes clases de fallo pragmático, resulta también adecuada para establecer una distinción entre los dos tipos fundamentales de transferencia pragmática. Tomando como base el concepto de Leech (1983) de pragmlingüística, Thomas (1983) define la transferencia pragmática –que para él, junto con los errores inducidos por el método de enseñanza, es una de las dos causas del fallo pragmlingüístico– del siguiente modo:

the inappropriate transfer of speech act strategies from one language to another, or the transferring from the mother tongue to the target language of utterances which are semantically/syntactically equivalent, but which, because of different ‘interpretive bias’, tend to convey a different pragmatic force in the target language (Thomas 1983: 101).

La restricción de la transferencia pragmlingüística a lo inapropiado, es decir, a la transferencia negativa, se ha debido sin duda al contexto en el que Thomas usó el concepto: como un factor causal que explicaría el fallo pragmático. Se deberá prescindir de tal restricción, como señala Kasper (1992a: 209), si la transferencia pragmática aspira a explicar producciones en la interlengua tanto congruentes como no congruentes con la L<sub>2</sub>. Asimismo, en opinión de Kasper, la transferencia pragmlingüística habrá de expandirse para poder abarcar la transferencia de la asignación de cortesía, así como de fuerza ilocutiva. Según sus propias palabras, “‘pragmlinguistic transfer’ shall designate the process whereby the illocutionary

force or politeness value assigned to particular linguistic material in L<sub>1</sub> influences learners' perception and production of form-function mappings in L<sub>2</sub>" (Kasper 1992a: 209).

Olshain & Cohen (1989) explican la transferencia sociopragmática del siguiente modo:

speakers may transfer their perceptions about how to perform in given situations from native language behaviour to a second language situation. Such transfer could effect whether they would use a given speech act, and if so, how frequently, and how much prestige they afford other participants in the encounter (Olshain & Cohen, 1989: 61)

Como apunta Kasper (1992: 210), aunque la distinción entre transferencia pragmalingüística y sociopragmática es no sólo útil desde el punto de vista analítico sino también consecuente desde un punto de vista pedagógico, ambas dimensiones están claramente interrelacionadas. Así, por ejemplo en la teoría de la cortesía de Brown y Levinson, las decisiones acerca del grado de cortesía en la producción de actos de habla que amenazan la imagen positiva son de tipo sociopragmático, ya que se basan en la evaluación de factores contextuales pertinentes. La elección de estrategias de cortesía específicas y los medios lingüísticos para su ejecución, por otro lado, corresponderían a la pragmalingüística. Por ejemplo, aunque las decisiones de pedir disculpas o no y de ofrecer una explicación a la ofensa pertenecen al ámbito de la sociopragmática, si la explicación se considera una fórmula semántica en el acto de habla de petición de disculpas, implicará una elección de tipo pragmalingüístico.

Riley (1989: 237), centrándose en el error pragmático o transferencia pragmática negativa, distingue otros dos tipos, que él denomina incoativo (*inchoative*) y no lingüístico (*non-linguistic*), además del pragmalingüístico y del sociopragmático.<sup>16</sup> El error pragmático incoativo es el resultado de una interpretación inadecuada del verdadero valor del discurso, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. Así, por ejemplo, el estatus del silencio y el papel social desempeñado

---

<sup>16</sup> Por supuesto, la tipología de errores pragmáticos podría abordarse desde otros muchos puntos de vista, como señala Hernández (1999: 166).

por el discurso parecen variar considerablemente de cultura a cultura. Mientras en la mayor parte de los países europeos, la fluidez de expresión, junto con la precisión, es un signo de inteligencia, en países como Marruecos y China se considera que un sabio debe hablar muy poco. El error pragmático no lingüístico, por otra parte, se refiere a una valoración incorrecta de la conducta preverbal que acompaña a una conversación y de la interacción que se debe dar entre lo verbal y lo paraverbal. Riley (1989) afirma acerca de este tipo de error pragmático lo siguiente:

The acts of passing the salt or opening the window –or, for that matter, of shaking hands, lifting one’s hat, holding a door open, picking up the phone– all enter into the fabric of the discourse and are often subject to cultural variation as regards occurrence, meaning and realization. The reverse is also true, of course; there are certain actions which “call for comment” in certain cultures but not in others –sneezing or starting a meal, for example. The same is true for non-verbal communication including gesture, facial expression, posture and proxemics, body adaptors, etc. (Riley 1989: 238).

Como se ha señalado en repetidas ocasiones (Kasper 1992a, Kasper & Blum-Kulka 1993, Maeshiba, Yoshinaga, Kasper & Ross 1996, Takahashi 1996), la mayor parte de los estudios sobre la transferencia pragmática se centran en la transferencia negativa, es decir, “the influence of L1 pragmatic competence on IL pragmatic knowledge that differs from the L2 target” (Kasper and Blum-Kulka 1993a: 10). Sin embargo, la transferencia pragmática puede también ser positiva, esto es, ciertos comportamientos de tipo pragmático pueden coincidir en la L<sub>1</sub>, el sistema de la interlengua y la L<sub>2</sub>.

El interés de la mayor parte de los estudios por la transferencia negativa puede deberse al hecho de que ésta supone un peligro potencial para que la comunicación se lleve a cabo con éxito. La transferencia positiva, que generalmente no plantea problemas a la comunicación, se ha considerado menos interesante.<sup>17</sup> Además, como

---

<sup>17</sup> Sin embargo, como se señala en Maeshiba, Yoshinaga, Kasper & Ross (1996: 155), la transferencia positiva de fórmulas indirectas convencionales de petición del hebreo, alemán y danés al inglés se ha constatado en estudios como Blum-Kulka (1982), House & Kasper (1987) y Faerch & Kasper (1989).

apuntan Blum-Kulka (1991), Kasper (1992a) y Takahashi (1996), es a menudo muy difícil distinguir la transferencia positiva de otros fenómenos, como el funcionamiento de un conocimiento pragmático universal o la generalización de un conocimiento pragmático previo perteneciente al sistema de la interlengua.

Como ya se ha mencionado con anterioridad, con gran frecuencia (Thomas 1983: 96, Reynolds 1995: 5, Blum-Kulka 1996a: 173, 1997: 57, Escandell 1996b: 108) se ha puesto de manifiesto el peligro potencial de que surjan malos entendidos en la comunicación debido a la dificultad de detectar los fallos pragmáticos. Así, los errores producidos como consecuencia de la transferencia pragmática pueden dar lugar a efectos no deseados que condicionan la imagen del hablante –en este caso, del aprendiz de la lengua extranjera–. Mientras los errores de tipo fonético, léxico y gramatical son percibidos como tales por el interlocutor nativo, que normalmente los puede corregir sin gran dificultad, los pragmáticos, en ciertas ocasiones más que percibirse como errores, se interpretan como manifestaciones de mala educación, antipatía, sarcasmo, complejo de superioridad, etc. Resultan, por tanto, desde este punto de vista, ambiguos, ya que pueden ciertamente interpretarse como erróneos, pero también como usos intencionalmente descorteses, o al menos no se descarta inicialmente que puedan serlo. Además, estos problemas de comunicación intercultural producidos por la transferencia pragmática se acrecientan en los hablantes no nativos de nivel avanzado. Cuanto mayor sea la competencia lingüística, más posibilidades de expresión tendrá el hablante. Esta confianza en sus posibilidades de expresión le llevará a tratar de reproducir las estrategias de interacción que usaría en su lengua nativa. Si muestra un nivel elevado en gramática, su interlocutor(a) muy probablemente malinterpretará cualquier conducta verbal que se desvíe de la norma esperada y la atribuirá a sentimientos negativos. Hernández afirma en este sentido lo siguiente:

Dada la particular imbricación entre código lingüístico y código cultural que las categorías pragmáticas representan, los errores pragmáticos pueden ser valorados, y de hecho lo son en muchas ocasiones, no sólo como usos lingüísticamente incorrectos, sino al mismo tiempo como usos sociales incorrectos. El error pragmático puede suponer, por ejemplo, que estoy

siendo descortés con mi interlocutor sin pretenderlo o, por el contrario, que mi expresión resulta de forma involuntaria excesivamente halagadora, hasta el punto de crear incomodidad (Hernández 1999: 165).

Como se ha apuntado más arriba, además de la transferencia pragmática, el error pragmático puede también deberse, como indica Thomas (1983: 102), a ciertas técnicas de enseñanza.<sup>18</sup> Así, por ejemplo, respuestas consistentes en oraciones completas –como responder a la pregunta *Have you brought your coat?* con *Yes, I have brought my coat*– no sólo violan la máxima pragmática de economía, sino que pueden también producir efectos no deseados, como la impresión de que el hablante es petulante o irascible. En este sentido cabe señalar que la enseñanza de lenguas extranjeras en contextos académicos no favorece la práctica de categorías lingüísticas con función interactiva (Hernández 1999: 165). Kasper (1997) apunta, en este sentido, que se ha demostrado en diversos estudios que el discurso del profesor dentro del aula presenta unas características propias que lo diferencian del discurso que tiene lugar fuera del aula. No obstante, a pesar de estas características, incluso el discurso dentro del aula puede ofrecer oportunidades para el aprendizaje de categorías pragmáticas.

Con relación a la existencia de universales pragmáticos, se ha demostrado la existencia de un conocimiento pragmático general. Según Blum-Kulka (1991), dicho conocimiento incluye “basic notions associated with the use of language in contexts, such as the ability to infer communicative intentions from indirect utterances, the ability to realise speech acts in non-explicit ways and a general sensitivity to contextual constraints in the choice of modes of performance” (Blum-Kulka 1991: 255, citado en Kasper 1992a: 211). Más concretamente, ciertas estrategias que se podrían incluir en este conocimiento general serían por ejemplo las dimensiones de la modificación de las peticiones, es decir, la perspectiva adoptada en la petición, la selección de hasta qué punto se lleva a cabo el acto de un modo directo, o la modificación interna y externa para mitigar o agravar la fuerza del acto de habla, así como las principales estrategias de cortesía para compensar la amenaza a la imagen

del interlocutor. Dentro del nivel sociopragmático, la sensibilidad hacia factores externos al contexto (como las relaciones de poder y familiaridad entre los interlocutores) y factores internos al contexto (como, con relación al acto de habla de petición de disculpas, la gravedad de la ofensa, la obligación de pedir disculpas, y la probabilidad de aceptación de la disculpa) se ha demostrado (House & Kasper 1987, House 1988, Takahashi & Beebe 1987, 1993, Beebe & Takahashi 1989a, 1989b, Beebe, Takahashi & Uliss-Weltz 1990, Bergman & Kasper 1993) que funcionan en diversas lenguas y culturas. Consecuentemente, pueden considerarse universales pragmáticos hipotéticos.

En opinión de Kasper (1992a), es necesario continuar investigando en los campos de la pragmática intercultural y de la interlengua para determinar hasta qué punto es específica la información incluida en el conocimiento pragmático general. Mientras no dispongamos del conocimiento suficiente, considera esta autora que “it is advisable to err on the conservative side and conceptualize learners’ using L<sub>1</sub> pragmatic knowledge isomorphously with an L<sub>2</sub> target as positive transfer” (Kasper 1992a: 212). Esta postura llevaría a realizar afirmaciones basadas en una hipótesis probable pero no suficientemente refutadas por datos empíricos, lo cual, desde mi punto de vista, les restaría legitimidad.

En aquellos casos en los que se puede demostrar que las convenciones de uso compartidas por la L<sub>1</sub> y la L<sub>2</sub> no son universales, la evidencia de transferencia positiva es, obviamente, menos controvertida. En el nivel pragmlingüístico, por ejemplo, algunos estudios han demostrado que los estudiantes de lenguas extranjeras han transferido con éxito estrategias de petición convencionalmente indirectas, como los equivalentes formales de ‘*can you*’ –del danés, alemán, japonés, chino y hebreo al inglés, del danés al alemán, y del inglés al hebreo– (Blum-Kulka 1982), y formas modales de tiempo pasado –del danés y alemán al inglés– (House & Kasper 1987, Faerch & Kasper 1989).

---

<sup>18</sup> En Kasper (1982) se incluye un gran número de ejemplos de errores debidos a las técnicas de enseñanza, muchos de los cuales podrían clasificarse en la categoría de fallos pragmlingüísticos.

### 1.1.4.3. Potencialidad de transferencia pragmática<sup>19</sup>

Como apunta Takahashi (1996: 190), los datos de la actuación por sí solos no pueden ofrecernos información acerca de hasta qué punto los estudiantes de lenguas extranjeras se apoyan en su lengua nativa o de cómo perciben el papel de la lengua nativa en su producción de actos de habla. Consecuentemente, junto a estudios sobre la transferencia pragmática orientados hacia el producto, se necesitan otros de potencialidad de transferencia pragmática orientados hacia el proceso, que investiguen bajo qué condiciones tiene lugar la transferencia.

La potencialidad de transferencia pragmática puede definirse como la probabilidad de que una estrategia determinada de la L<sub>1</sub> se transfiera a una estrategia equivalente de la L<sub>2</sub> (Takahashi 1996: 195). En esta definición, se enfatiza el carácter relativo, basado en la probabilidad: es más probable que se transfiera el ítem *i* que el ítem *j*. Esta naturaleza relativa de la potencialidad de transferencia pragmática no nos permitirá predecir el comportamiento real, sino indicar simplemente tendencias en el uso de la lengua.

El concepto de potencialidad de transferencia pragmática de Takahashi incorpora dos criterios, a saber, “(1) how L2 learners assess the *contextual appropriateness* of an L1 pragmatic strategy and (2) how they assess the *equivalence of the L1 and L2 strategies* in terms of contextual appropriateness” (Takahashi 1996: 196, la cursiva es del propio autor). El primer criterio, adoptado de Selinker (1966, 1969, 1989), se basa en el siguiente supuesto:

[if] the L1 strategy is perceived to be appropriate enough and thus assumed to be frequently used, this L1 strategy would more likely be transferred to the L2 context; if, however, the L1 strategy is perceived not to be appropriate and thus assumed not to be frequently used in the L1 context, a logical conclusion is that the L1 strategy is far less likely to be transferred to the L2 context. (Takahashi 1996: 196)

---

<sup>19</sup> El concepto de *transferability* de Takahashi (1996) se ha traducido aquí como potencialidad de transferencia pragmática.

El segundo criterio se relaciona con la condición de semejanza o equivalencia para la transferencia. Se ha demostrado (Blum-Kulka 1982, Kasper 1982, Faerch & Kasper 1989, Takahashi 1992, 1993, 1996) que la equivalencia entre  $L_1$  y  $L_2$  es un factor crucial para la transferencia tanto desde un punto de vista teórico como empírico. Con respecto a la transferencia pragmática, la equivalencia se relaciona con la propiedad de una estrategia determinada en la  $L_1$  y en la  $L_2$  con respecto al contexto. La interacción de los dos criterios anteriores puede esquematizarse por medio de la “escala de potencialidad de transferencia pragmática” (Figura 4):

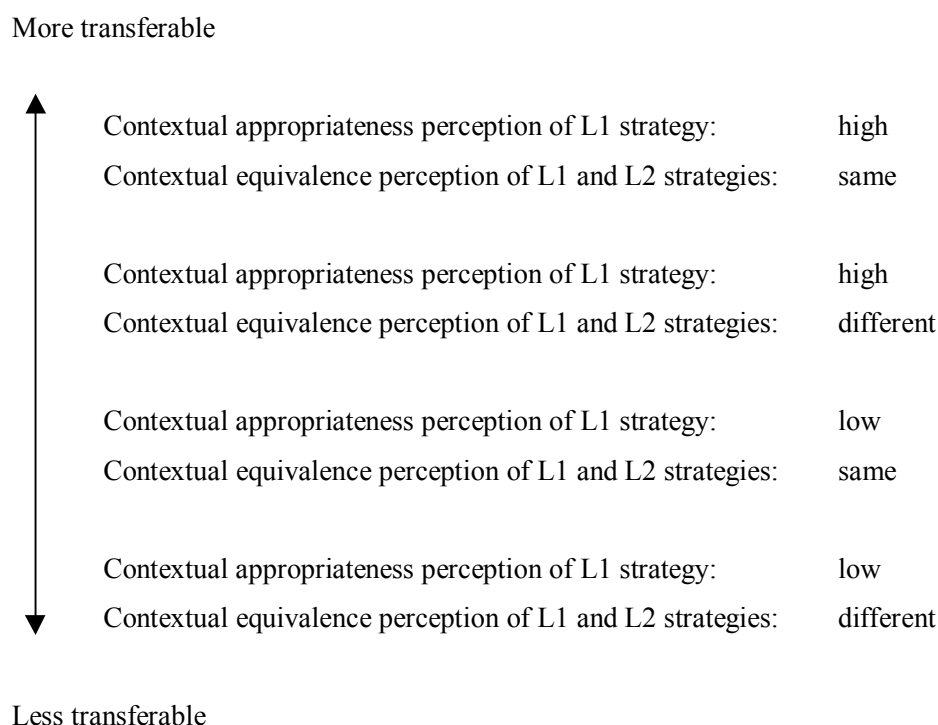


Figura 4. Escala de potencialidad de transferencia pragmática. (Takahashi 1996: 197)

Esta escala debe interpretarse de la siguiente manera: cuanto mayor sea el grado de propiedad que se percibe en una estrategia en la  $L_1$ , y mayor sea el grado de equivalencia contextual entre dicha estrategia y su correspondiente en la  $L_2$ , más transferible será la estrategia de la  $L_1$  con relación a otras estrategias. Por el contrario,



cuanto menor sea el grado de propiedad que se percibe en una estrategia determinada en la  $L_1$  y menor sea la equivalencia contextual entre dicha estrategia y la correspondiente en la  $L_2$ , menor será el grado de potencialidad de transferencia pragmática de la estrategia con relación a otras.

#### **1.1.5. Instrumentos de investigación en la pragmática intercultural y de la interlengua**

Como indican Kasper & Dahl (1991: 216), los métodos empleados en la pragmática intercultural y de la interlengua para recopilar datos pueden caracterizarse según las limitaciones que imponen a los datos: el grado en que los datos están predeterminados o controlados por el instrumento y la modalidad de uso de la lengua que emplean los informantes. La figura 5 distribuye los diferentes métodos a través de estas dos dimensiones.

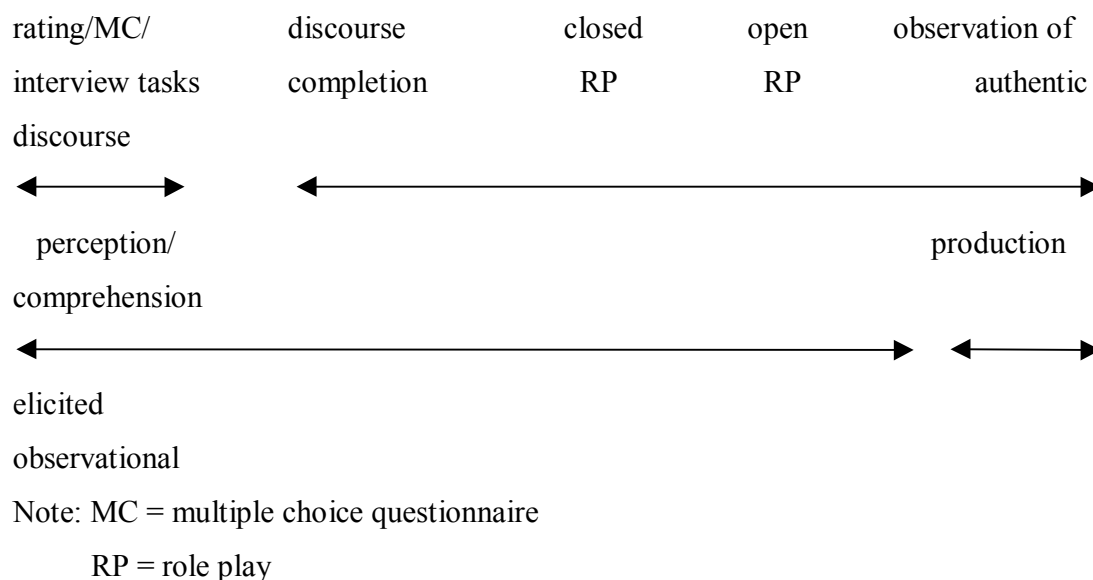


Figura 5. Métodos de recopilación de datos con relación a la modalidad de uso de la lengua y grado de control.

Los métodos hacia la izquierda del esquema –distintos tipos de tareas de valoración, cuestionarios de elección múltiple y entrevistas– ofrecen información acerca de la percepción de los informantes sobre realizaciones de actos de habla alternativas. Los métodos de recopilación de producción de datos desde el extremo izquierdo hasta el medio del esquema contienen instrumentos cerrados, como tests para completar el discurso y juegos de rol cerrados con una interacción parcialmente autodirigida entre los participantes. El extremo derecho, por otra parte, contiene estudios de observación donde no se imponen limitaciones deliberadas a los informantes, aunque puede haber efectos del observador no intencionados. Nos centraremos aquí en aquellos instrumentos utilizados para la extracción de datos de producción.

### 1.1.5.1. Cuestionarios para completar el discurso

Los cuestionarios para completar el discurso se han empleado con gran frecuencia en estudios de pragmática intercultural y de la interlengua. Este procedimiento de obtención de datos lo utilizaron por primera vez Levenston & Blum-Kulka (1978) en un estudio que se centraba en la simplificación léxica, y se adaptó por primera vez a la investigación sobre la realización de actos de habla en Blum-Kulka (1982). El método se basa en cuestionarios escritos que contienen varias descripciones breves de distintas situaciones –en las que se indica el escenario y la distancia social entre los participantes, así como la relación de poder entre ellos– seguidas de un diálogo corto con un espacio vacío para el acto de habla que se desea estudiar. A los sujetos o informantes se les pide que escriban la respuesta que creen que se adapta al contexto de la situación, dando lugar de este modo a una realización del acto de habla que se intenta investigar. Se presentan a continuación dos ejemplos de items de un cuestionario. En (a) se trata de obtener la producción de una petición y en (b) una petición de disculpas:

(a) At the University

Ann missed a lecture yesterday and would like to borrow Judith's notes.

Ann: \_\_\_\_\_

Judith: Sure, but let me have them back before the lecture next week.

(b) At the College teacher's office

A student has borrowed a book from her teacher, which she promised to return today. When meeting her teacher, however, she realizes that she forgot to bring it along.

Teacher: Miriam, I hope you brought the book I lent you.

Miriam: \_\_\_\_\_

Teacher : OK, but please remember it next week.

(Blum-Kulka, House & Kasper 1989b: 14)

Aunque se han usado muy frecuentemente en los estudios de pragmática intercultural y de la interlengua, los cuestionarios para completar el discurso también se han criticado a menudo. Así, por ejemplo Trosborg (1995) afirma lo siguiente:

At best, the findings of written discourse completion tasks inform us about the learner's competence in controlled situations, and they say nothing about his/her abilities to communicate in real operating conditions. The results may inform us about the knowledge component of communicative competence, but does not provide satisfactory information about the learner's skill in using this knowledge, or in his/her ability to build up and structure communication to achieve intended communicative goals. (Trosborg 1995: 56)

Beebe & Cummings (1996: 80), en un artículo en el que comparan respuestas negativas dadas por hablantes nativos de inglés a un único ítem de un cuestionario para completar el discurso con las de una conversación telefónica auténtica, concluyen que las respuestas obtenidas por medio de dicho procedimiento no representan adecuadamente los siguientes aspectos:

- 1) Las palabras usadas en la interacción real;
- 2) La gama de fórmulas y estrategias empleadas (algunas, como la evasión de dar una respuesta, no suelen aparecer en los cuestionarios para completar el discurso);
- 3) La extensión de la respuesta y el número de turnos de habla necesarios para llevar a cabo una determinada función;
- 4) La profundidad de emoción que a su vez afecta al tono, contenido y forma de la actuación lingüística;
- 5) El número de repeticiones y elaboraciones;
- 6) La proporción real de producción de un acto de habla – por ejemplo, si el hablante rechazaría una invitación o no en una situación determinada.

Sin embargo, los cuestionarios para completar el discurso se han defendido también como una herramienta que presenta ventajas considerables, y precisamente por esas ventajas se han convertido en el instrumento de investigación por excelencia en los estudios de pragmática intercultural y de la interlengua. Quizás las más

evidentes entre esas ventajas sean la gran cantidad de datos que permiten recopilar con relativa rapidez, así como la información que proporcionan sobre los tipos de fórmulas semánticas empleadas para realizar diferentes actos ilocutivos y sobre los factores sociales que se consideran decisivos a la hora de optar por alguna de dichas fórmulas (Ellis 1994: 164, Van Mulken 1996: 691). El hecho de que las situaciones sean idénticas para todos los informantes permite analizar la manera en la que influyen una serie de variables en las respuestas, como la edad, el sexo, etc. (Houck & Gass 1996: 46). Kasanga (1998: 135) señala como ventaja añadida el hecho de que los cuestionarios para completar el discurso pueden emplearse como un medio de corroborar resultados o tendencias observados en un estudio de carácter menos sistemático y replicable. Además de estas ventajas metodológicas prácticas, este instrumento para obtención de datos presenta también ventajas de tipo teórico. Como indican Blum-Kulka, House & Kasper (1989a: 13), la utilización de técnicas escritas para la obtención de datos permite al investigador tener acceso a respuestas más estereotipadas que aquéllas que se producen en el discurso espontáneo. Hill, Ide, Ikuta, Kawasaki & Ogino (1986) afirman en este sentido lo siguiente: “the virtue of authenticity in naturally occurring speech must be weighed against its reflection of speakers’ sociolinguistic adaptations to very specific situations” (Hill, Ide, Ikuta, Kawasaki & Ogino 1986: 353). Para establecer una comparación transcultural, más que estas adaptaciones a situaciones específicas, se necesitan los prototipos de las diferentes variantes en el discurso real de un individuo. Además, los estudios de pragmática de la interlengua requieren la utilización de técnicas controladas experimentalmente (Blum-Kulka, House & Kasper 1989a: 13).

Dos ventajas adicionales destacadas por Johnston, Kasper & Ross (1998: 157) implican que, en comparación con los datos obtenidos de una conversación espontánea, las respuestas a los cuestionarios de producción presentan una mayor facilidad de codificación (lo que no implica que no se presenten problemas) y, al ser normalmente escritas, no requieren transcripción. Concluyen estos autores que, debido a estas y otras razones, los cuestionarios de producción seguirán siendo con seguridad un instrumento muy empleado en las investigaciones en pragmática intercultural y de la interlengua.

Se han dedicado varios estudios al modo en el que influye el diseño del cuestionario en los datos obtenidos por medio del mismo. Así, Rose (1992), por ejemplo, comparó los datos recopilados por medio de dos tipos diferentes de cuestionario para completar el discurso. Uno de los cuestionarios incluía respuestas del oyente y el otro no. La conclusión principal que se extrajo de ese estudio fue que las dos formas distintas de cuestionario no mostraban diferencias relevantes con respecto a los datos obtenidos. Consecuentemente, no se demostró que la inclusión de respuestas por parte del oyente tuviera un efecto significativo sobre la actuación lingüística, aunque se observó una tendencia a emplear peticiones más largas y una mayor cantidad de mitigadores y movimientos de apoyo cuando el cuestionario empleado no incluía respuestas por parte del oyente. Puesto que la omisión de respuestas del oyente, según los datos del mencionado estudio, no tiene por qué suponer un problema para la obtención de peticiones, Rose (1992) concluye que la inclusión de respuestas del oyente puede resultar innecesaria. Este mismo autor ha sugerido que, para la recopilación de datos sobre aquellas lenguas que están basadas en el oyente,<sup>20</sup> como el japonés, el cuestionario para completar el discurso puede que no resulte un instrumento apropiado. En un estudio posterior, Rose (1994), tomando como base los resultados obtenidos por medio de un cuestionario de elección múltiple y de un test para completar el discurso, afirma que “there are reasons to suspect that DCTs [Discourse Completion Tests] may be inappropriate for collecting data on Japanese, but more research is needed to show this conclusively” (Rose 1994: 1).

Johnston, Kasper & Ross (1998), en un trabajo en el que se disponen a analizar el efecto de las respuestas o réplicas del oyente en cuestionarios de producción, consideran que la conclusión extraída por Rose (1992), según la cual no es necesario que los cuestionarios para completar el discurso incluyan respuestas, no tiene en cuenta el hecho de que las limitaciones contextuales ofrecidas por la descripción de la situación pueden no ser suficientes para obtener el acto de habla

---

<sup>20</sup> Según afirma Rose (1992: 60), “in hearer-based interaction, imprecision and ambiguity are valued, explicitness is marked, context-based strategies are employed, and it is the task of the hearer to intuit meaning.” Ya Lakoff (1985) había caracterizado el japonés como una lengua basada en el oyente, lo cual indica que se espera del hablante que sea indirecto y vago, dejando de este modo al oyente la responsabilidad de interpretar sus intenciones.

deseado. La elección de una réplica apropiada, sin embargo, puede limitar las opciones de respuesta al acto de habla que se trata de investigar. En el citado estudio se investiga el efecto de tres opciones diferentes –réplica positiva, réplica negativa o ausencia de réplica– sobre la producción de peticiones, quejas y peticiones de disculpas. Los resultados obtenidos sugieren que la presencia y el tipo de réplica influyen en el tipo de lenguaje empleado en las respuestas a los ítems del cuestionario. La influencia de los tipos de réplica variaba según la categoría del acto de habla. Así, las peticiones de disculpas eran las más condicionadas por el tipo de réplica, las peticiones ocupaban una posición intermedia y las quejas eran las menos afectadas. Como consecuencia de sus descubrimientos, Johnston, Kasper & Ross (1998: 173) concluyeron que los resultados de estudios que emplean diferentes formatos de cuestionarios para completar el discurso puede que no sean comparables, ya que es probable que estén influidos por la presencia y tipo de réplica en los ítems del cuestionario. Se concluye, por tanto, que la inclusión de respuestas por parte del oyente en los cuestionarios para completar el discurso resulta problemática, ya que puede ratificar ciertos tipos de estrategia de actos de habla que podrían no corresponder con las empleadas en la interacción conversacional (Johnston, Kasper & Ross 1998: 173). Como sugieren estos mismos autores,

As a straightforward way to redress the problem of variable uptake in future PQ [production questionnaire] studies, it could perhaps be recommended to use open-ended, rejoinder-free items only. The technical problem of stimulus control (...) could be addressed through careful construction and pre-testing of questionnaire items (Johnston, Kasper & Ross 1998: 173).

Sin embargo, a continuación expresan su preocupación de que no es posible saber cómo interpretan los informantes la falta de respuesta por parte del oyente. Una posibilidad sería que simplemente no prestan atención al hecho de que no hay réplica. En el caso de que se asigne una interpretación a esta falta de respuesta, la ausencia se podría identificar con una réplica positiva o negativa o con un silencio significativo. En este último caso es difícil saber qué tipos de significado se atribuyen a la ausencia de una respuesta verbal esperada. El que el silencio sea interpretado como

consentimiento o disentimiento para con el hablante dependerá tanto de la variación transcultural en el significado pragmático del silencio como del tipo de iniciación y contexto comunicativo del intercambio asociado con cada ítem. Un modo de obtener información sobre las interpretaciones que los informantes hacen de los ítems del cuestionario sin réplica sería un informe verbal simultáneo y retrospectivo.<sup>21</sup>

### **1.1.5.2. Juego de rol**

Los juegos de rol también contienen una descripción del contexto que requiere la producción de un determinado acto de habla. Sin embargo, a diferencia de los cuestionarios para completar el discurso, en este caso a los informantes se les pide que respondan oralmente. En ocasiones, los juegos de rol se llevan a cabo con la ayuda de marionetas. Así, en Walters (1980a) se empleó dicho recurso para investigar la producción de actos de habla en la interlengua de niños.<sup>22</sup> En otros casos la interacción tiene lugar entre los informantes (Kasper 1981), o entre el informante o los informantes y el investigador (Rintell & Mitchell 1989). Los datos que se recogen por medio de los juegos de rol permiten obtener información acerca de la capacidad de crear un contexto discursivo para el acto de habla que se desea investigar. De este modo, Kasper (1981) y Tanaka (1988) mostraron cómo la producción de peticiones puede planearse estratégicamente desde el principio de la conversación. Otra ventaja que presentan los juegos de rol con relación a los cuestionarios para completar el discurso es que, al constituir producción oral, permiten investigar aspectos relacionados con el mecanismo de los turnos de habla, con las decisiones de planificación improvisada o con las estrategias de negociación del significado. Sin embargo, los cuestionarios para completar el discurso presentan con respecto a los

---

<sup>21</sup> Semejante método lo empleó Robinson (1992) en conjunción con un test abierto para completar el discurso en un estudio sobre negativas producidas por hablantes no nativas japonesas de inglés americano.

<sup>22</sup> En Andersen (1990), un estudio sobre la adquisición de destrezas sociolingüísticas en niños hablantes nativos de inglés, se mencionan ciertas ventajas de la utilización de marionetas en los juegos de rol, como la captación de atención de los informantes o la posibilidad de controlar las variables situacionales al tiempo que se le ofrece al niño libertad para ser creativo e imaginativo.



juegos de rol las ventajas de que no se necesita transcribir los datos y de que permiten recopilar un número mucho mayor de datos en el mismo tiempo.

En Rintell & Mitchell (1989) se estudia en qué medida difieren los datos obtenidos por medio de un cuestionario para completar el discurso y por medio de un juego de rol. La conclusión a la que se llega en este estudio es que ambos métodos de investigación dan lugar a resultados muy similares. Las diferencias encontradas tan sólo se pueden considerar significativas en dos aspectos. Por una parte se observaron diferencias en cuanto a la longitud de los enunciados producidos por hablantes no nativos en ambas versiones, ya que los enunciados en las intervenciones orales resultaron bastante más largos que las respuestas a los cuestionarios escritos debido a un mayor uso de movimientos de apoyo, así como a la presencia de dudas y reformulaciones –la propia naturaleza de la interacción cara a cara parece ser la responsable de estas diferencias–. Quizás los informantes tratan de resultar especialmente corteses cuando se trata de una interacción personal, como la que tiene lugar en un juego de rol, y, en este sentido, la mayor presencia de movimientos de apoyo puede deberse a la concepción de que las peticiones más largas resultan más elaboradas, y, consecuentemente, más corteses. Aparte de la cortesía, la necesidad de claridad es un motivo de preocupación para los hablantes no nativos en las interacciones cara a cara, lo que da lugar a repeticiones de la misma idea aún a costa de resultar redundante. El segundo aspecto que muestra diferencias significativas según el modelo de recopilación de datos empleado es la frecuencia de uso de estrategias de petición directas en dos de las dieciseis situaciones compartidas por los dos métodos de investigación empleados en el mencionado estudio. Las estrategias directas se emplean más a menudo en las respuestas al cuestionario escrito que en la interacción oral. Sugieren los autores del estudio que esto puede deberse al hecho de que en una interacción cara a cara con un interlocutor, en este caso con el investigador, los informantes se puedan sentir menos cómodos usando un lenguaje directo. Sin embargo, al responder por escrito, se podrán sentir más libres para emplear el tipo de lenguaje que consideran más adecuado a la situación que se les presenta, sin la incomodidad que podría surgir en una interacción personal. Sin embargo, Kasper & Dahl (1991: 239) sostienen que este efecto en la interacción

puede estar producido por la diferencia de estatus entre el investigador y los informantes, todos ellos estudiantes, y que podría disminuir si el interlocutor fuera conocido por los informantes y tuviera el mismo estatus que ellos. Por tanto, a menos que se pueda controlar esta variable, no se podrá tener la certeza de que el efecto observado se deba al instrumento de investigación empleado. En cualquier caso, como ya se ha mencionado, Rintell & Mitchell concluyen que los datos obtenidos por medio de ambos métodos son muy similares:

... despite known distinctions between spoken and written language, we have shown how, in many ways, language elicited is very similar whether collected in written or oral form. We believe the reason for this similarity is that, although the data appear in the two modalities, they do not truly reflect the contrast between spoken and written language. In fact, the discourse completion test is, in a sense, a role-play like the oral one. With both methods, subjects are asked to role-play what they or someone else would *say* in a given situation. So both methods elicit representations of spoken language (Rintell & Mitchell 1989: 270; la cursiva es de los autores).

En Sasaki (1998) se comparan también los resultados obtenidos por medio del procedimiento del juego de rol y de cuestionarios para completar el discurso. Las conclusiones a las que se llega en ese estudio indican que las respuestas obtenidas por medio de los juegos de rol tenían una mayor extensión y reflejaban una variedad más amplia de estrategias que aquéllas obtenidas mediante cuestionarios para completar el discurso. Estas diferencias se deben, en opinión de la autora del estudio, a la naturaleza interactiva de los juegos de rol. Los informantes que respondieron a ambos instrumentos de investigación eran exactamente los mismos, lo cual, como afirma Sasaki (1998: 460), hace posible la comparación entre los datos obtenidos a través de un método y el otro. Dicha comparación arroja el resultado de que a menudo los informantes varían de estrategia para la misma situación dependiendo del instrumento de que se trate.

### **1.1.5.3. Observación etnográfica**

La utilización de datos extraídos de conversaciones auténticas y espontáneas como base para estudiar aspectos relacionados con la pragmática intercultural y de la interlengua ha sido mucho menos frecuente, en parte debido a la dificultad de reunir un corpus de datos suficiente. Sin embargo, este método ha sido empleado por Wolfson (1989b) para investigar la producción de cumplidos y respuestas a cumplidos por parte de hablantes nativos y no nativos de inglés americano. Bardovi-Harlig & Hartford (1990) recopilaron los datos de sesiones académicas de orientación para su estudio sobre las diferencias entre las sugerencias producidas por hablantes nativos y no nativos.

Una desventaja que comparte la observación de la conversación espontánea con los juegos de rol es la necesidad de transcribir los datos, a lo que se une la imposibilidad de recordar las palabras exactas empleadas en el discurso, como señalan Kasanga (1998: 134) y Beebe & Takahashi (1989b: 201), y como han puesto de manifiesto ciertos estudios experimentales, como Hjelmquist (1984) o Coulthard (1992a). Esta dificultad se podría subsanar utilizando una grabadora, pero existe el peligro de que se produzca una distorsión en unos datos que se pretenden extraer de un contexto natural y espontáneo. A menudo la utilización de medios técnicos como grabadoras puede atraer la atención de los informantes o intimidarlos (Kasanga 1998: 134-135). Además, a diferencia de los cuestionarios para completar el discurso y los juegos de rol, la observación etnográfica no permite la posibilidad de realizar estudios replicados, ya que la comparación de los datos obtenidos en estudios basados en la observación es prácticamente imposible. Un medio de remediar esta falta inherente de comparabilidad sería recurrir a entrevistas retrospectivas con los participantes, que podrían iluminar ciertos aspectos de su percepción de la interacción previa. Ellis (1994: 164) señala que los datos obtenidos mediante la observación tienen el peligro de no ser representativos de la población que se desea investigar. Así, por ejemplo, Wolfson (1983) y Holmes (1986), para estudiar la producción de cumplidos por hablantes nativos de inglés en Estados Unidos y Nueva Zelanda, se basaron en los datos recopilados predominantemente de estudiantes femeninas de post-grado.

Cohen (1996a: 24) señala que el método de la observación etnográfica puede resultar efectivo para recopilar datos de ciertos actos de habla, como los cumplidos, pero que, sin embargo, para otros actos de habla, como las peticiones de disculpas, puede resultar poco productivo, además de demandar una gran cantidad de tiempo. Si se deseara comparar la producción de un determinado acto de habla a través de varias situaciones, se necesitaría demasiado tiempo para recoger datos en todas las categorías deseadas. Sería asimismo prácticamente imposible controlar todas las variables que pueden incluir los juegos de rol o los cuestionarios para completar el discurso, como la gravedad de la ofensa, el estatus relativo y la distancia social entre los interlocutores, el sexo, la edad, etc., como se ha puesto de manifiesto en más de una ocasión, ya que, a diferencia de aquellos instrumentos de investigación, en la observación etnográfica es muy difícil que se den situaciones idénticas (Beebe & Takahashi 1989b, Kasper & Dahl 1991, Cohen 1996, Houck & Gass 1996). Rintell & Mitchell, al referirse a la observación etnográfica, inciden en los mismos problemas:

Unfortunately, if the objective of the researcher is to observe many instances of a speech act in the same situational and interpersonal context, it is impossible to control the contextual variables so as to ensure that the same context will be repeated even once. Another drawback to the ethnographic method data collection is that the researcher must either rely on memory to accurately record the data, or on the taping of long stretches of talk in the hope that the particular speech in question emerges in the course of the exchange (Rintell & Mitchell 1989: 250).

Además, cuando se intenta investigar la producción de actos de habla en la interlengua de hablantes en un contexto en el que el idioma analizado es una lengua extranjera, resulta imposible recoger datos en un escenario natural. Emplear el método de la observación etnográfica con los hablantes nativos y un método controlado con los hablantes no nativos imposibilitaría la comparación entre ambos grupos, ya que ésta se vería afectada por la divergencia entre los métodos de investigación empleados, como apuntan Cohen & Olshtain (1981):

There seems to be a mismatch when one compares data collected from native speakers in a natural setting with data collected from nonnatives in role-played testing situations. We felt that the data collected from nonnatives in such testing situations (i.e., the respondents' best estimate of idealized responses) should be compared with data collected from natives in similar simulated settings, where natives would also be giving idealized responses (Cohen & Olshtain 1981: 117).

La tabla que se incluye a continuación contiene una muestra representativa de estudios en pragmática intercultural y de la interlengua, concretamente sobre producción de actos de habla.<sup>23</sup> La información que recoge la tabla 1 hace referencia al instrumento de investigación empleado, el acto o los actos de habla analizado(s) y los informantes que han servido de base al estudio.

---

<sup>23</sup> Los estudios sobre producción de actos de habla en una sola lengua nativa, como Greif & Gleason (1980), Candlin, Coleman & Burton (1983), Keenan (1992), García (1993), Bustamante & Niño (1995), Rose & Ono (1995) no se han incluido en esta tabla, pues no se inscriben en el ámbito de la pragmática intercultural o de la interlengua.

<b>Estudio</b>	<b>Instrumento investigación</b>	<b>Acto de habla</b>	<b>Informantes</b>
Beebe et al. 1990	CCD <sup>24</sup>	Correcciones	15 HNN inglés L1 japonés 25 HN inglés 15 HN japonés
Bergman & Kasper 1993	CCD	Peticiones de disculpas	288 HNN inglés 30 HN inglés 136 HN tailandés
Blum-Kulka 1982	CCD	Peticiones	44 HNN hebreo 32 HN hebreo 10 HN inglés
Blum-Kulka & Olshtain 1986	CCD	Peticiones	240 HNN hebreo L1 inglés 172 HN hebreo
Cenoz 1996a	CCD	Peticiones Peticiones de disculpas	62 HNN inglés L1 español y euskera 34 HN inglés
Cenoz 1999	CCD	Peticiones Peticiones de disculpas	29 HN inglés 44 HN español 29 HNN español L1 inglés 44 HNN inglés L1 español
Cohen, Olshtain & Rosenstein 1986	CCD	Peticiones de disculpas	96 HN inglés 84 HNN inglés L1 hebreo
Díaz 1999	CCD	Peticiones	50 HN inglés 50 HN español

Tabla 1. Métodos de investigación empleados en estudios de pragmática intercultural y de la interlengua sobre producción de actos de habla

<sup>24</sup> La abreviatura CCD significa *Cuestionario para completar el discurso*.

Cap. 1. Marco teórico y conceptual

Faerch & Kasper 1989	CCD	Peticiones	200 HNN inglés L1 danés 200 HNN alemán L1 danés 100 HN inglés 163 HN danés
Fukushima 1991	CCD	Ofrecimientos Peticiones	36 HNN inglés L1 japonés 18 HN inglés
Hong 1998	CCD	Peticiones	68 HN chino 50 HN alemán
House & Kasper 1987	CCD	Peticiones	400 HNN inglés L1 alemán y danés 200 HN alemán 163 HN danés 100 HN inglés
Maeshiba, Yoshinaga, Kasper & Ross 1996	CCD	Peticiones de disculpas	30 HN inglés 30 HN japonés 30 HNN inglés L1 japonés
Márquez Reiter 1997	CCD	Peticiones	30 HN español 30 HN inglés
Matoba 1996	CCD	Peticiones Ofrecimientos	50 HN alemán 50 HN japonés
Niki & Tajika 1994	CCD	Peticiones Peticiones de permiso	26 HN inglés 64 HNN inglés L1 japonés
Okumoto 1998	CCD	Respuestas a cumplidos	89 HNN inglés L1 japonés 34 HN inglés 53 HN japonés
Olshain & Weinbach 1987	CCD	Quejas	35 HNN hebreo L1 ? <sup>25</sup> 35 HN hebreo

Continuación Tabla 1

<sup>25</sup> En aquellos casos en los que aparece un signo de interrogación éste representa que no se indica el número de participantes en el estudio o la lengua nativa (L1) de los mismos.

Takahashi & Beebe 1987	CCD	Rechazos	40 HNN inglés L1 japonés 20 HN inglés 20 HN japonés
Trenchs 1995	CCD	Quejas	20 HN inglés 20 HN catalán 27 HNN inglés L1 catalán
Van Mulken 1996	CCD	Peticiones	20 HN francés 16 HN holandés
Cohen & Olshtain 1981	Juego de rol	Peticiones de disculpas	12 HN hebreo 12 HN inglés 20 HNN inglés L1 hebreo
Fukushima 1996	Juego de rol	Peticiones	16 HN inglés 15 HN japonés
García 1989	Juego de rol	Peticiones de disculpas	10 HNN inglés L1 español 10 HN inglés
Held 1996	Juego de rol	Peticiones Expresión de gratitud	120 HN italiano 115 HN francés
House & Kasper 1981	Juego de rol	Peticiones Quejas	? HN inglés ? HN alemán
Le Pair 1996	Juego de rol	Peticiones	22 HNN español L1 holandés 36 HN español
Murphy & Neu 1996 <sup>26</sup>	Juego de rol	Quejas	14 HN inglés 14 HNN inglés L1 coreano

Continuación Tabla 1

<sup>26</sup> En este estudio, las respuestas de los informantes se grabaron directamente a un magnetofón sin que interviniera ningún interlocutor. Se utilizó también un cuestionario compuesto de diez preguntas de sí o no y una pregunta abierta, que se repartió entre 27 hablantes nativos de inglés americano para juzgar el grado de aceptación de las respuestas de los hablantes no nativos.



Cap. 1. Marco teórico y conceptual

---

Olshtain 1983	Juego de rol	Peticiones de disculpas	12 HN hebreo 12 HN inglés 12 HN ruso 13 HNN hebreo L1 inglés 14 HNN hebreo L1 ruso
Scarcella 1979	Juego de rol	Invitaciones Peticiones	20 HNN inglés L1 ? 6 HN inglés
Tanaka 1988	Juego de rol	Peticiones	8 HNN inglés L1 japonés 8 HN inglés
Trosborg 1986a	Juego de rol	Peticiones de disculpas	36 HNN inglés L1 danés 12 HN inglés 12 HN danés
Trosborg 1995	Juego de rol	Peticiones Peticiones de disculpas Quejas	? HNN inglés L1 danés ? HN inglés ? HN danés
Walters 1980a	Juego de rol	Peticiones	18 HNN inglés
Hinkel 1994	CCD	Expresión de agradecimiento	98 HNN inglés L1 chino 33 HNN inglés L1 indonesio 25 HNN inglés L1 coreano 15 HNN inglés L1 japonés 15 HNN inglés L1 español 13 HNN inglés L1 árabe 34 HN inglés
Wolfson 1986	Observación etnográfica	Cumplidos	? HNN inglés ? HN inglés
Nelson et al. 1996	Entrevistas	Respuestas a cumplidos	52 HN árabe 87 HN inglés

Continuación Tabla 1.

Beebe & Takahashi 1989a	CCD Observación etnográfica	Desacuerdo Información comprometida	15 HNN inglés L1 japonés 15 HN inglés
Beebe & Takahashi 1989b	CCD Observación etnográfica	Desacuerdo Reprimendas	15 HNN inglés L1 japonés 15 HN inglés
Bodman & Eisenstein 1988	CCD Juego de rol Observación etnográfica	Expresión de gratitud	34 parejas HN inglés 40 parejas HNN inglés 24 parejas HN y HNN L1 varias
Eisenstein & Bodman 1986	CCD Entrevistas	Expresión de gratitud	67 HNN inglés L1 varias 56 HN inglés
Kasanga 1998	Observación etnográfica CCD	Peticiones	100 HNN inglés 34 HNN inglés <sup>27</sup>
Rintell & Mitchell 1989	CCD Juego de rol	Peticiones Peticiones de disculpas	34 HNN inglés L1 ? 37 HN inglés
Sasaki 1998	Juego de rol CCD	Peticiones Rechazos de ofrecimientos	12 HNN inglés L1 japonés

Continuación Tabla 1

<sup>27</sup> En Kasanga (1998) 100 hablantes no nativos se utilizaron como informantes en la observación etnográfica y 34 en el CCD.

## 1.2. La cortesía verbal

Como señala Kasper (1990: 193), a pesar de su importancia en la vida real y de la existencia de algunos estudios como los de Shils (1968) y Lakoff (1973), la cortesía no se convirtió en un objeto de estudio destacado en pragmática hasta finales de los años setenta. Aunque las primeras aproximaciones teóricas a la cortesía propuestas por Lakoff (1973, 1975), Brown & Levinson (1978, 1987), Fraser & Nolen (1981) y Leech (1983) mostraban diferencias desde un punto de vista epistemológico, todas ellas conceptualizaban la cortesía como una estrategia cuya finalidad era la de evitar conflictos. Shils (1968), por el contrario, constituye una aproximación diferente.

La cortesía es, en gran medida, un concepto abstracto, como lo demuestra el hecho de que en su definición se introduzcan generalmente otros campos conceptuales para explicar su carácter esencial por medio de una analogía (Pérez, 1998: 88). De este modo, mientras Brown & Levinson (1978, 1987) definen la cortesía como un tipo de comportamiento cuyo objetivo es preservar la imagen del oyente, Leech (1983) y Clark & Schunk (1980) recurren a metáforas relacionadas con el campo de la economía. Así, según Leech (1983), la cortesía implica minimizar el coste y maximizar el beneficio para el oyente, y Clark & Schunk (1980) conceptualizan la cortesía como una moneda de cambio que permite regular los procesos de interacción social. En sus propias palabras, “A will be polite to the extent that the linguistic device she (*sic*) selects benefits B or lowers the cost to B” (Clark & Schunk 1980: 114).

Gran parte del interés que ha venido suscitando el estudio de la cortesía verbal entre los investigadores en los últimos años, del que dan buena cuenta Dufon, Kasper, Takahashi & Yoshinaga (1994) –una bibliografía sobre la cortesía lingüística con más de seiscientos títulos–, se debe a que, como afirma Koike (1992), “[p]oliteness illustrates a link between sociocultural norms, linguistic form, and function” (Koike 1992: 20). En este sentido, Held (1992) afirma que, desde el momento en que la cortesía verbal comenzó a analizarse desde el punto de vista de la pragmática, “because of its connection with the acting and speaking subject, politeness has been

of interest as an intentional, goal-oriented, situation-specific selection of linguistic strategies between *ego* and *alter*” (Held 1992: 133).<sup>28</sup>

En las siguientes secciones analizaremos los modelos teóricos más relevantes que proponen un análisis de la cortesía verbal desde una perspectiva pragmática. Se tratará de una revisión crítica, esto es, junto a la exposición de los distintos modelos teóricos, se irán introduciendo las críticas realizadas a los mismos por diversos autores, así como, en ocasiones, mi propia opinión. Se comenzará la exposición por Lakoff (1973, 1975) para seguir con Leech (1983) y Brown & Levinson (1978, 1987). Este último constituye el modelo más destacado e influyente hasta el momento presente y en él nos basaremos parcialmente para llevar a cabo nuestro análisis. Es por estos motivos que le dedicaremos a su exposición un mayor espacio que a los anteriores. No obstante, a pesar de su importancia e influencia, el modelo de Brown y Levinson ha recibido numerosas críticas, a las cuales se hará referencia.

### 1.2.1. Lakoff

El modelo de cortesía de Lakoff (1973, 1975) parte de las máximas conversacionales de que se compone el Principio de Cooperación de Grice (1975),<sup>29</sup> las cuales, como indica Lakoff (1973: 297), funcionan como unas reglas que le permiten al hablante transmitir el contenido denotativo de su acto de habla con la mayor claridad posible. Lakoff pone de manifiesto la insuficiencia de aquellas gramáticas que se basan únicamente en reglas de tipo morfosintáctico y sugiere que deberían asimismo incorporarse ciertas reglas de tipo pragmático. Propone, pues, dos reglas básicas que denomina reglas de competencia pragmática y que formula de la siguiente manera:

1. Sea claro.
2. Sea cortés.

---

<sup>28</sup> La cursiva es del propio autor.

<sup>29</sup> Aunque se publica en 1975, la aportación de Grice es de finales de los años sesenta, en forma de clases magistrales. De ahí que el modelo de Lakoff (1973) haya podido basarse en las máximas de Grice.

Cuando el centro de interés es el mensaje que se va a comunicar, el hablante prestará atención preferente a la claridad del enunciado, mientras que en aquellos casos que implican especialmente la consideración del estatus de los interlocutores o la situación, adquirirá una relevancia especial la expresión de la cortesía.<sup>30</sup> Sin embargo, las dos reglas de competencia pragmática en ocasiones entran en conflicto entre sí. En estos casos, normalmente es la regla de cortesía la que prevalece sobre la de claridad:

It seems to be the case that, when Clarity conflicts with Politeness, in most cases (but not, as we shall see, all) Politeness supersedes: it is considered more important in a conversation to avoid offense than to achieve clarity. This makes sense, since in most informal conversations, actual communication of important ideas is secondary to merely reaffirming and strengthening relationships (Lakoff 1973: 297-298).

Lakoff (1973: 291) afirma que la primera de las reglas de competencia pragmática recoge los postulados conversacionales de Grice, que, ciertamente, están fundamentalmente relacionados con la claridad y el orden en la conversación. No obstante, la experiencia demuestra que las máximas conversacionales son violadas frecuentemente en las interacciones cotidianas. Considera, por tanto, que, junto a las máximas conversacionales, existen unas reglas de cortesía, que se relacionan con aquéllas. Estas reglas de cortesía son tres y Lakoff las formula del siguiente modo:

#### RULES OF POLITENESS

1. Don't impose
2. Give options
3. Make A feel good – be friendly (Lakoff 1973: 298).

---

<sup>30</sup> En este sentido, en lo que Cheepen (1988) y Brown & Yule (1983) denominan *interactional encounters* o función interactiva del lenguaje la expresión de la cortesía tendrá más importancia que en los *transactional encounters* o función transaccional del lenguaje. Estos últimos autores definen una y otra función del lenguaje en los siguientes términos: “That function which language serves in the expression of ‘content’ we will describe as transactional, and that function involved in expressing

La primera de estas reglas está relacionada con la distancia y la formalidad, la segunda con la deferencia y la tercera con la camaradería. Con posterioridad, Lakoff (1975) parafrasea estas tres reglas en términos más positivos:

1. Formality: keep aloof.
2. Deference: give options.
3. Camaraderie: show sympathy (Lakoff 1975: 65).

Si bien al comienzo de su artículo de 1973 Lakoff afirma que las máximas conversacionales del Principio de Cooperación se incluyen en la primera regla de competencia pragmática, más adelante en el mismo artículo expresa la opinión de que forman parte de la primera regla de cortesía –sea claro–, lo cual supone alcanzar una generalización interesante, en opinión de Lakoff. Afirma esta autora que las máximas conversacionales tienen como propósito comunicar un mensaje determinado en el menor tiempo posible y con la menor dificultad posible. Este propósito implica, en su opinión, evitar cualquier imposición al oyente, haciéndole perder el tiempo con trivialidades o confundiéndole, lo cual, en su opinión, justifica la inclusión de las máximas conversacionales en la primera regla de cortesía. Desde mi punto de vista, tal postura no resulta acertada, ya que en numerosas ocasiones, por ejemplo en el caso de las peticiones, el hablante recurre a estrategias indirectas –que obviamente actúan en detrimento de la claridad del mensaje– precisamente para dejar opciones al oyente, para permitirle rechazar su petición sin dar lugar a una situación comprometida o violenta.

Mientras que en determinadas ocasiones dos o más de las reglas de cortesía pueden estar funcionando de una manera simultánea y reforzándose mutuamente, en otras ocasiones prevalecerá una de las reglas sobre las demás dependiendo de la situación. Así pues, la primera regla, que requiere del hablante que no se entrometa en los asuntos privados de otras personas, se hará efectiva cuando se tiene la intención

---

social relations and personal attitudes we will describe as interactional.” (Brown & Yule 1983: 1) Si bien, la cortesía desempeña también un papel en la función transaccional del lenguaje.

de realizar una pregunta personal.<sup>31</sup> Si desea acomodarse a las reglas de cortesía, el hablante deberá pedir permiso para realizar una pregunta que entre en el ámbito de lo privado e íntimo, por ejemplo, acerca de las posesiones del oyente, como en (4):

(4) May I ask you how much you paid for that vase, Mr. Hoving? (Lakoff 1973: 298).

Como señala Lakoff (1973: 299), la petición de permiso es meramente convencional, pues se pide permiso al mismo tiempo que se está realizando la pregunta. No obstante, al menos aparentemente, se le ofrece al oyente la posibilidad de no responder.

La segunda regla –que trata de evitar una imposición al oyente–, por otra parte, en algunos casos opera al mismo tiempo que la primera, mientras en otras ocasiones lo hace en circunstancias en las que la primera regla no resultaría apropiada. Así, por ejemplo, algunas modificaciones pueden usarse para sugerir que el hablante no está muy involucrado emocionalmente en el contenido de su enunciado. El uso de dichos desclasificadores<sup>32</sup> (*hedges*) contradice la primera regla, ya que no resultarían apropiados en un registro formal. Lakoff ofrece el siguiente ejemplo:

(5) Nixon is sort of conservative (Lakoff 1973: 300).

Un enunciado como (5) no resultaría apropiado en el editorial de un periódico serio, que requeriría la aplicación de la primera regla de la cortesía casi exclusivamente. Sin embargo podría emplearse para mostrar cortesía en determinadas

---

<sup>31</sup> El ejemplo siguiente, propuesto en Fraser & Nolen (1981) serviría para ilustrar el funcionamiento de esta primera regla de cortesía:

When you enter a physician's office, for example, you implicitly extend the right to ask questions about you, your history and your reason for coming. However, on going to a podiatrist you do not expect to be asked questions about your sex life, unless you have negotiated that this is relevant to the examination. (Fraser & Nolen 1981: 94)

<sup>32</sup> Me baso en García (1998), quien utiliza el término *desclasificadores* para traducir *hedges*, ya que éstos “no sólo atenúan la fuerza ilocutiva del enunciado, sino que representan un esfuerzo por parte del hablante para desmarcarse de cualquier categoría en la que el oyente pudiese enmarcarlo” (García 1998: 28).

circunstancias. Por ejemplo, un hablante cuya verdadera opinión fuera (6), podría emplear (5) para evitar un posible desacuerdo:

(6) Nixon is arch-conservative (Lakoff 1973: 300).

La aplicación de esta segunda regla de la cortesía parece indicar que el hablante le deja al oyente la opción de cómo comportarse o qué hacer en un momento determinado, aunque con gran frecuencia esto no pasa de ser una mera convención. La cortesía de la segunda regla indica, bien de un modo real bien de un modo convencional, la superioridad del estatus del oyente con relación al del hablante, que se refleja en el carácter dubitativo de las estrategias de cortesía pertenecientes a esta segunda regla tanto en el discurso como en cualquier tipo de acción. Junto a las modificaciones ya mencionadas, la entonación interrogativa o las coletillas interrogativas cuando el hablante no está realmente dubitativo acerca de su afirmación, son mecanismos relacionados con esta segunda regla.

Mientras, como se ha mencionado, las reglas primera y segunda pueden aplicarse simultáneamente, la primera y la tercera parecen excluirse. Si coexisten en la misma conversación, se asumirá que los interlocutores están cambiando real o convencionalmente su relación mutua. La tercera regla lleva asociado un sentimiento de camaradería entre hablante y oyente. Su objetivo último es hacer que el oyente se sienta bien mediante la creación de un sentido de igualdad entre ambos interlocutores. Se podría argumentar, como señala Lakoff (1973: 301), que ése es también el objetivo de las otras dos reglas y, en definitiva, de la cortesía en general. Si bien todas las reglas de la cortesía pueden compartir el mismo objetivo, la manera de abordarlo es, en cualquier caso, diferente. Así, la tercera regla lo hace tratando de que el oyente sienta que es aceptado y que se le considera un amigo.<sup>33</sup> Es la regla que produce la forma T para expresar solidaridad en aquellas lenguas que muestran la distinción T/V en el pronombre de segunda persona.

En una situación en la que se espera la aplicación de la tercera regla y, en cambio, opera la primera, la implicación será que se está rompiendo la relación de



cordialidad entre los interlocutores. Así, por ejemplo, si un hablante emplea una fórmula de petición en consonancia con la primera regla de la cortesía para dirigirse a un oyente con el que había empleado con anterioridad una fórmula en consonancia con la tercera regla –más directa– el oyente asumirá que la relación de camaradería con el hablante se ha roto. De este modo, se habrán violado las reglas de la cortesía, ya que el hablante habrá hecho que el oyente se sienta mal. En este caso, pues, la interpretación no será que el hablante trata de no imponerse al oyente o de dejarle opciones. Si bien esta interpretación es teóricamente posible, el hecho de que en la práctica no lo sea, al menos en nuestra sociedad, se debe a que cuando la tercera regla es aplicable, prevalece sobre las otras dos (Lakoff 1973: 302).

Las reglas de la cortesía no sólo se aplican a los enunciados, sino que estas tres mismas reglas funcionan también para las acciones. De este modo, si una acción se considera cortés, ello se debe a que responde a una o más de las tres reglas de la cortesía, al igual que en el caso de los enunciados.

Lakoff (1973: 303) señala que una posible objeción a esta formulación de las reglas de la cortesía podría ser que lo que se considera cortés en una determinada cultura puede no considerarse cortés en absoluto en una cultura distinta. Sin embargo, sus reglas de la cortesía tienen pretensión de universalidad. En su opinión, esto no supone ninguna contradicción, ya que lo que ocurre cuando dos culturas difieren en la interpretación de una acción o un enunciado es que, aun compartiendo las mismas reglas de la cortesía, el orden de prevalencia en su aplicación varía en ambas culturas. Como ejemplo, Lakoff (1973) menciona el hecho de que en la sociedad china resulta cortés eructar después de una comida si es otra persona la que ha cocinado.<sup>34</sup> En la sociedad occidental, por el contrario, no representa una norma de cortesía sino todo lo contrario, ya que se interpreta que se están imponiendo las funciones fisiológicas de uno a los demás. En la cultura china prevalece la tercera regla, que indica que se debe mostrar aprecio, hacer que el otro se sienta bien. Otro ejemplo, que implicaría en este caso un comportamiento lingüístico, estaría relacionado con las preguntas asociadas a

---

<sup>33</sup> Esta tercera regla está relacionada con el tipo de cortesía que Brown & Levinson (1978, 1987) han denominado *cortesía positiva*, que se abordará posteriormente.

<sup>34</sup> Como afirma El-Sayed (1990: 9), en Egipto el que un comensal eructe tras una comida a la que ha sido invitado se considera también una señal de aprecio.

cuestiones personales, como aspectos relacionados con el dinero, con el sexo o con funciones fisiológicas. Schmidt & Richards (1985) se refieren a diferencias culturales entre asiáticos o árabes y anglosajones en este aspecto:

What topics can one ask about on a first encounter with a stranger of equal status? of higher status? of lower status? of the same sex? of a different sex? Thus common questions from Asians on first encounters are Are you married? How old are you? What is your salary? The Arabic question that most annoys non-Arabs is How much did it cost? Such questions violate culturally specific speech-act conventions in English. (Schmidt & Richards 1985: 123)

Del mismo modo, mientras para un gran número de personas no resulta cortés preguntarle a un conocido, hasta un estadio muy avanzado en la relación, cuánto dinero gana, otras personas consideran natural realizar este tipo de preguntas. Una interpretación de esta actitud podría ser que simplemente no prestan atención a las reglas de cortesía. No obstante, otra interpretación posible sería que al preguntar a otra persona por sus posesiones o su bienestar económico, se le está comunicando que se la considera importante, que se la está tratando como a un(a) amigo/a. Ambas interpretaciones dan muestra según Lakoff de cómo el orden de prevalencia de las reglas de la cortesía puede variar dialectalmente. Por lo tanto, alguien que parece estar violando las reglas de la cortesía puede desconocer las reglas o hacer caso omiso de ellas, pero se puede dar también el caso de que, conociendo las reglas, el orden de prevalencia de las mismas sea diferente al de otros miembros de la misma sociedad. Estamos, sin embargo, de acuerdo con Sifianou (1992a: 25) cuando afirma que, más que una diferencia en el orden de aplicación de las reglas, se trata de diferencias de interpretación. Así, por ejemplo, el hecho de eructar se considera una imposición de una función fisiológica y por lo tanto inapropiado en una cultura, mientras que en la otra se considera una expresión de agradecimiento después de una comida. De otro modo, o bien se tendrían que reordenar las reglas para cada caso —lo cual parece antieconómico y poco probable—, o bien se tendría que considerar a la cultura china como una sociedad en la que prevalece la tercera regla de cortesía, pero esta segunda

opción parece incompatible con la formalidad y elaboración predominantes en la sociedad china.

Además de los problemas que suponen para la teoría de Lakoff las diferencias transculturales y dialectales, dicha teoría ha recibido algunas otras críticas, que se centran principalmente en la imposibilidad de explicar la noción compleja y diversa de cortesía en términos de reglas y en la inconveniencia de subsumir las máximas conversacionales bajo la primera regla de cortesía.

Considera Lakoff que al menos las tres reglas de cortesía que ella propone son necesarias para dar cuenta de los fenómenos de cortesía lingüística y advierte que unir las todas bajo una única regla restaría capacidad de predicción:

As a first attempt, I suggest these three rules; I feel that at least these three are needed. Although at first glance it seems possible and attractive to compress them into one, closer examination reveals that by doing so we would lose the ability to make predictions of certain kinds about the types of behaviour and judgments that occur (Lakoff 1975: 64-65).

En opinión de García (1998: 28-29), las diferencias entre la primera y segunda regla no están claramente delimitadas. Ambas se refieren a lo que Brown & Levinson han denominado cortesía negativa, que pretende no imponerse en la libertad de acción del destinatario, lo cual implica tanto “no imponerse” como “dar opciones”, ya que lo segundo es consecuencia de lo primero. Por otro lado, los mismos mecanismos lingüísticos, por el mismo motivo, podrían emplearse para transmitir las dos supuestas reglas. Concluye, por tanto, García que no es necesario inventar dos reglas para expresar el mismo contenido. Sifianou (1992a: 21), por su parte, afirma que la cortesía es un fenómeno más amplio y complejo que lo que indica la suma de estas tres reglas y que difícilmente se podrá expresar en su totalidad por medio de cualquier cantidad de reglas del tipo de las que propone Lakoff. Brown & Levinson (1978: 278) mantienen que si bien un análisis basado en reglas se adapta con especial adecuación a aspectos ritualizados del discurso, como los saludos, resulta más problemático para dar cuenta de otros aspectos menos ritualizados. De igual modo, Brown (1976: 246) afirma que, aunque la intención de Lakoff consiste en ofrecer un análisis que no sea

rígido ni arbitrario, su noción de cortesía, formalizada en tres reglas, adolece de una gran rigidez y constituye la mayor desventaja de su teoría.

Por lo que respecta a la inclusión de las máximas conversacionales en la primera regla de cortesía, Sifianou (1992a: 23) critica, en mi opinión acertadamente, la afirmación de Lakoff según la cual “the rules of conversation are in effect in non-R3 situations: that is, R1 situations, cases of formality”. Opina Sifianou que es difícil comprender en qué sentido se puede afirmar que las reglas conversacionales de Grice (1975) no operan en aquellas situaciones en que funciona la tercera regla de la cortesía, ya que las máximas del Principio de Cooperación pueden violarse tanto en situaciones en las que opera la primera regla como en las que opera la tercera. Por otro lado, si el propósito de las máximas conversacionales consiste en comunicar un mensaje con rapidez y efectividad, un imperativo como “cierra la ventana” puede resultar más adecuado a ese propósito que enunciados como “¿te importaría cerrar la ventana, por favor?” o “aquí dentro hace frío”.

### **1.2.2. Leech**

Partiendo igualmente del Principio de Cooperación de Grice (1975), Leech (1983) incrementa el número de principios y máximas que regulan la comunicación humana. Entre estos nuevos principios, el Principio de Cortesía adquiere una relevancia especial. Según Leech (1983: 80), el Principio de Cortesía puede dar explicación a excepciones aparentes al Principio de Cooperación, y por este motivo se debe considerar no como un simple añadido al principio formulado por Grice, sino como un complemento necesario.

El Principio de Cortesía contiene las siguientes máximas, que tienden a agruparse en parejas y que se dividen en dos submáximas (Leech 1983: 132):

- La *máxima de tacto*, pertinente en actos impositivos y comisivos, indica que el hablante debe minimizar el coste que una acción determinada puede representar para otra persona –el interlocutor o una tercera persona– y maximizar el beneficio.

- La *máxima de generosidad*, relacionada también con los impositivos y comisivos, por medio de la cual se minimiza el beneficio y maximiza el coste que una acción puede representar para uno mismo.

- La *máxima de aprobación*, asociada a los expresivos y asertivos o representativos, demanda del hablante que minimice las críticas y maximice los elogios hacia otra persona.

- La *máxima de modestia*, conectada con los mismos tipos de actos de habla, lleva al hablante a minimizar las alabanzas y maximizar las críticas hacia sí mismo.

- La *máxima de acuerdo*, pertinente en los asertivos, por medio de la cual se minimiza el desacuerdo y maximiza el acuerdo entre uno/a mismo/a y otra persona.

- La *máxima de empatía*, relacionada también con los asertivos, hace que el hablante minimice la aversión y maximice la empatía entre él o ella y otra persona.

Mientras las cuatro primeras máximas se agrupan en parejas porque implican escalas bipolares –las escalas de coste-beneficio y elogio-crítica–, las otras dos son independientes, ya que se relacionan con escalas unipolares, las de acuerdo y empatía. Leech (1983: 133) afirma que no todas las máximas y submáximas tienen la misma importancia. De entre las máximas que aparecen agrupadas por parejas, las de tacto y aprobación son respectivamente más importantes que las de generosidad y modestia, lo cual indica que la cortesía tiende a centrarse con mayor énfasis en los otros que en uno mismo. Más aún, dentro de cada una de las máximas, una de las submáximas es más importante que la otra; en concreto, aquellas submáximas relacionadas con la cortesía negativa o la minimización de ilocuciones descorteses tienen mayor peso que aquellas otras relacionadas con la cortesía positiva o la maximización de ilocuciones corteses. Aunque no se refleja en la formulación de las máximas, otra diferencia implica que la cortesía hacia un interlocutor es normalmente más importante que la cortesía hacia una tercera persona.

Cabría plantearse si son realmente necesarias todas estas máximas, ya que las máximas de tacto y generosidad por un lado y las de aprobación y modestia por el otro expresan exactamente el mismo contenido, aunque desde dos puntos de vista distintos: el del hablante y el del oyente. Resulta, de este modo, una teoría en cierta medida antieconómica. Sería probablemente más conveniente reagrupar las seis

máximas del modelo de Leech en tres: una máxima de tacto/generosidad, otra de aprobación/modestia y, finalmente, una de acuerdo/empatía que, si bien no se refieren exactamente al mismo concepto, están obviamente relacionadas y se aplican al mismo tipo de actos de habla.

Leech (1983: 150) reconoce la posibilidad de variación transcultural al afirmar que las diferentes culturas tienden a conceder más importancia a máximas distintas. Así, según su opinión, las culturas mediterráneas valoran en mucha mayor medida la máxima de generosidad que la máxima de modestia, mientras esta última se valora especialmente en las culturas orientales, como la china o la japonesa. Por otra parte, en las sociedades anglófonas y, en particular, en la cultura británica, se concede especial relevancia a la máxima de tacto. Consecuentemente, Leech afirma que, si bien las máximas del principio de cortesía son más o menos universales, sus importancias relativas variarán de un medio cultural, social y lingüístico a otro.

Como nos recuerda Leech (1983: 139), la cortesía se muestra no sólo en el contenido de la conversación, sino también en la manera en que los interlocutores la dotan de una estructura determinada. Así pues, comportamientos conversacionales como las interrupciones o los silencios en momentos no apropiados pueden interpretarse como muestras de descortesía. Como consecuencia, en ocasiones resulta necesario hacer referencia a los actos de habla en los que están involucrados el hablante o el oyente con la intención por ejemplo de pedir una respuesta, pedir disculpas por interrumpir al interlocutor o pedir permiso para hablar. Enunciados como *May I ask...?*, *We regret to inform you that...*, o *Could I suggest ...?* se pueden calificar como metalingüísticos en cuanto que se refieren a ilocuciones de la conversación en curso. El motivo por el que se emplean estas estrategias metalingüísticas –en este sentido Leech (1983) coincide con Lakoff (1973)– reside en parte en el hecho de que actos de habla como pedir información acerca de asuntos privados pueden considerarse imposiciones graves, ya que amenazan la privacidad del oyente. En este sentido, Leech (1983: 83) establece una distinción entre la cortesía absoluta y la cortesía relativa. La cortesía absoluta puede considerarse como una escala con un polo positivo y otro negativo en la que algunos actos son intrínsecamente corteses, por ejemplo los ofrecimientos, mientras que otros, como las

órdenes, son intrínsecamente descorteses. La cortesía relativa, por el contrario, depende del contexto y de la situación. Actúa como un principio regulador de la distancia social entre los interlocutores y su equilibrio. La pragmática general, al ser más abstracta y estudiar las condiciones generales del uso comunicativo de la lengua, se ocupará de la cortesía absoluta, mientras que la sociopragmática, menos abstracta e interesada en condicionantes más específicos del uso de la lengua, se encargará de la cortesía relativa. Sifianou (1992a: 29) señala que la distinción establecida por Leech es interesante pero en cierta medida arbitraria, ya que resulta imposible definir una acción como intrínsecamente descortés fuera de su contexto cultural o incluso situacional. Una orden en un contexto militar o educativo puede que no se considere intrínsecamente descortés y, desde un punto de vista transcultural, acciones como eructar, realizadas en ciertas situaciones, como se ha mencionado más arriba, pueden considerarse como descorteses en unas culturas y corteses en otras. En este sentido, Wilson (1989: 56-57) señala que el uso de imperativos –que en condiciones normales se consideraría descortés–, cuando tiene lugar en situaciones en las que la diferencia de poder entre hablante y oyente se reconoce institucionalmente, por ejemplo de un padre hacia un hijo o de un profesor hacia un alumno, no resulta descortés, ya que puede analizarse como la utilización de formas de habla institucionalizadas que rompen un modo discursivo paritario (*out-modes*) para establecer o reestablecer una relación de poder entre los interlocutores. Martínez-Cabeza (1997: 232) critica también la postura de Leech según la cual existen actos intrínsecamente corteses o intrínsecamente descorteses, y pone los ejemplos de que agradecer a alguien que esté cumpliendo con su cometido puede resultar descortés, mientras que exhortar a alguien a aceptar una invitación puede ser muy cortés.

Como se afirma en Nieto (1995: 51), la contribución más destacable del modelo de Leech al estudio de la pragmática ha consistido en dar una dimensión más social y más conectada con el uso que los estudios iniciales de Grice. Esta ventaja la comparte el modelo de Lakoff, que, como se ha mencionado, se basa también en el Principio de Cooperación de Grice como punto de partida. Debido a este fundamento común, los modelos de cortesía de Lakoff (1973, 1975) y Leech (1983) se han

agrupado bajo la denominación común de “*conversational maxim view*” (Kasper 1998) o aproximación desde las máximas conversacionales.

### 1.2.3. Brown & Levinson

Como se ha destacado en repetidas ocasiones (Walters 1980b, Kasper 1990, 1998, Bayraktaroglu 1991, Kerbrat-Orecchioni 1992, 1995, Conlan 1996, Escandell 1996a, Turner 1996, Obeng 1999, Alcaraz 2000), el modelo de cortesía verbal propuesto por Brown & Levinson (1978, 1987) ha sido hasta la fecha el más influyente y probablemente el más coherente. Así, por ejemplo Kerbrat-Orecchioni (1992) afirma lo siguiente:

A tout seigneur, tout honneur: le système élaboré par Penelope Brown et Stephen Levinson (première version 1978, version remaniée 1987) constituant incontestablement à l’heure actuelle le cadre théorique le plus cohérent, et puissant, et ayant en conséquence inspiré le plus les recherches récentes dans ce domaine, c’est ce système que nous présenterons en premier. (Kerbrat-Orecchioni 1992: 167)

Este modelo se basa en ciertos conceptos básicos, como son el de imagen, la existencia de actos que amenazan la imagen de alguno de los interlocutores o las estrategias para la realización de dichos actos, entre las que se encuentran la cortesía positiva y la negativa. A la exposición de estas nociones fundamentales dedicaremos las siguientes sub-secciones para centrarnos a continuación en las críticas que ha recibido la teoría explicativa de la cortesía que nos ocupa.



### 1.2.3.1. La noción de imagen

El concepto central del modelo de Brown & Levinson (1987) es el de *imagen* (*face*).<sup>35</sup> Su noción de imagen proviene de la de Goffman (1967) y de expresiones populares inglesas como *losing face*, sufrir humillación, y *saving face*, ser salvado de la humillación. Goffman define la imagen en los siguientes términos:

The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes (Goffman 1967: 5).

La imagen es algo que se puede perder, mantener o incrementar y a lo que se debe prestar una atención constante en la interacción. Puesto que todo individuo es vulnerable a la pérdida de imagen y puesto que normalmente la imagen de cada individuo depende de que se mantenga la de los demás, tratar de mantener la imagen del interlocutor redundaría en el beneficio mutuo de los participantes en una conversación. Brown & Levinson (1987: 61-62) afirman que mientras que el contenido de la imagen difiere en las distintas culturas, aspectos como el conocimiento mutuo de la imagen pública de los miembros de la sociedad y la necesidad social de prestarle atención en la interacción son universales.

En lugar de tratar el respeto a la imagen como normas o valores, Brown y Levinson consideran aquellos aspectos relacionados con la imagen como necesidades básicas, que cada individuo sabe que todos los otros miembros de la sociedad tienen y que, como ya se ha mencionado, satisfacerlas responde al interés de todos los miembros de la sociedad. Se pueden distinguir dos componentes fundamentales de la imagen, a saber, *imagen positiva* e *imagen negativa*, que se definen en los siguientes términos:

---

<sup>35</sup> Empleamos aquí el término *imagen* para traducir el original *face*, como hacen Mulder (1991), Havertake (1994b), Garcés (1995), Martínez-Cabeza (1995, 1997), Luzón (1998) o Pérez (1998), aunque también se ha utilizado en español el término '*cara*' social, por ejemplo en Nieto (1995). Escandell (1996a) emplea la denominación *imagen pública*, y Alcaraz (2000) *imagen social*. Martínez-Cabeza (1995) alterna el término *imagen* con el término *prestigio*.

negative face: the want of every 'competent adult member' that his (*sic*) actions be unimpeded by others.

positive face: the want of every member that his (*sic*) wants be desirable to at least some others (Brown & Levinson 1987: 62).

En otras palabras, la imagen positiva consiste en el deseo de ser aceptado, mientras que la imagen negativa se identifica con el deseo de que los actos de uno no se vean impedidos. De este modo, mientras la imagen positiva está relacionada con la necesidad que tiene todo individuo de sentirse integrado como uno más entre los miembros de un grupo social, la imagen negativa, en cambio, se asocia a las ansias de independencia y autonomía personal.<sup>36</sup> En este sentido, el modelo de cortesía que nos ocupa difiere de los modelos que parten de las máximas conversacionales. Mientras éstos mantienen que las relaciones interpersonales se cultivan mediante el acatamiento de unas normas no codificadas, que contribuyen a minimizar posibles roces o fricciones, aquél considera que la cortesía, más que relacionarse con unas normas prescriptivas de comportamiento, se dirige a unas necesidades individuales de los miembros del grupo social. Gracias al reconocimiento recíproco de las necesidades de la imagen y a su aprecio, simbólicamente representado en forma de estrategias de cortesía, se mantienen y refuerzan los vínculos sociales entre los miembros del grupo (Kasper 1998: 679).

Relacionados con los dos componentes de la imagen –positivo y negativo–, se pueden distinguir dos tipos de cortesía, la cortesía positiva y la negativa.<sup>37</sup> Por el momento, baste con decir que la cortesía positiva está orientada hacia la imagen positiva del oyente y la cortesía negativa hacia su imagen negativa.<sup>38</sup> En opinión de Brown & Levinson (1987: 62), la imagen negativa y su forma derivada de cortesía

---

<sup>36</sup> En la misma línea, Tannen (1986) apunta la existencia de dos necesidades humanas universales que motivan la comunicación y que constituyen la base de la cortesía: implicación (*involvement*) o la necesidad de establecer contacto con otros, e independencia (*independence*) o la necesidad de tener momentos para uno mismo.

<sup>37</sup> Martínez-Cabeza (1995) emplea los términos corrección positiva y negativa en lugar de cortesía positiva y negativa.

<sup>38</sup> Estos dos tipos de cortesía se tratarán con mayor profundidad más adelante, cuando se haga referencia a las distintas estrategias para realizar los actos que amenazan la imagen.

son más obvias en la interacción cara a cara y coinciden con la noción general de cortesía que tiene la mayor parte de la gente. La imagen positiva y su forma asociada de cortesía son, sin embargo, menos obvias.<sup>39</sup>

### 1.2.3.2. Actos contra la imagen (ACIs)<sup>40</sup>

Según Brown y Levinson, determinados actos de habla amenazan la imagen de uno o ambos interlocutores intrínsecamente. En este sentido, su modelo de cortesía coincide con los dos modelos anteriores, los basados en las máximas conversacionales, que también categorizan determinados tipos de acciones lingüísticas como descorteses. Los actos contra la imagen o ACIs por su propia naturaleza se oponen a los deseos de la imagen del oyente y/o del hablante. Se puede establecer una primera distinción entre los actos que amenazan la imagen negativa y los que amenazan la imagen positiva. Entre los actos que amenazan primordialmente la imagen negativa del oyente, al indicar que el hablante no tiene la intención de impedir que la libertad de acción del oyente se vea coartada o impedida, Brown & Levinson (1987: 65-66) incluyen en primer lugar aquellos actos que predicen algún acto futuro A del oyente y, consecuentemente, presionan a éste para que lleve a cabo (o deje de llevar a cabo) el acto A. Órdenes, peticiones, sugerencias, consejos, recordatorios, amenazas, avisos y desafíos pertenecen a esta categoría. Aquellos otros actos que predicen algún acto futuro positivo del hablante hacia el oyente, tal como ofrecimientos y promesas, se incluyen también en la misma categoría, ya que ejercen una presión sobre el oyente para que éste los acepte o los rechace, lo cual le puede llevar a incurrir en una deuda. Un tercer tipo de actos que amenazan la imagen negativa del oyente está formado por los actos que predicen el deseo del hablante

---

<sup>39</sup> Arndt & Janney (1985: 293) afirman en este sentido que lo que ellos denominan cortesía interpersonal –que equivale a la cortesía positiva de Brown & Levinson (1978, 1987)– tiene gran importancia en las relaciones humanas, aunque las convenciones de la cortesía, como se han venido entendiendo tradicionalmente, pertenecerían al otro tipo de cortesía, negativa, u orientada hacia la imagen personal, en la terminología de Arndt & Janney (1985).

<sup>40</sup> Originalmente este tipo de actos se denominaron *face-threatening acts* o FTAs. Siguiendo a Garcés (1995) y a Luzón (1998), emplearemos aquí el término *actos contra la imagen* o ACIs. Escandell (1996a) utiliza el acrónimo AAIP, que corresponde a *acciones que amenazan la imagen pública*.

hacia alguna posesión del oyente. Estos actos –cumplidos, expresiones de envidia y admiración y expresiones de emociones fuertes hacia el oyente– le dan un motivo al oyente para pensar que tiene que proteger el objeto del deseo del hablante o dárselo.

Por otro lado, hay otros actos que amenazan la imagen positiva del oyente, al indicar que el hablante no se preocupa por los sentimientos o deseos del oyente o que no quiere que se cumplan estos últimos. Algunos de estos actos, como las expresiones de desaprobación, crítica, desprecio o ridículo, quejas y reprimendas, acusaciones, insultos, desacuerdos o retos, muestran que algún aspecto de la imagen positiva del oyente le merece al hablante un juicio negativo. Otros muestran que al hablante no le preocupa o le resulta indiferente la imagen positiva del oyente. Éstos incluyen expresiones de emociones violentas, la irreverencia, mención de temas tabú, planteamiento de temas peligrosamente emocionales o controvertidos, falta de cooperación en una actividad, etc.

Brown & Levinson (1987: 67) señalan que existe un solapamiento en la clasificación de los actos contra la imagen, puesto que algunos de ellos, como las quejas, interrupciones, amenazas, expresiones fuertes de emoción o peticiones de información personal, amenazan tanto la imagen positiva como la negativa.

Una segunda distinción es la que se puede establecer entre los actos que amenazan primordialmente la imagen del oyente, como los considerados más arriba, y los que amenazan la imagen del hablante. Estos últimos incluyen los actos que ofenden su imagen negativa, como por ejemplo expresiones de agradecimiento, aceptación del agradecimiento o disculpas del oyente, excusas, aceptación de ofrecimientos o promesas y ofrecimientos por compromiso, y aquellos otros actos que dañan directamente la imagen positiva del hablante, como las peticiones de disculpas, aceptaciones de cumplidos, confesiones, admisiones de culpa o responsabilidad, falta de control emocional, etc.

### 1.2.3.3. Estrategias para la realización de actos contra la imagen

Brown & Levinson (1987: 68) afirman que cualquier persona tratará de evitar los actos que amenazan la imagen o, alternativamente, empleará ciertas estrategias para minimizar la amenaza. De este modo, se tomarán en consideración la importancia relativa de al menos tres deseos o necesidades, a saber,

(a) the want to communicate the content of the FTA x, (b) the want to be efficient or urgent, and (c) the want to maintain H's [the addressee's] face to any degree (Brown & Levinson: 1987: 68).

Se puede establecer una jerarquía de las posibles estrategias para realizar los actos que amenazan la imagen según la gravedad del acto. Cuanto mayor sea la amenaza que represente un acto para la imagen del hablante u oyente, más elevado será el número de la estrategia que tenderá a elegir el hablante, puesto que semejantes estrategias proporcionan beneficios con un menor riesgo. La figura 6 esquematiza los posibles grupos de estrategias a las que se puede recurrir para llevar a cabo un acto que amenaza la imagen.

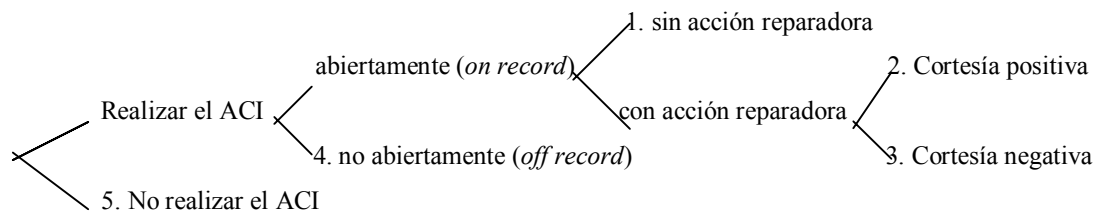


Figura 6. Posibles estrategias para realizar ACIs (Brown & Levinson 1987: 69)

El nivel de cortesía que empleará el hablante dependerá de tres factores de naturaleza social: el *poder relativo* que existe entre destinatario y emisor, que constituye el eje vertical de la relación social entre los interlocutores, la *distancia social*, que se refiere al grado de familiaridad entre hablante y oyente y que constituye la dimensión horizontal de la relación social entre ambos, y el *grado de imposición* del acto en cuestión con respecto a la imagen de uno o ambos interlocutores. Mediante la adición de los valores de estos tres factores se podrá calcular el riesgo potencial que supondrá un determinado acto contra la imagen o, en otras palabras, la gravedad del acto en cuestión:

$$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x^{41} \text{ (Brown \& Levinson 1987: 76).}$$

Realizar un acto A abiertamente *–on record–* implica que resulta claro para los interlocutores cuál es la intención comunicativa que ha llevado al agente a realizar A. Por lo tanto, tan sólo hay una intención comunicativa que se puede atribuir sin ambigüedad al acto A. Por ejemplo, si un hablante dice: *I (hereby) promise to come tomorrow*, se está comprometiendo abiertamente a llevar a cabo un acto futuro y dicho acto representa una promesa.

Sin embargo, un agente puede también llevar a cabo un acto A de manera encubierta *–off record–*. En tal caso, hay más de una intención que se puede atribuir sin ambigüedad y, consecuentemente, no se puede considerar que el agente se haya comprometido a realizar un acto específico. Así, por ejemplo, un hablante que diga *It is very hot in here* puede estar pidiéndole al oyente que abra la ventana, pero no se puede decir que tenga forzosamente esa intención particular.<sup>42</sup>

Un individuo que lleve a cabo un acto *sin acción reparadora* lo realizará del modo más directo, claro, inequívoco y conciso. Un ejemplo de este tipo de estrategia podría consistir en usar un imperativo como *Shut the window!* Brown y Levinson afirman que esta estrategia se usará en circunstancias muy específicas en las que el

<sup>41</sup>  $W_x$  hace referencia a la gravedad del acto contra la imagen,  $D(S,H)$  a la distancia social entre hablante y oyente,  $P(S,H)$  al poder del oyente sobre el hablante y  $R_x$  al grado de imposición del acto contra la imagen en la cultura correspondiente.

<sup>42</sup> Véase la sección 1.3.4 sobre los actos de habla indirectos.

hablante no teme represalias por parte del oyente.<sup>43</sup> Así, en algunas ocasiones, hablante y oyente pueden llegar al acuerdo de que se suspendan las exigencias de la imagen debido a una situación de urgencia o a motivos de eficacia. Otros casos en los que se admite esta estrategia son aquéllos en los que la amenaza a la imagen del oyente es muy leve, como en ofrecimientos o peticiones en beneficio del oyente y que no requieren un sacrificio por parte del hablante, por ejemplo una invitación a tomar asiento como *Sit down*. Finalmente, una tercera situación en la que esta estrategia podría emplearse implicaría un hablante con un poder mucho más elevado que el del oyente o con una capacidad de conseguir el apoyo del público para destruir la imagen del oyente sin perder la suya propia. En este sentido, en un estudio acerca del uso de los directivos en manuales de instrucciones en inglés y en español, Murcia-Bielsa (2000: 125) ha concluido que el imperativo es la forma más empleada en ambas lenguas, a pesar de que en la mayor parte de los contextos se considera una forma inapropiada por motivos de cortesía. El hecho de que las instrucciones se ofrecen en beneficio del destinatario, en este caso del lector, podría explicar esta abundancia de imperativos:

The directions are given for the benefit of the reader and are imposed by the circumstances, rather than by an individual's will, therefore they do not call for negative politeness strategies. In other words, they do not need any face-threat lessening strategies (Murcia-Bielsa 2000: 127)

Un acto realizado con acción reparadora lleva aparejado un intento de contrarrestar la amenaza potencial del ACI por medio de ciertas modificaciones o añadidos, que indican que tal amenaza no es en absoluto intencionada o deseada. La acción reparadora puede tomar una de dos formas, según el aspecto de la imagen – positiva o negativa– que sea el objeto de atención.

Como se ha mencionado previamente, la cortesía positiva se orienta hacia la imagen positiva del oyente. Está relacionada con un aspecto muy importante de la personalidad de un individuo en su interacción con otras personas, a saber, su deseo

---

<sup>43</sup> Véase lo que se afirma en este sentido en la sección 1.2.2 de este trabajo.

de ser aceptado y comprendido, de que sus opiniones susciten acuerdo, y de que se aprueben su comportamiento y creencias. Mediante el uso de la cortesía positiva, el hablante indica que en algunos aspectos desea lo mismo que el oyente, por ejemplo tratando al oyente como a un miembro del mismo grupo, como una persona cuyos deseos y características de personalidad son conocidas y apreciadas. Un ejemplo de un acto que implica cortesía positiva podría ser el enunciado *Shut the window, luv.*<sup>44</sup>

La cortesía negativa, por otro lado, está dirigida a satisfacer la imagen negativa del oyente. Las estrategias de cortesía negativa, por lo tanto, indican que el hablante reconoce y respeta los deseos de la imagen negativa del oyente y que no interferirá en la libertad de acción del oyente. Los actos contra la imagen pueden repararse por medio de mecanismos como peticiones de disculpas por interferir, deferencia lingüística y no lingüística, desclasificadores de la fuerza ilocutiva del acto, mecanismos impersonalizadores, como pasivas, que distancian a hablante y oyente del acto, y otros mecanismos mitigadores. La tensión natural entre el deseo de llevar a cabo el ACI abiertamente y el deseo de hacerlo de manera encubierta puede resolverse por medio de estrategias convencionalmente indirectas. Una vez que un mecanismo indirecto se convencionaliza totalmente para llevar a cabo un ACI, deja de ser *off record* o encubierto. Por ejemplo, muchas peticiones indirectas en inglés y otros idiomas, como *Could you open the window?*, se interpretarían por todos los hablantes como una petición. Excepto en circunstancias muy especiales, ya no existe una interpretación alternativa viable de ese enunciado. Claves y códigos son ejemplos de enunciados que se han convencionalizado y consecuentemente se llevan a cabo de manera abierta –*on record*– para dos o más individuos cualesquiera.<sup>45</sup> Blum-Kulka (1989) explica la diferencia entre las estrategias de petición indirectas convencionales y no convencionales del modo siguiente:

In conventional indirectness, features of the utterance signal the requestive interpretation, yet these same features also ensure that these utterances are interpretable simultaneously on two levels. The pragmatic duality of

<sup>44</sup> Ejemplo tomado de Hickey & Vázquez (1994: 270).

<sup>45</sup> En Gibbs (1985) se concluye que la utilización e interpretación de peticiones indirectas convencionales están determinadas por el contexto situacional.



conventional indirectness renders its use both communicatively effective and interactionally safe. On the other hand, nonconventional indirectness is pragmatically open-ended, might carry a multiplicity of meanings in context, and hence its use might involve higher communicative risks (Blum-Kulka 1989: 68).

#### 1.2.3.4. Críticas al modelo de Brown y Levinson

A pesar de haberse erigido en el modelo más influyente hasta hoy, la teoría de la cortesía de Brown & Levinson (1978, 1987) ha recibido también críticas a algunos de sus postulados. En la presente sección se analizarán las más importantes entre dichas críticas. En particular, el aspecto de la teoría de la cortesía de Brown y Levinson que se ha criticado con mayor frecuencia desde varios puntos de vista ha sido la afirmación de universalidad de su concepto de imagen. Se les ha acusado de adoptar una perspectiva cultural anglo-occidental y de imponer dicha perspectiva a cualquier lengua y cultura. Han sido principalmente los investigadores sobre la cortesía en sociedades no occidentales los que han atacado esta pretensión de universalidad. Kachru (1991) afirma en este sentido lo siguiente: “[a] clearer understanding of individual self vs familial/group self and positive vs negative face in different domains in both Western and Eastern cultures is necessary before one could argue about the universality of any proposed universal” (Kachru 1991: 300). Así pues, en el ámbito de una cultura oriental, Mao (1994) se propuso demostrar que los conceptos chinos de imagen, *miànzi* y *lian*, difieren en gran medida de la caracterización de Brown y Levinson de imagen positiva y negativa. La noción de *miànzi*, por una parte, indica prestigio o buena reputación, y puede o bien conseguirse por uno mismo al abrirse camino en la vida o bien asignarse por otros miembros de la misma comunidad. El concepto de *lian*, por otra parte, hace referencia al respeto debido por un determinado grupo social a uno de sus miembros, que ha demostrado tener una buena reputación moral. Como afirma Mao (1994: 458), el hecho de que se vea lesionada la *lian* o la *miànzi* en chino supone una diferencia fundamental. La lesión a la *lian* supone una mayor gravedad que la lesión a la *miànzi*, ya que mientras

aquella implica una condena del grupo social por un comportamiento inmoral, ésta supone la pérdida de la reputación o prestigio propios debido a un fallo o a la mala suerte. De este modo, alguien que fuera rico y se volviera pobre a causa de las circunstancias del destino puede haber perdido su *miànzi* pero no su *lian*. Una vez que se ha perdido la *lian*, sin embargo, es prácticamente imposible conservar la *miànzi*.

Mao (1994: 459) considera que existen dos diferencias fundamentales entre las nociones de la imagen china y las propuestas en el modelo de Brown y Levinson, y estas dos diferencias, en su opinión, ponen en tela de juicio la pretensión de universalidad del constructo de imagen de Brown y Levinson. Una de esas dos diferencias está relacionada con la conceptualización general de la imagen. En su definición, Brown y Levinson se centran en el aspecto individual de la imagen, más que en su dimensión comunitaria. El componente principal del concepto de imagen es el individuo, y tiene una dimensión pública tan sólo en tanto depende de que se mantenga la imagen de otros. La composición de la propia imagen no está sometida a la presión externa o a la dinámica de interacción, sino que tan sólo está asociada a los deseos y necesidades individuales (Mao 1994: 459). El concepto chino de la imagen, por el contrario, “is intimately linked to the views of the community and to the community’s judgment and perception of the individual’s character and behavior” (Mao 1994: 460). Más que en la satisfacción de necesidades y deseos individuales, la imagen china pone el acento en la armonía entre el comportamiento individual y la visión u opinión de la comunidad. Al ser una imagen pública más que individual, la imagen china está condicionada por la participación de otros y se gana mediante un proceso de interacción.

La segunda de las diferencias se refiere al contenido del concepto de imagen. Brown y Levinson distinguen entre la imagen positiva y la negativa. Esta última se refiere a la necesidad del individuo de que sus actos no se vean impedidos por una imposición externa. Sin embargo, la *miànzi* tiene un contenido diferente: “it identifies a Chinese desire to secure public acknowledgement of one’s prestige or reputation” (Mao 1994: 460). Conseguir la *miànzi* en chino implica ganarse el reconocimiento del respeto debido por parte de la comunidad, más que el reconocimiento de las

pretensiones de libertad de acción. Consecuentemente, la *miànzi* no se puede identificar con la noción de imagen negativa. Las expectativas son que un individuo busque el respeto de su grupo social o comunidad y no que satisfaga su deseo de libertad e independencia. La necesidad de prestar atención a la *miànzi* es también recíproca. En palabras de Mao (1994), “By giving *miànzi* to others, one also reinforces one’s own *miànzi*, because such an act lends credence to one’s *miànzi* as well” (Mao 1994: 461).

Se podría argumentar que en último término la *miànzi* está relacionada con la noción del comportamiento de respeto (*respect behaviour*) –que Brown y Levinson consideran íntimamente asociado a la cortesía negativa–, y, en ese sentido, podría considerarse que la *miànzi* está en parte conectada con la cortesía negativa. Existe, sin embargo, una diferencia fundamental. Mientras la cortesía negativa supone un deseo de preservar la independencia, la *miànzi* sitúa en primer plano la dependencia del individuo del reconocimiento de la sociedad con relación a su estatus social y a su reputación.

Mientras que, como ya se ha expuesto, en opinión de Mao (1994: 461), la *miànzi* se diferencia claramente de la imagen negativa, según este autor la *lian* recuerda a la imagen positiva en algún sentido. La imagen positiva, así como la *lian*, se refieren al deseo individual de ser apreciado y aceptado por otros miembros de la comunidad. Pero según Mao, el parecido termina ahí. Así pues, las connotaciones morales que se ponen de manifiesto en la *lian* no están presentes en la imagen positiva. En este sentido, “*lian* is more socially situated than positive face; it embodies the ‘imprimatur’ of the society as a whole rather than the ‘goodwill’ of another individual” (Mao 1994: 642). La afirmación de que la *lian* tiene un mayor componente social que la imagen positiva no implica, sin embargo, que aquélla no se vea afectada por la interacción entre dos interlocutores. El impacto que sobre la *lian* tiene una única actividad discursiva, no obstante, probablemente será indirecto e irá creciendo paulatinamente. Así, por ejemplo, si un hablante contradice abiertamente una creencia de su interlocutor, según Brown y Levinson, estará expresando un desprecio hacia esa creencia y consecuentemente estará amenazando la imagen positiva de su interlocutor. Otra posibilidad consistiría en llevar a cabo el ACI con

mayor sutileza, mediante la elección de una estrategia *off-record*, con la intención de preservar la imagen positiva del interlocutor. La producción del mismo acto de habla en chino de la misma manera, por otro lado, sólo amenazaría la *miànzi* del oyente. No obstante, si el ACI se repite durante varios días, puede finalmente constituir una amenaza para la *lian* del interlocutor, puesto que dicho acto puede representar un juicio negativo acerca del carácter general del interlocutor por parte del grupo social. Mientras que la imagen positiva con frecuencia produce un sentimiento de cercanía o intimidad, en el caso de la *lian* no se percibe una intimidad asociada a ella.

No es sólo la noción de la imagen china la que plantea problemas al modelo de Brown y Levinson. La imagen japonesa tampoco parece adecuarse a este modelo. Así, Matsumoto (1988) advierte que “the negative face want of preservation of individual territories seems alien to Japanese” (Matsumoto 1988: 408). Esta falta de adaptabilidad del modelo de Brown y Levinson al sistema de cortesía japonés se refleja lingüísticamente, como muestra Matsumoto. Así, una expresión formulaica como (7), por medio de la cual un hablante japonés podría presentarse, está expresando deferencia –una estrategia de cortesía negativa según Brown y Levinson– y sin embargo no puede considerarse que se derive de la estrategia de cortesía negativa de minimizar el grado de imposición al oyente.

(7) Doozo yorosiku onegaisimasu.

(lit.) ‘I ask you to please treat me well/take care of me.’ (Matsumoto 1988: 409)

Al decir que necesita que el oyente cuide de él, el hablante se humilla y se sitúa en una posición inferior. A pesar de ello, el acto de habla expresado por medio del enunciado (7) es una petición directa, una imposición, lo cual resulta contradictorio si se analiza desde la perspectiva de la imagen negativa. Como sugiere Matsumoto (1988: 410), una vez que se ha abandonado la universalidad de la imagen negativa como una motivación primordial de la cortesía, se desvanece la contradicción. En la cultura japonesa el reconocimiento de la interdependencia recibe un énfasis especial. Como consecuencia, que se le pida a alguien que cuide de uno resulta un honor, puesto que indica que la posición que el oyente mantiene en la

sociedad es más elevada que la del hablante. Un enunciado como ( ), por lo tanto, realza la imagen del oyente y se incluye en lo que Matsumoto (1988) denomina “relation-acknowledging devices” Matsumoto (1988: 411). El idioma japonés contiene una gran variedad de este tipo de recursos a causa de la necesidad de marcar las relaciones interpersonales entre los interlocutores en una conversación. Los honoríficos, un aspecto muy estudiado con relación a la lengua japonesa, constituyen otro ejemplo destacable entre los recursos arriba mencionados.

Según Matsumoto (1989: 217), la teoría de Brown y Levinson no logra dar cuenta del uso de honoríficos por los hablantes japoneses en ausencia de ACIs, y dicha incapacidad, en su opinión, está relacionada con el hecho de que “Brown and Levinson’s discussion of politeness, and especially their concept of ‘negative face’ (...) is not a promising foundation for a description of Japanese conversational practice” (Matsumoto 1989: 218). En la tradición cultural japonesa, el interés principal de un individuo no consiste en reclamar y preservar su propio territorio, sino lograr y mantener la aceptación de otros miembros de la comunidad. Así pues, para ser aceptado por la sociedad o por el grupo social, un hablante japonés tendrá que dar muestras de su comprensión de la situación conversacional y de la relación entre los interlocutores y dicha comprensión tendrá que indicarse por medio de la elección de honoríficos y de un nivel de discurso adecuados. De lo contrario, con gran probabilidad el resultado será la pérdida de imagen. El ejemplo (8) sirve para ilustrar el uso de honoríficos en ausencia de un ACI intrínseco.

- (8) (a) Kyoo wa doyoobi da.  
Hoy TÓPICO sábado CÓPULA-NORMAL  
(b) Kyoo wa doyoobi desu.  
Hoy TÓPICO sábado CÓPULA-CORTÉS  
(c) Kyoo wa doyoobi degozai masu.  
Hoy TÓPICO sábado CÓPULA-MUY CORTÉS (Matsumoto 1988: 415)

El contenido proposicional de (a-c) es idéntico: “Hoy es sábado”. Sin embargo, (a) y (b) contienen honoríficos del oyente y se usarían respectivamente con extraños o conocidos que no son amigos íntimos y en situaciones formales entre

adultos. La elección de la forma está por tanto condicionada por la evaluación del contexto social que lleva a cabo el hablante. Si dicha elección no coincidiera con la esperada por parte del oyente, el resultado sería incompreensión o bochorno y pérdida de la imagen.

Además, la elección de un honorífico es obligatorio para completar una oración. El hablante habrá de seleccionar una forma adecuada del predicado de la cláusula principal. Si la elección no es la adecuada, incluso un acto indirecto resultará descortés. Así, (10), a pesar de ser más directo que (9), se considerará más cortés a menos que el oyente fuera un amigo íntimo, puesto que su predicado tiene una forma cortés.

- (9) kore-o morattemo ii?  
 This-ACC receive even though O.K.  
 ‘Is it O.K. to have(get) this from you?’
- (10) kore-o kudasai  
 this-ACC give-me-Imperative-polite  
 ‘Please give this to me.’ (Matsumoto 1989: 218)

En opinión de Matsumoto (1989: 219), tan sólo una explicación como la que se ha expuesto puede aclarar el hecho de que el uso de los honoríficos sea obligatorio en japonés incluso en la ausencia de ACIs, por ejemplo al enunciar hechos. Una explicación alternativa podría ser una redefinición del concepto de imagen de tal modo que podría considerarse que todos los actos de habla en japonés amenazan intrínsecamente la imagen. Puesto que todos los enunciados en japonés transmiten información acerca del contexto social y la relación entre los interlocutores, siempre existe la posibilidad de que el oyente se sienta ofendido por la elección de una forma inadecuada por parte del hablante. Por lo tanto, como sugiere Matsumoto,

As it stands, Brown and Levinson’s theory of politeness fails in Japanese not because the strategies for achieving politeness are different but because the postulated motivation underlying politeness phenomena seems unsuited to Japanese culture and language. A close relation

between politeness and one's desire to save face is likely in any culture. Yet, evidence from Japanese makes it questionable to assume that the given universal definition of face can provide the right predictions of Japanese politeness phenomena (Matsumoto 1989: 219).

Así pues, la cuestión no es si el japonés se centra solamente en uno de los constituyentes de la imagen –positivo o negativo–. Lo que revelan los hechos, según Matsumoto, es que la naturaleza de la imagen y la motivación para el uso de expresiones corteses en japonés no se pueden encajar con los supuestos pretendidamente universales de Brown y Levinson. En japonés el contexto social parece desempeñar un papel mucho más importante que el que se le otorga en su teoría de la cortesía<sup>46</sup>.

En este sentido, Mao (1994: 467) llama la atención sobre el hecho de que existe una semejanza interesante entre la noción japonesa de imagen, que pone un gran énfasis en las relaciones sociales y en la interdependencia entre los miembros de una comunidad, y el concepto chino de imagen. En particular, ambas destacan el aspecto público o social y ambas sitúan en primer término las percepciones de otros miembros de la comunidad. En una conversación en japonés el reconocimiento de una relación dada por parte de los interlocutores es esencial. En el caso chino lo importante es el respeto otorgado por la comunidad a uno de sus miembros. En ambas culturas la noción de imagen difiere en gran medida del concepto de imagen negativa. Placencia (1996), por su parte, señala que, al igual que sucede en el japonés y en el chino, en el español ecuatoriano la noción de imagen parece estar definida por una orientación grupal o social, antes que individual.

As has been claimed for Japanese and other non-Western languages, it is not for their self-image that Ecuatorian Spanish speakers appear to be deferential, as Brown and Levinson might want to claim, that is, it is not due to their desire to protect their individuality or territory (or the other

---

<sup>46</sup> Esta diferencia cultural se ha ilustrado mediante la diferencia en el concepto de vivienda occidental y el japonés (véase en este sentido Matsumoto 1988: 406). En Japón no existe, como en la cultura occidental, el concepto de la habitación de uno, como un lugar donde se puede preservar la propia intimidad.

participant's), but possibly to conform to the social norms of the group, which assign a certain status and thus dictate respect to the elderly, parents, and so forth. In other words, there seems to be group rather than individual orientation operating in Ecuadorian society (or at least in many social groups within it), so it might be more accurate to say that there is a public social (rather than self-) image which people aspire to hold for themselves (Placencia 1996: 21).

En opinión de Placencia (1996: 21), esta orientación pública o social se refleja en la noción cotidiana de “el qué dirán”, que implica que en la vida diaria se debe considerar lo que otras personas podrán decir o pensar de uno/a mismo/a. Es importante, por tanto, guardar las apariencias, de tal manera que se ofrezca una buena imagen al resto de los miembros de la sociedad. De este modo, se espera de cada individuo que tenga en cuenta –al menos en apariencia– las expectativas y los deseos del grupo antes que las expectativas y deseos propios.

En la misma línea que Matsumoto (1988, 1989), Mao (1994) y Placencia (1996), Nwoye (1992) opina que en la sociedad *Igbo*, ‘concern for group interests rather than atomistic individualism is the expected norm of behavior’ (Nwoye 1992: 310) y Obeng (1999) afirma que el concepto de imagen imperante en el grupo étnico *akan* implica que el individuo habrá de respetar ciertos códigos de conducta socialmente instituidos. De este modo, la sociedad *akan* pone el énfasis en una cierta dosis de responsabilidad individual dentro de una cultura colectiva. En este sentido, Werkhofer (1992) también pone en tela de juicio la noción de universalidad en la cortesía, al tiempo que critica el sesgo individualista, cognitivo y racionalista en el modelo de Brown & Levinson (1987), ya que, en su opinión, dicho modelo encuentra dificultades en tratar la cortesía como un fenómeno social.

Como consecuencia de lo expuesto, se puede concluir, por tanto, que una noción como la de imagen deberá considerarse con relación a las diferentes lenguas y culturas, ya que éstas no son homogéneas universalmente. No obstante, esta ausencia de homogeneidad universal no debería llevarnos, en mi opinión, a rechazar el concepto de imagen. Parece claro que existe un aspecto de la personalidad de los individuos que deberá tenerse en consideración y respetarse en las interacciones entre



individuos para que éstas transcurran de un modo fluido y en un marco de buenas relaciones sociales.

Ide (1989) también se centra en el japonés con relación a los supuestos universales de la cortesía lingüística, y concluye que el modelo de Brown y Levinson no puede ofrecer una explicación satisfactoria de formas lingüísticas como los honoríficos, términos de tratamiento, niveles de discurso, fórmulas discursivas o lo que esta autora llama discernimiento (*discernment*), el uso de expresiones corteses según las convenciones sociales más que como estrategia de interacción. Establece una distinción entre dos tipos fundamentales de cortesía lingüística, a saber, el de la volición, realizado principalmente mediante estrategias verbales, y el del discernimiento, realizado fundamentalmente por medio de formas lingüísticas. En su opinión, Brown y Levinson se ocupan de las primeras, pero dejan de lado las segundas (Ide 1989: 232). En este sentido, pues, esta crítica, que sería también aplicable a los modelos basados en las máximas conversacionales, ha dado lugar a una diferencia conceptual con respecto a la cortesía. Desde ambas perspectivas –la basada en la imagen y la basada en las máximas conversacionales–, la cortesía se considera como un modo de llevar a cabo los objetivos del hablante cuando dichos objetivos amenazan la imagen del oyente o implican supuestos descorteses. Consecuentemente, este tipo de cortesía se ha denominado cortesía estratégica o volitiva, y debe distinguirse de la cortesía como marcador social, conocida como discernimiento.

Aunque las críticas han venido fundamentalmente del ámbito de las lenguas y culturas orientales, no son éstas las únicas que plantean problemas a la pretensión de universalidad de la teoría de Brown y Levinson. También las culturas occidentales distan de ser homogéneas con respecto a la conceptualización de la cortesía. Wierzbicka (1985, 1991), al centrarse en las diferencias entre el inglés y el polaco en la producción de actos de habla, critica lo que ella considera una perspectiva etnocéntricamente anglosajona en muchos estudios sobre actos de habla. En opinión de Wierzbicka (1985: 176), “it is very important to try to link language-specific norms of interaction with *specific* cultural values”,<sup>47</sup> puesto que mientras que la

---

<sup>47</sup> La cursiva es de la propia autora.

noción de cortesía en la cultura anglosajona descansa sobre valores culturales como la autonomía del individuo y el antidogmatismo, en la cultura polaca se basa en valores como la cordialidad y la calidez.

Turner (1996: 4), por su parte, ha expresado la opinión –que yo comparto– de que no es necesario trasladarse a lugares lejanos en el globo terráqueo para encontrar ejemplos que no corroboran el modelo universal de Brown y Levinson. Así, según afirma este autor, el fondo de la cuestión es de tipo conceptual e implica la posible multifuncionalidad de cualquier enunciado. Propone Turner el ejemplo siguiente:

(11) Could you look after my baby? (Turner 1996: 4).

En el modelo de Brown y Levinson, se diría que un enunciado como (11) amenaza la imagen negativa del oyente, ya que puede suponer un impedimento para su libertad de acción. No obstante, como recalca Turner, se puede también considerar que este enunciado tiene la facultad de realzar la imagen positiva del oyente, al ser éste considerado por el hablante como alguien responsable en quien se puede confiar para encomendarle una misión tan importante como el cuidado de un bebé.

Como se ha expuesto, muchos estudiosos han presentado objeciones a las pretensiones de universalidad de una determinada noción de cortesía y, particularmente, del concepto de imagen. Sin embargo, no sólo la noción de cortesía presenta diferencias en las distintas culturas, sino que, en parte como consecuencia de esa especificidad cultural, la codificación lingüística de la cortesía muestra también rasgos específicos en cada cultura. Brown y Levinson consideran que cuanto más indirecta sea la estrategia de producción de un ACI, más elevado será el grado de cortesía. Sin embargo, Wierzbicka (1985, 1991) afirma que en lenguas como el polaco el uso del imperativo para llevar a cabo peticiones está muy extendido y no supone una muestra de descortesía. Según esta misma autora, la diferencia en los valores culturales específicos en las sociedades anglosajona y polaca puede ofrecer una explicación al hecho de que mientras el polaco muestra una tendencia al uso de imperativos, que quedarían excluidos en una conversación cortés en inglés, este idioma hace uso de formas interrogativas y condicionales. Más aún, Wierzbicka

considera que no sólo carece de legitimidad la pretensión de validez universal del sistema de cortesía anglosajón, sino que, de hecho, es el inglés el que parece diferir de la mayoría de las otras lenguas en este sentido.<sup>48</sup>

Many of the observations made in the present paper would also apply to Russian, Serbo-Croatian, Spanish and many other languages. It is English which seems to have developed a particularly rich system of devices reflecting a characteristically Anglo-Saxon cultural tradition: a tradition which places special emphasis on the rights and on the autonomy of every individual, which abhors interference in other people's affairs (It is none of my business), which is tolerant of individual idiosyncrasies and peculiarities, which respects everyone's privacy, which approves of compromises and disapproves of dogmatism of any kind (Wierzbicka 1985: 150).

Blum-Kulka (1987) ha estudiado la relación entre el grado en que se produce el acto de habla de un modo directo y el nivel de cortesía, y ha concluido que, independientemente de factores culturales, ambos aspectos no representan dimensiones paralelas, que el emplear estrategias indirectas no implica necesariamente un nivel más elevado de cortesía. Sus conclusiones vienen por tanto a contradecir las previsiones de Brown & Levinson (1978, 1987), según las cuales a mayor grado de oblicuidad –es decir, cuanto más indirecta sea la estrategia utilizada– le corresponderá un mayor grado de cortesía. Por medio de una serie de experimentos diseñados para analizar cómo perciben los hablantes la cortesía y la utilización de estrategias indirectas en hebreo e inglés, ha examinado esta autora la relación entre ambos aspectos. Sus resultados reflejan que las estrategias de petición más indirectas no se consideran las más corteses. Las estrategias valoradas como las más corteses fueron las indirectas convencionales, mientras que las más indirectas son las estrategias indirectas no convencionales o alusiones (*hints*).<sup>49</sup> A partir de estos

---

<sup>48</sup> Véase, por ejemplo, Blum-Kulka (1982, 1983) o Blum-Kulka, Danet & Gherson (1985), donde se afirma que en hebreo se utilizan estrategias de petición mucho más directas que en inglés.

<sup>49</sup> En este sentido, en Blum-Kulka (1992) se afirma lo siguiente:

resultados, Blum-Kulka (1987) concluye que la cortesía puede definirse como el equilibrio interactivo entre dos necesidades: la necesidad de mostrar una claridad pragmática y la necesidad de evitar la coacción o la amenaza a la imagen:

Thus the most polite way of making a request is by appearing to be indirect without burdening the hearer with the actual cost of true indirectness. (...) By using a conventionally indirect form, the speaker relies on conventionality to carry the requestive force and on the form's inherent pragmatic ambiguity for avoiding coerciveness (Blum-Kulka 1987: 143-144).

La necesidad de claridad pragmática, que ya había sido postulada por Lakoff (1973) como un elemento decisivo en la cortesía, implica que la extensión en el proceso inferencial afecta a la cortesía ya que implica un coste adicional para el oyente. Esta necesidad ha llevado a Blum-Kulka (1987) a formular la submáxima de claridad pragmática, que se incluiría bajo la máxima de modo de Grice, en los siguientes términos:

*Do not obscure your illocutionary point beyond reasonable limits, or more than necessary by face-saving constraints. Alternatively: 'weigh the imposition involved in cognitively burdening the hearer and making it difficult for him or her to guess your meaning'* (Blum-Kulka 1987: 144).<sup>50</sup>

Inclinar la balanza bien a favor de la claridad pragmática, como sería el caso de las estrategias directas, bien a favor de evitar la coacción, caso de las estrategias no convencionales, podría percibirse como descortés. Esta concepción bidimensional de la cortesía podría ofrecer una explicación al hecho de que tanto los informantes ingleses como los hebreos no evaluaran las indirectas no convencionales como las

---

Conventional indirectness is hence perceived as the optimally polite strategy, making a bow to face, while being free of ambiguity and the suggestion of manipulateness (Blum-Kulka 1992: 265).

<sup>50</sup> La cursiva es de la propia autora.

más corteses a pesar de ser las más indirectas, ya que descuidan el aspecto de la claridad pragmática.<sup>51</sup> Además, como señala Sifianou (1993), la motivación primordial para emplear indirectas no convencionales podrá variar según la lengua y la cultura. De este modo, mientras en inglés el motivo para recurrir a las indirectas no convencionales consiste normalmente en garantizar la independencia y autonomía de acción del oyente, en griego la elección de estrategias *off-record* responde a la voluntad del hablante de ofrecerle al oyente la posibilidad de realizar un ofrecimiento para mostrar su solidaridad y disposición de servicio:

In examining the relationship between politeness and off-record indirectness cross-culturally, I would like to concentrate on some common types of off-record requests in familial and familiar contexts and to suggest that although they are frequent in both Greek and English, their primary motivation seems to be different in each of these languages. In Greek, off-record requests are not used for the purpose of avoiding intrusion on the addressee's freedom of action, thus minimizing the imposition; instead, they are employed in order to provide the addressees with an opportunity to express their generosity and solicitude for the interlocutor by offering. This choice prevents the actual request from occurring and paves the way for an offer to be made (Sifianou 1993: 70-71).

Aunque la pretendida conexión entre inferido y cortés se deriva en principio del carácter de acto indirecto u oblicuo de muchas ilocuciones –en especial peticiones–, como señala Escandell (1995: 38), tiene un alcance más amplio. Así, se ha indicado con frecuencia (Koike 1989, Havertake 1992, 1994, Trosborg 1995) que la cortesía tiende a asociarse con estrategias de desfocalización y alejamiento deíctico. De este modo, por medio de la utilización de formas impersonales o de plurales de modestia o de solidaridad, se elude la referencia a uno mismo o al interlocutor, y mediante el uso de los denominados imperfecto o condicional de mitigación o cortesía se evita la precisión temporal. Se establece así una relación

---

<sup>51</sup> Otros estudios, además de los ya mencionados, que confirman esta falta de correspondencia entre oblicuidad y cortesía son Sifianou (1992a) o Garcés (1995).

directamente proporcional entre distancia inferencial y grado de cortesía, que, como ya se ha visto, no está justificada en todos los casos, sobre todo si tenemos en cuenta que, como muestran numerosos estudios, los mecanismos de cortesía no son universales.

Algunas otras críticas a la teoría de Brown y Levinson también señalan que su escala de cortesía no es adecuada basándose en otros argumentos. Coupland, Grainger & Coupland (1988: 254-255) consideran que la cortesía positiva y negativa no deberían tratarse estrictamente como variables discursivas, ya que tienen su origen en intenciones distintas y, por lo tanto, no se puede considerar que desempeñen la misma función. Mientras que la cortesía positiva es pertinente para todos los aspectos de la imagen positiva de una persona, la cortesía negativa se relaciona específicamente con el ACI en cuestión. Esto implica que aunque tanto la cortesía positiva como la negativa pueden desempeñar funciones reparadoras en general, estrictamente tan sólo la cortesía negativa debería considerarse como reparadora de un ACI. La cortesía positiva, por otro lado, tiene una función más global y contextualizadora en lo que rodea a un ACI. Debido a las funciones diferentes de ambos tipos de cortesía, estos autores consideran que “evidence of any ranking among the five strategies would be difficult to interpret” (Coupland, Grainer & Coupland 1988: 255). Proponen que en lugar de una escala de cortesía que consista en una clasificación jerárquica de los cinco grupos de estrategias, tal vez se deberían simplemente identificar grupos superpuestos de estrategias relacionadas con la imagen.

Otra de las críticas que se le ha hecho (Kasper 1990, Sifianou 1992b, Kerbrat-Orecchioni 1995, Escandell 1996a, Carrasco 1999) al modelo de Brown y Levinson se basa en la afirmación de que presenta una visión muy pesimista de las relaciones sociales al considerar que la imagen está permanentemente expuesta a ataques que pueden causarle algún daño, ya que las acciones en general y los actos verbales en particular resultan siempre una amenaza potencial para los demás. De este modo, para Brown y Levinson cualquier acto de habla puede resultar potencialmente amenazador, bien para la imagen del hablante bien para la imagen del oyente, y es precisamente la relación que se establece entre los actos amenazadores y el deseo de preservar las imágenes respectivas de los interlocutores lo que constituye el eje del

sistema de cortesía propuesto por estos autores. Kerbrat-Orecchioni (1995) afirma en este sentido lo siguiente:

Premier reproche au modèle: il reflèterait une conception outrageusement pessimiste, et même “paranoïde” de l’interaction, dans la mesure où il représente les sujets sociaux comme étant susceptibles d’être à tout instant assaillis par des FTAs en tous genres, donc proprement obsédés par toutes ces menaces qui planent sur leur têtes, et montant sans désespérer la garde autour de leur territoire et de leur face. (Kerbrat-Orecchioni 1995: 75)

Por otra parte, se ha puesto también de manifiesto en más de una ocasión (Meier 1995, García 1998, Carrasco 1999) el riesgo que supone atribuir a un acto de habla la característica de inherentemente amenazadora para alguna de las cuatro imágenes sin tener en cuenta factores contextuales. Esta identificación a priori podría dar lugar a situaciones contradictorias, como el hecho de que las disculpas, clasificadas por Brown y Levinson como estrategias de cortesía negativa, pueden considerarse como peticiones de exoneración y, como tales, serían amenazantes para la imagen del oyente, lo cual pondría en cuestión su condición de estrategia de cortesía (Meier 1995: 385). Del mismo modo, Widdowson (1984) señala que si bien las peticiones suelen considerarse normalmente actos que amenazan intrínsecamente la imagen negativa del oyente, en determinados contextos podrían llegar a constituir un signo de solidaridad. Señala Carrasco (1999: 12) en relación con este punto en una nota a pie de página que los tacos pueden ser utilizados como recurso cortés por ejemplo en las disculpas, cuando existe una actitud positiva hacia el oyente y, por tanto, se pretende beneficiar la imagen positiva del mismo. En este sentido, Garnica (1998) afirma lo siguiente:

La cortesía tiene su aspecto negativo y positivo. Es decir, no se trata sólo de no imponerse al otro, sino también de que una ‘descortesía’ puede ser también una manifestación de cortesía y amistad. En el lenguaje juvenil es frecuente la utilización de términos ‘descortesés’ para manifestar compañerismo y amistad (Garnica 1998: 54).

Fraser & Nolen (1981: 96) consideran también que no hay expresiones intrínsecamente corteses o intrínsecamente descorteses. Aunque ciertas expresiones suelen considerarse descorteses, en opinión de estos autores no son las expresiones en sí las que podrían clasificarse de este modo, sino que son las condiciones situacionales en las que se usan dichas expresiones las que determinan el nivel de cortesía. Para ejemplificar esta postura, recurren estos autores a la siguiente anécdota:

This point was illustrated during a lecture several years ago when the lecturer suggested that the expression ‘shut up’ was inherently impolite. A gentleman in the front row volunteered the report that only recently he had been holding a most attracting woman in his arms, a woman with whom he was on close terms, but one who would, for the moment, not stop talking. He reported that he waited until a slight pause and then, looking at her intently, uttered softly ‘shut up’. He was convinced he was not impolite, and apparently his companion felt the same. (Fraser & Nolen 1981: 96)

#### **1.2.4. La cortesía verbal en inglés y en español**

La noción de cortesía, como se ha visto anteriormente, varía según la cultura de que se trate y, consecuentemente, se refleja de diferentes maneras a través de las distintas lenguas. De este modo, lo que se considera cortés o descortés en una lengua determinada puede tener una consideración totalmente distinta en otra lengua.<sup>52</sup> A pesar de ser dos sociedades bastante próximas, ambas inscritas en la cultura occidental, Gran Bretaña y España difieren en algunos aspectos en su manera de entender la cortesía. Como apunta Hickey, las diferencias, así como las semejanzas, más que discrepancias o equivalencias absolutas, constituyen una cuestión de grado. En palabras del propio Hickey, “there is usually some common-core politeness with differences at the (more or less broad) edges” (Hickey 1991: 3). Obviamente, al



analizar estas similitudes y diferencias, se habrá de tener en cuenta una serie de factores determinantes, como la situación en la que tiene lugar la interacción, el grado de familiaridad entre los interlocutores, su nivel de educación, etc., ya que para que la comparación sea posible, dichos factores deberán ser tan equivalentes como sea posible en ambos casos.

En varias ocasiones se ha sugerido (Wierzbicka 1985, García 1989, Hickey 1991, Hickey & Vázquez Orta 1994, Carrasco 1998, 1999, Haverkate 1998) que mientras que la cortesía inglesa está orientada hacia la imagen negativa, la cortesía española valora en mayor medida la imagen positiva. Es decir, mientras en las sociedades anglosajonas el énfasis recae en la autonomía personal, en las hispánicas se le da una mayor importancia a la necesidad que tiene todo individuo de sentirse parte de un grupo.<sup>53</sup> Esto se puede ver reflejado con claridad en la producción de peticiones en ambas lenguas. Se ha observado una tendencia al uso de estrategias de petición más directas en español que en inglés (Blum-Kulka & House 1989, Cenoz & Valencia 1996a, Márquez 1997, 1998). De este modo, el carácter más indirecto en la formulación de las peticiones y de otros actos de habla en inglés podría responder a la mayor valoración existente en la cultura anglosajona de la autonomía del otro y del principio de no interferencia en asuntos ajenos. Así pues, se pueden encontrar situaciones en las que se emplean libremente formas de imperativo en español –como en la siguiente interacción, (12), entre dos hablantes uruguayos tomada de Márquez (1998)–, mientras que en inglés estas formas se considerarían totalmente inapropiadas.

- (12) C: Dame un cigarrillo, D  
D: Están en mi campera andá a buscarlos (Márquez 1998: 293)

---

<sup>52</sup> En un estudio sobre la percepción de la cortesía en hablantes de español de Puerto Rico y en hablantes de inglés americano, Walters (1980b) concluye que “there may be profound cultural/linguistic differences in the perception of politeness” (Walters 1980b: 296).

<sup>53</sup> Carrasco (1999) afirma en este sentido que la sociedad española tiende “al igualitarismo y a la proximidad, es decir, a minimizar la relación de poder y la distancia social. En este sentido, esta sociedad (...) utiliza con más frecuencia que otras las estrategias de cortesía positiva y los actos directos” (Carrasco 1999: 32).

Más aún, una estrategia muy comúnmente empleada en español para pedir algo consiste en una construcción interrogativa con el verbo en presente de indicativo, por ejemplo, *¿Me dejas los apuntes?* El inglés, en cambio, prefiere oraciones interrogativas más elaboradas que implican el uso de verbos modales. Si el ejemplo anterior se tradujese literalmente al inglés, se interpretaría simplemente como una pregunta que solicita una determinada información. El indicativo implica certeza y, consecuentemente, una preferencia por la implicación y no por la indiferencia. Por lo tanto, el uso tanto de imperativos como del modo indicativo en las peticiones en español puede considerarse una consecuencia de la orientación hacia la imagen positiva de la cortesía en español. Estas diferencias culturales en la codificación de la cortesía verbal pueden dar lugar a estereotipos, como el considerar que los ingleses son hipócritas, fríos o estirados y los españoles maleducados o aduladores. Consecuentemente, una tarea importante del profesor de un idioma extranjero será advertir a sus alumnos contra esos estereotipos, así como tratar de inculcarles la idea de que no hay lenguas más o menos corteses que otras, sino que la concepción de la cortesía varía de cultura en cultura.

En opinión de Hickey & Vázquez (1994: 280), el contenido de la imagen positiva española es ligeramente diferente al de la inglesa, ya que incluye no sólo el deseo que toda persona tiene de que se le aprecie y se le acepte, sino también un fuerte deseo de que sus allegados sean asimismo aceptados y apreciados. Como consecuencia, las necesidades, los deseos, las expectativas e incluso las acciones de cada individuo están condicionadas por los de otros miembros del mismo grupo. De este modo, el comportamiento de otros miembros del grupo contribuye en gran medida a la imagen de cada uno de los individuos.

Por otro lado, para los hispanos los límites de los territorios personales parecen ser mucho más flexibles entre los individuos que pertenecen al mismo grupo y las barreras que se tienen que superar para establecer relaciones sociales más fácilmente superables que en el caso de los ingleses. Por este motivo, la intromisión en el territorio individual se considera de un modo muy diferente en ambas culturas. En el nivel lingüístico, las peticiones, los consejos o las sugerencias se expresan de un modo más directo en español, puesto que no se perciben como imposiciones en el

mismo sentido que en inglés. En esta lengua las peticiones se expresan de un modo más elaborado e indirecto, ya que se valora en mucha mayor medida la independencia individual y, por tanto, cualquier acto verbal o no verbal que pueda afectar al interlocutor se considera de algún modo como una imposición. Las expresiones de agradecimiento y de disculpas son frecuentes entre miembros del mismo grupo y en situaciones en las que en español no tendrían lugar.

Hickey (1991: 4) afirma que los españoles son más tolerantes o menos sensibles con relación a la intromisión en su privacidad, su espacio o su autonomía de actuación que los miembros de un grupo social británico equivalente. Esto se refleja por ejemplo en un uso diferente de las fórmulas *por favor*, *gracias* y *perdón* y sus equivalentes ingleses *please*, *thank you* y *sorry*. Mientras aquéllos se usan en su sentido literal, esto es, para pedir un favor, expresar agradecimiento o pedir perdón por una ofensa al oyente, éstos se emplean con mayor profusión. El uso menos frecuente de estrategias de petición indirectas en español estaría relacionado con este mismo punto. Una estrategia indirecta como *Would you mind passing me the salt?* es perfectamente posible en inglés; sin embargo, resulta difícil imaginar una situación en que su equivalente en español *¿Te importaría pasarme la sal?* pueda usarse con naturalidad. En general, las expresiones de cortesía negativa en español parecen estar restringidas, por tanto, en opinión de Hickey, a casos de intromisión genuina.

En cuanto a la cortesía positiva en español, Hickey afirma que los cumplidos y las expresiones de aprecio forman parte del comportamiento social en España. Los británicos, en cambio, considerarían este tipo de expresiones exageradas, hipócritas o embarazosas. En cambio, expresiones como *I agree entirely*, *Indeed* o *Absolutely* pueden mostrar un deseo de expresar acuerdo y, en este sentido, podrían considerarse ejemplos de cortesía positiva en inglés. Por otra parte, abrazos o palmadas en la espalda son expresiones cinéticas que se usan entre los hispanos como muestra de aprecio con mucha mayor profusión que entre los británicos.



### **1.3. La teoría de los actos de habla**

La teoría de los actos de habla fue inicialmente formulada en los años sesenta por el filósofo británico Austin (1962) y desarrollada con posterioridad por su discípulo el filósofo americano Searle (1969). Alcaraz (1996b: 72) afirma que constituye una de las propuestas más originales para describir el lenguaje en acción y que su aparición supuso para algunos el correctivo sociolingüístico necesario a la lingüística formalizada de los años setenta y ochenta, en la que dominaba una ideología formalista centrada en el estudio de oraciones idealizadas dentro de un sistema lingüístico abstracto.<sup>54</sup>

Las siguientes secciones se ocuparán de una exposición de los aspectos más relevantes de la teoría de los actos de habla a través de la evolución que ha experimentado con los distintos autores que, partiendo de la propuesta inicial de Austin, fueron realizando sus aportaciones propias. Comenzaremos con las diferentes clasificaciones de los actos de habla.

#### **1.3.1. Clasificación de los actos de habla**

Un acto de habla se crea cuando un hablante H dirige un enunciado E a un oyente O en un contexto C. Cuando un hablante emite un enunciado, por tanto, estará produciendo un acto de habla. Como señala Alcaraz (1996b), “el que cualquier enunciado sea interpretado como una invitación, una amenaza, etc. es básico para poder llegar a entender, en un análisis posterior, todo el significado de la comunicación” (Alcaraz 1996b: 73). Searle (1969: 16) afirma que el motivo para concentrarse en el estudio de los actos de habla es que toda comunicación lingüística incluye actos lingüísticos. La unidad de comunicación no sería, por tanto, el símbolo, palabra u oración, sino la producción del símbolo, palabra u oración al realizar el acto de habla. De este modo, el acto de habla podría definirse como la unidad básica o

---

<sup>54</sup> Conviene señalar en este sentido que, si bien empezó a instalarse con fuerza en la década de los setenta, la teoría de los actos de habla surgió a principios de los sesenta.

mínima de la comunicación lingüística. Labov & Fanshel (1977: 30) afirman que los actos de habla forman parte de un comportamiento social de interacción y deben por tanto interpretarse como un aspecto de la interacción social.

Como señala Allan (1998b: 922-923), se pueden distinguir dos aproximaciones a la clasificación de los actos de habla. Una de ellas, instaurada por Austin (1962), es principalmente una clasificación léxica de los llamados verbos ilocutivos. La otra, iniciada por Searle (1969, 1976), es principalmente una clasificación de actos.

En la clasificación léxica se encuadran Austin y Vendler. Austin (1962), fundador de la teoría de los actos de habla, distinguió cinco clases de verbos ilocutivos,<sup>55</sup> que se corresponden con los cinco grandes grupos de actos de habla:

- Los actos *veredictivos*, como su propio nombre indica, se caracterizan por expresar un veredicto, entendido éste no sólo como el veredicto en un juicio, sino cualquier estimación sobre un hecho determinado. Los veredictivos están conectados con las nociones de verdad y falsedad, sensatez e insensatez y justicia e injusticia y con verbos performativos como “calcular”, “analizar”, “entender”, “estimar” o “caracterizar”.

- Los actos *ejercitivos* están relacionados con el ejercicio del poder, influencia o derechos. Un acto ejercitivo, por tanto, consiste en dar una opinión a favor o en contra de una determinada acción. Las consecuencias de un ejercitivo son que se obliga, permite o prohíbe a otros que lleven a cabo determinados actos. Ejemplos de verbos performativos pertenecientes a este grupo son “ordenar”, “mandar”, “advertir” o “aconsejar”.

- Los actos *comisivos* comprometen al hablante a llevar a cabo una determinada acción, aunque también incluyen anuncios o declaraciones de intenciones, que no constituyen promesas. Entre los verbos performativos de tipo comisivo se pueden mencionar “prometer”, “proponerse”, “dedicarse a”, “pretender”, etc.

---

<sup>55</sup> Siguiendo entre otros a Escandell (1996a) emplearemos aquí los términos ilocutivo, locutivo y perlocutivo, si bien en castellano se han utilizado también los términos ilocucionario, locucionario y perlocucionario, por ejemplo en Nieto (1995), Alcaraz (1996b) y en la versión española de Searle (1969).

- Los actos *de comportamiento* constituyen un grupo misceláneo y están relacionados con actitudes y con la conducta social. “Agradecer”, “disculparse”, “felicitar”, “bendecir” o “desafiar” son verbos performativos que pertenecen a este grupo.

- Los actos *expositivos* implican la exposición de opiniones, la conducción de argumentos y la clarificación de usos y referencias. Expresan, por tanto, cómo encaja en el discurso la contribución del hablante. Entre los verbos performativos que se pueden emplear para llevar a cabo este tipo de actos podríamos mencionar “insistir”, “negar”, “afirmar” o “ilustrar”.

Vendler (1972) matiza y completa la clasificación de Austin, de tal modo que añade dos nuevos tipos de actos de habla, a saber, los *operativos* y los *interrogativos*. Como ejemplos de *operativos* se pueden citar “condenar”, “designar” o “decretar”, y como ejemplos de *interrogativos* “preguntar” o “interrogar”.

Como clasificaciones de tipo léxico se pueden caracterizar también las llevadas a cabo por Ballmer & Brennenstuhl (1981) y por Wierzbicka (1987). Ballmer & Brennenstuhl (1981) presentan un lexicón donde los verbos están agrupados conforme a propiedades ilocutivas como “*put someone to flight*”, que incluye *chase away, chase off, discharge, dismiss, drive away, drive back, force out, frighten away, kick out, oust, put to flight, scare off, see off, send packing, squeeze out* y *throw out*. La clasificación de Ballmer & Brennenstuhl, que abarca 4800 verbos que se distribuyen en 600 categorías, 24 tipos y 8 grupos, tiene una base intuitiva de semejanza semántica. Wierzbicka (1987), por su parte, en un análisis semántico mucho más explícito, agrupa 270 verbos en 37 clases. Así, por ejemplo, el grupo denominado *ORDER* incluye *command, demand, tell, direct, instruct, require* y *prescribe*, mientras que el grupo llamado *COMPLAIN* contiene los verbos *protest, object, moan, bemoan, lament, bewail*.

Junto a las clasificaciones de tipo léxico, otros autores han propuesto clasificaciones de actos. A este segundo grupo pertenecen las taxonomías de Searle (1969, 1976, 1979), Labov & Fanshel (1977), Bach & Harnish (1979), Habermas (1989), Allan (1986, 1998b). Searle (1976, 1979) emplea cuatro criterios para establecer cinco clases de actos de habla. Estos cuatro criterios son el propósito

ilocutivo, la dirección de la adecuación (de las palabras al mundo o del mundo a las palabras), el estado psicológico del hablante y el contenido proposicional, y los cinco tipos de actos de habla son los *representativos*, *directivos*, *comisivos*, *expresivos* y *declarativos*.<sup>56</sup>

Los actos *representativos*<sup>57</sup> tienen como propósito ilocutivo comprometer al hablante con la verdad de la proposición expresada, al menos en uno de los mundos posibles. De este modo, todos los actos representativos pueden evaluarse según la dimensión verdadero-falso-hipotético. La dirección de la adecuación en este tipo de actos es de las palabras hacia el mundo, esto es, las palabras representan una determinada realidad, se adecuan al mundo. El estado psicológico expresado es “Creencia (que p)”. Según Searle (1976: 11), la mayor parte de los expositivos y muchos de los veredictivos de la taxonomía de Austin (1962) se incluirían en este grupo debido a que todos tienen el mismo propósito ilocutivo y se diferencian en otras características de la fuerza ilocutiva. Searle simboliza los actos representativos del siguiente modo:

$$\vdash C \downarrow (p)^{58}$$

En los actos *directivos* el propósito ilocutivo consiste en las intenciones del hablante de que el oyente haga algo. La dirección de la adecuación es en este caso del mundo hacia las palabras. La condición de sinceridad es la de deseo y el contenido proposicional es siempre que el oyente O lleve a cabo una acción futura A. Ejemplos de verbos que denotan a miembros de esta clase son “pedir”, “suplicar”, “mandar”, “ordenar”, “invitar”, “permitir” o “aconsejar”. Gran parte de los ejercitivos de Austin pertenecerían, asimismo, a este grupo. La notación simbólica que propone Searle para los actos directivos es la siguiente:

<sup>56</sup> En Searle & Vanderveken (1985) se propone la misma clasificación.

<sup>57</sup> En Searle (1975), se emplea el término representativo (*representative*). Sin embargo, en trabajos posteriores, utiliza el término asertivo (*assertive*) para referirse al mismo tipo de actos de habla. Siguiendo a Nieto (1995: 33) optamos aquí por la traducción directa del término original, debido a la posible confusión que se podría derivar en castellano de la utilización de la misma etiqueta en las formas asertivas y no asertivas, esto es, afirmativas y negativas. En Searle (1979: viii), se ofrece una explicación del cambio de término.



$$! \quad D \uparrow (O \text{ haga } A)^{59}$$

Los actos *comisivos* son aquéllos cuyo propósito ilocutivo es comprometer al hablante a una acción futura determinada. La dirección de la adecuación es de nuevo del mundo hacia las palabras y la condición de sinceridad es la intención. El contenido proposicional es siempre que el hablante H realice una acción futura A. El símbolo que representa este tipo de actos de habla es

$$C \quad I \uparrow (H \text{ haga } A)^{60}$$

En los actos *expresivos* el propósito ilocutivo consiste en expresar el estado psicológico especificado en la condición de sinceridad sobre un estado de cosas especificado en el contenido proposicional. En los expresivos no hay dirección de adecuación, ya que al producir un acto expresivo, el hablante no trata ni de que el mundo se adecue a las palabras ni de que las palabras se adecuen al mundo. La simbolización propuesta por Searle para este tipo de actos es la siguiente:

$$E \quad \emptyset (P) (H/O + \text{propiedad})^{61}$$

La característica definitoria de los actos *declarativos* es que si se producen con éxito, traerán consigo la correspondencia entre el contenido proposicional y la realidad, garantizarán que el contenido proposicional se corresponda con el mundo. La dirección de adecuación en los actos declarativos es tanto de las palabras hacia el mundo como del mundo hacia las palabras, debido al carácter peculiar de este tipo de

---

<sup>58</sup> El signo de aserción indica el propósito ilocutivo, la flecha hacia abajo representa una adecuación de las palabras hacia el mundo.

<sup>59</sup> El signo de admiración representa el propósito ilocutivo que corresponde a esta clase y la flecha hacia arriba una adecuación del mundo hacia las palabras.

<sup>60</sup> C representa a los miembros de esta clase e I la condición de sinceridad, en este caso intención.

<sup>61</sup> E representa el propósito ilocutivo común a todos los expresivos,  $\emptyset$  indica que no hay dirección de adecuación, P es una variable que representa los posibles estados psicológicos expresados en la producción de los actos ilocutivos de este grupo y el contenido proposicional adscribe alguna propiedad al hablante o al oyente.

actos. No hay condición de sinceridad, de ahí que se use el símbolo de conjunto vacío en la simbolización de los actos declarativos, que se presenta a continuación:

$$D \quad \emptyset \updownarrow (p)^{62}$$

Aunque Searle es y se declara seguidor de los postulados de Austin, sin embargo no duda en señalar las deficiencias que, en su opinión, presenta la clasificación de los actos de habla propuesta por su maestro. Así pues, en primer lugar destaca el hecho de que la de Austin no es una clasificación de actos de habla sino de verbos ilocutivos. Según Searle (1976: 8), Austin parece asumir que una clasificación de verbos coincide automáticamente con una clasificación de actos ilocutivos. Sin embargo, ciertos verbos, como “anunciar”, indican no un acto ilocutivo, sino la manera en que se produce éste. Aparte del hecho de que la clasificación es de verbos y no de actos ilocutivos, Searle critica otros aspectos. En primer lugar, indica que no todos los verbos incluidos en la clasificación de Austin son verbos de este tipo. Critica también la inexistencia de un principio claro y consistente o un grupo de principios que sirva de base para la taxonomía. Como consecuencia de esa falta de principios y de la confusión entre actos y verbos ilocutivos, se produce un solapamiento entre unas categorías y otras y un nivel considerable de heterogeneidad en algunas de las categorías. Relacionada con esta última objeción, Searle señala la contradicción de que no todos los verbos que se presentan como miembros de una clase se ajustan a la definición ofrecida para la categoría en cuestión.

Nieto (1995: 34) afirma que en una primera comparación entre las tipologías de Austin y Searle se puede observar que ésta es más puramente lingüística que aquélla. El modelo de Austin se circunscribe más al ámbito de la sociolingüística, en el sentido de que considera una serie de variantes como el rol social de los interlocutores, hasta tal punto que es ese rol social el que determina los actos veredictivos. Esto favorece, en opinión de Nieto, que el modelo de Searle resulte más

claro y más fácilmente demostrable desde un punto de vista empírico que el de Austin, ya que no favorece la posible asignación de más de un tipo de acto ilocutivo a una misma proposición. Trosborg (1995: 19) opina que la mayor ventaja de la teoría de los actos de habla de Searle es que logra establecer una taxonomía económica y finita a un tiempo, que asocia con éxito los tipos ilocutivos con funciones típicas.

Habermas (1987: 415), por su parte, aún reconociendo el “fecundo punto de vista teórico” de la clasificación de Searle, considera que ésta presenta el problema de que caracteriza la fuerza ilocutiva por medio de las relaciones de un actor con el mundo de estados de cosas existentes. Tal caracterización no resulta posible en el caso de los actos declarativos, ya que cuando un hablante crea hechos institucionales, no está estableciendo una relación con el mundo objetivo, sino que actúa de acuerdo con los órdenes legítimos del mundo social al tiempo que inicia nuevas relaciones interpersonales. Tampoco resulta posible caracterizar la fuerza ilocutiva de los actos de habla expresivos por medio del esquema de dos direcciones de adaptación: del mundo a las cosas y de las cosas al mundo. En opinión de Habermas, las dificultades con que tropieza la clasificación de Searle pueden solventarse asumiendo que los propósitos ilocutivos de los actos de habla se consiguen mediante el reconocimiento intersubjetivo de pretensiones de poder o de pretensiones de validez e introduciendo la rectitud normativa y la veracidad subjetiva como pretensiones de validez análogas a la de verdad, que se interpretarán con la ayuda de las relaciones actor-mundo. Como resultado de las mencionadas revisiones, Habermas propone la clasificación siguiente:

- actos *imperativos*, por medio de los cuales el hablante se refiere a un estado que desea ver realizado en el mundo objetivo, de tal modo que trata de mover al oyente a producir ese estado. Tan sólo se podrán criticar los imperativos desde el punto de vista de las condiciones de éxito, es decir, si la acción exigida se puede llevar a cabo o no. El rechazo de un imperativo implica normalmente el rechazo de una pretensión de poder y no se basa en una crítica, sino que es a su vez expresión de una voluntad.

---

<sup>62</sup> D indica el propósito ilocutivo, la dirección de adecuación es tanto de las palabras hacia el mundo como del mundo hacia las palabras, no hay condición de sinceridad, de ahí  $\emptyset$ , y p representa la variable proposicional.

- actos de habla *constatativos*, con los cuales el hablante se refiere a algo en el mundo objetivo, de tal modo que reflejan un estado de cosas. Al negar este tipo de actos, el oyente cuestiona la pretensión de verdad que el hablante plantea con la proposición que afirma.

- actos de habla *regulativos*, mediante los cuales el hablante se refiere a algo en un mundo social común, al establecer una relación interpersonal que sea reconocida como legítima. El rechazo de este tipo de actos significa que el oyente cuestiona la rectitud normativa que el hablante pretende para su acción.

- actos de habla *expresivos*, por medio de los cuales el hablante se refiere a algo que pertenece a su mundo subjetivo, al desvelar una vivencia a la que él tiene acceso privilegiado. El rechazar los actos de habla expresivos implica que el oyente pone en duda la pretensión de veracidad con que el hablante lleva a cabo la presentación que hace de sí mismo.

- los actos de habla *comunicativos* pueden considerarse como una subclase de actos de habla regulativos que sirven a la organización del habla, aunque probablemente resulte más apropiado, según Habermas, considerarlos como una clase independiente, que se definirá por su relación reflexiva con el proceso de comunicación.

- los actos de habla *operativos* son aquéllos que designan la aplicación de reglas de construcción. Los actos de habla operativos, entre los que se encuentran “inferir”, “identificar”, “calcular”, “clasificar”, etc., tienen un sentido realizativo, pero no genuinamente comunicativo. Sirven al mismo tiempo para describir aquello que se hace cuando se construyen expresiones simbólicas correctas.

Según afirma el propio Habermas (1987: 417), los tipos fundamentales que se distinguen en su clasificación necesitan de ulteriores diferenciaciones, ya que tanto los actos de habla de compromiso como los declarativos, los institucionalmente ligados –como “apostar”, “desposar”, “jurar”, etc.– o los satisfactivos –que se refieren a las disculpas por la violación de una norma y a las reparaciones o desagravios– se subsumen bajo la misma clase de actos de habla regulativos. Por otra parte, las fuerzas ilocutivas experimentan un proceso de diferenciación distinto en las fronteras de cada tipo fundamental según las diferentes lenguas.

Bach & Harnish (1979) emplean todos los criterios de Searle a excepción de la dirección de la adecuación y ponen especial énfasis en el estado psicológico del hablante, que ellos denominan actitud. Establecen estos autores seis clases de actos de habla. Dos de ellas, la de los efectivos y la de los veredictivos, son convencionales, mientras que el resto, constatativos, directivos, comisivos y de reconocimiento, son actos de habla comunicativos.

- Los actos *constatativos* expresan la creencia del hablante y su intención o deseo de que el oyente tenga o forme una creencia similar.

- Los actos *directivos* expresan la actitud del hablante hacia una acción futura del oyente y la intención de que su enunciado se considere un motivo para que el oyente lleve a cabo la acción.

- Los actos *comisivos* expresan la intención y creencia del hablante de que su enunciado le obliga a realizar una acción determinada.

- Los actos *de reconocimiento* expresan sentimientos con relación al oyente o, en aquellos casos en los que el enunciado es meramente formal, la intención del hablante de que su enunciado satisfaga una expectativa social y su creencia de que así es.

- Los actos *efectivos*, cuando se producen por la persona apropiada y en las circunstancias apropiadas, crean o alteran un estado de cosas institucional. Como ejemplos se pueden citar actos de dimisión, legación, veto, exención, etc.

- Los actos *veredictivos*, finalmente, son determinaciones de hechos, naturales o institucionales, que tienen consecuencias oficiales. En general, los veredictivos sirven al propósito oficial de establecer los hechos tal y como han acontecido con el propósito de que se pueda acometer una acción institucional. Un acto veredictivo sería un constatativo si no tuviera implicaciones institucionales.

Labov & Fanshel (1977: 60-65) proponen una tipología de acciones, más que de actos, de habla. Si la incluimos aquí es porque, como indica Nieto,

Está muy en la línea de los estudios de Austin y Searle al pretender asignar una lista de verbos representativos a los diferentes tipos de acciones verbales, y con ello descubrir lo que un hablante intenta hacer cuando presenta una contribución al discurso hablado, o en otras palabras,

parafraseando al propio Austin, *how to do things with words*, algo que está en la base de toda la teoría de los actos de habla. (Nieto 1995: 35)

En su clasificación, Labov y Fanshel distinguen cuatro tipos de acciones de habla, a saber, meta-acciones, representaciones, peticiones y retos. Como criterio de clasificación utilizan estos autores el papel asumido por el hablante y el oyente en la comunicación. Examinemos cada uno de los tipos de acciones de habla que se establecen en esta taxonomía:

- Las *meta-acciones* están relacionadas con la regulación del propio discurso. Describen el comportamiento del hablante cuando, además de tomar la palabra, está haciendo algo más. Identifican Labov y Fanshel tres tipos de comportamiento meta-lingüístico, que denominan genéricamente *iniciación*, *continuación* y *finalización*. Entre los verbos asociados a este tipo de acciones podemos mencionar “iniciar”, “continuar”, “finalizar”, “interrumpir”, “repetir” o “responder”.

- Las *representaciones* hacen referencia a un determinado estado de cosas. Afirmaciones, evaluaciones e interpretaciones son las acciones de un hablante inicial A en una secuencia determinada. El oyente B, por su parte, podrá estar de acuerdo, negar o apoyar las afirmaciones u ofrecer una reinterpretación. Antes o después de que hable B, A podrá apoyar su propio enunciado con evidencia adicional o contradecir su propia postura. Verbos que se pueden incluir en este grupo son, por ejemplo, “dar información”, “demostrar”, “reforzar”, “reconocer”, “afirmar”, “dar una interpretación”, “negar”, “mostrar acuerdo”, “contradecir” o “apoyar”.

- Las *peticiones* pueden ser de varios tipos: de acción, de información, de atención o de aprobación. Las sugerencias, solicitudes y súplicas son peticiones mitigadas, y las órdenes, mandatos y exigencias son peticiones no mitigadas o agravadas. En respuesta a una petición de A, B tiene básicamente tres opciones: puede llevar a cabo la acción o dar la información que se le pide, posponer la petición por medio de una explicación o rechazarla con o sin explicación. “Pedir X”, “dar X”, “llevar a cabo X”, “posponer”, “rechazar”, “redirigir” o “aceptar” son verbos que se relacionan con este tipo de acciones.

- Los *retos*, en opinión de Labov y Fanshel, son peticiones representadas o interpretadas como acciones más personales en un nivel más profundo de significación interactiva. Un reto es una referencia a una situación que, si se cumple, tendrá una repercusión negativa en el estatus de otra persona. En respuesta a un reto de A, B podrá defenderse. Esta defensa con frecuencia implica un reto o crítica de la persona que lanzó el primer reto. B tendrá también dos posibilidades, o bien aceptar la validez del reto y sufrir como consecuencia la degradación de su estatus o bien romper la interacción verbal con A. Entre los verbos para llevar a cabo este tipo de acciones se encuentran, por ejemplo, “desafiar”, “cuestionar”, “defender” o “admitir”.

Allan (1986) basa su clasificación de los actos de habla en los diferentes tipos de valores que rigen cada clase de acto de habla. De este modo los *constatativos* presentan valores de verdad, los *predictivos* valores de probabilidad, los *comisivos* valores de autenticidad, los actos *de reconocimiento* valores de propiedad, los *directivos* valores de conformidad, y los actos *de autoridad*, así como los *declarativos* –que incluyen *veredictivos* y *efectivos*–, presentan valores de autoridad. Al igual que habían hecho Bach & Harnish (1979), Allan (1986) divide sus ocho clases de actos de habla en dos grandes grupos, que ellos denominan actos interpersonales y actos declarativos. Esta división en dos grandes grupos de actos de habla la justifica Allan (1986: 200-201) afirmando que, mientras que para que los actos interpersonales surtan efecto es necesario que el oyente reaccione ante la ilocución del hablante, en los actos declarativos, sin embargo, no es necesaria la interacción del oyente para que el acto se lleve a cabo. En los actos interpersonales la mera comprensión del propósito ilocutivo no es suficiente, debe haber algún efecto perlocutivo en el oyente. Así, por ejemplo, será una pérdida de tiempo intentar llevar a cabo un acto interpersonal como advertir al oyente de algún peligro si no hay ninguna reacción por su parte. El principio de cooperación demanda del oyente que actúe –verbalmente o de otro modo– como respuesta a la ilocución en el enunciado del hablante. Por el contrario, la reacción del oyente ante actos declarativos como “bautizar”, “despedir”, “anunciar un veredicto”, etc. es irrelevante para que el acto ilocutivo resulte efectivo. En lugar de ser interpersonales, los actos declarativos se emiten normalmente dentro de un grupo social y para que el acto se lleve a cabo con éxito debe ser sancionado

por el grupo, una comunidad, institución o incluso una sola persona en el grupo, que deberán haberse designado para llevar a cabo dichos actos bajo condiciones estipuladas.

Posteriormente, Allan (1998b: 924-925) propone una nueva clasificación y en esta ocasión emplea como criterio las evaluaciones del oyente y, sobre la base de dicho criterio, considera que los actos de habla se pueden dividir en cuatro grupos: enunciados, actos de invitación, actos de autoridad y expresivos.

- Los *enunciados* –que incluyen negativas, informes, predicciones, promesas y ofrecimientos– pueden juzgarse respondiendo a la pregunta *¿Es p creible?* Constituyen expresiones de la creencia del hablante acerca de cómo ha sido, es o será el mundo, y generalmente se formulan por medio de una cláusula declarativa.

- Los actos *de invitación* constituyen un subgrupo dentro de los actos directivos de Searle e incluyen peticiones, sugerencias, avisos, etc. Invitan al oyente a que lleve a cabo una determinada acción y a menudo se formulan como una cláusula interrogativa. Plantean la pregunta de si el hablante quiere realmente que se lleve a cabo la acción y, en caso afirmativo, si el oyente tiene la voluntad y capacidad de llevarla a cabo.

- Los actos *de autoridad* incluyen el resto de los actos directivos de Searle, así como sus actos declarativos. Se expresan bien por medio de una cláusula imperativa bien por medio de una declarativa. En este tipo de actos el oyente debe preguntarse: *¿Tiene autoridad el hablante para emitir el enunciado en cuestión en el contexto dado?*

- Los actos *expresivos*, entre los cuales figuran saludos, agradecimientos, disculpas, felicitaciones, etc., expresan una interacción social con el oyente. Muchos de ellos son idiomáticos, y el resto adquieren el formato de una cláusula declarativa. La pregunta que plantean es la siguiente: *¿Ha sucedido algo que justifique la expresión del hablante como reacción ante tal suceso?*

La tabla que se incluye a continuación presenta una comparación entre las distintas clasificaciones de actos de habla expuestas más arriba.



<b>Austin</b>	<b>Vendler</b>	<b>Searle</b>	<b>Habermas</b>	<b>Bach &amp; Harnish</b>	<b>Labov &amp; Fanshel</b>	<b>Allan (1986)</b>	<b>Allan (1998b)</b>
Expositivos	Expositivos	Representativos	Constata-tivos	Constata-tivos	Representaciones	Constata-tivos	Enun-ciados
						Predictivos	
Comisivos	Comisivos	Comisivos		Comisivos	Comisivos		
De compor-tamiento	De compor-tamiento	Expresivos	Expresivos	De recono-cimiento	Meta-acciones	De recono-cimiento	Expresivos
Ejercitivos	Interroga-tivos	Directivos	Impera-tivos	Directivos	Peticiones	Directivos	De invitación
	Ejercitivos					De autoridad	De autoridad
Veredic-tivos	Veredic-tivos	Declara-tivos	Regula-tivos	Veredic-tivos	Retos	Veredic-tivos	
	Operativos		Operativos	Efectivos		Efectivos	
			Comuni-cativos				

Tabla 2. Comparación de siete clasificaciones de actos o acciones de habla.

### 1.3.2. Jerarquía en los actos de habla

Como pone de manifiesto Allan (1998d: 944), en general la lengua se considera un medio de comunicación entre los seres humanos. Así, excepto en ocasiones muy puntuales, el propósito que nos lleva a hablar o a escribir es el de producir un efecto en la audiencia. Queremos que nuestras opiniones sean, si no adoptadas, al menos aceptadas, nuestras peticiones satisfechas, nuestras disculpas aceptadas, nuestros consejos tomados en consideración, nuestras preguntas respondidas, etc. En definitiva, cada vez que hablamos o escribimos, estamos llevando a cabo un acto o, para ser más precisos, una jerarquía de actos. La lengua se pone de manifiesto tan sólo cuando alguien emite un enunciado. La teoría de los actos

de habla se interesa por aquellos enunciados que emite un hablante H para dirigirse a un oyente O en un contexto C. Se puede considerar, sin embargo, que un mismo acto de habla está compuesto por distintos actos: un acto locutivo, un acto ilocutivo y un acto perlocutivo, distinción que había establecido ya el propio Austin (1962).

Aunque se han ofrecido definiciones ligeramente diferentes del *acto ilocutivo*, en general se puede afirmar que se produce un acto locutivo cuando un hablante H usa una expresión identificable *e* (una oración o fragmento de oración) de la lengua L y con una prosodia  $\pi$  también identificable ( $\pi$  está compuesta del patrón de pausas, tono, acento, etc. y su equivalente en el medio escrito es la puntuación y la tipografía). El reconocer la locución implica reconocer que *e*, producida con la prosodia  $\pi$  –lo cual se simboliza mediante  $\langle \pi, e \rangle$ –, significa  $\mu$ . Consecuentemente, una locución se produce y se reconoce por alguien que tenga conocimiento de la gramática, léxico y fonología de la lengua L.

Cuando el hablante H usa una locución, la aplica a un mundo determinado  $m_i$  en un tiempo  $t_i$ , lo cual constituye el acto de referir o acto denotativo. Austin (1962) incluía el acto denotativo como parte del acto locutivo: “[...] we perform a locutionary act, which is roughly equivalent to uttering a certain sentence with a certain sense and reference” (Austin 1962: 109). Allan (1998d: 944) considera, sin embargo, que ambos tipos de actos deben estar separados, ya que la referencia tiene lugar en un tiempo, lugar y contexto determinados y, por lo tanto, se ve afectada por todos esos factores, mientras que al sentido de la expresión no le ocurre lo mismo. Así, una locución como *Destrocé mi coche ayer* tiene el sentido virtualmente inmutable: “El hablante causó un daño irreparable a su coche el día anterior a la emisión del enunciado”. La denotación, por otro lado, dependerá de quién emite el enunciado, y cuándo lo hace. Del mismo modo, las siguientes locuciones: (a) *The dog is barking!*, (b) *Mbwa anabweka!* (Kiswahili) y (c) *Hi:nk o g gogs!* (Tohono O’odham) en tres enunciados en tres lenguas diferentes pueden hacer referencia al mismo perro. Mientras las locuciones se definen en una lengua determinada, la denotación y la referencia se definen en mundos determinados. Se podría concluir por tanto que la misma referencia puede realizarse por hablantes distintos que producen actos locutivos diferentes. En condiciones normales de uso, sin embargo, un hablante

emite un enunciado, usa una locución y por medio de ella realiza una referencia, y todo ello lo lleva a cabo simultáneamente.

El acto más significativo en la jerarquía que se establece en un acto de habla y por lo tanto el que constituye el verdadero centro de atención en la teoría de los actos de habla es el *acto ilocutivo*, hasta el punto de que el término “acto de habla” ha llegado a referirse en ocasiones a este tipo de acto exclusivamente. Austin fue el primero en resaltar que cuando un hablante emite un enunciado dirigido a un oyente en un contexto determinado está haciendo algo con el lenguaje: afirmando un hecho o una opinión, confirmando o negando algo, haciendo una predicción, una promesa, una petición, etc. Austin lo expresa de la siguiente manera:

To perform a locutionary act is in general, we may say, also *eo ipso* to perform an *illocutionary* act, as I propose to call it. Thus in performing a locutionary act we shall also be performing such an act as:

asking or answering a question,  
giving some information or an assurance or a warning,  
announcing a verdict or an intention,  
pronouncing a sentence,  
making an appointment or an appeal or a criticism,  
making an identification or giving a description,

and the numerous like. (I am not suggesting that this is a clearly defined class by any means.) (Austin 1962: 98-99).<sup>63</sup>

Cada acto ilocutivo lleva por tanto asociada una determinada fuerza ilocutiva: ordenar, prometer, afirmar, preguntar, etc. Searle ha caracterizado los actos ilocutivos como una función  $F(p)$ , en la que  $p$  es una variable que representa el contenido proposicional y  $F$  es la fuerza ilocutiva. La variable ilocutiva  $F$  puede tomar distintos valores, entre los cuales se pueden mencionar la aserción ( $\vdash$ ), la promesa (Pr), la petición (!), la pregunta (?), etc., de tal modo que “!(p)” representa una petición y “Pr(p)” una promesa.

---

<sup>63</sup> La cursiva es original del propio autor.

Finalmente el último elemento de la tríada es el llamado *acto perlocutivo*<sup>64</sup>, que Austin define como “what we bring about or achieve by saying something, such as convincing, persuading, deterring, and even, say, surprising or misleading” (Austin 1962: 109). El acto perlocutivo está muy relacionado con la noción de efecto perlocutivo, que se produce en los sentimientos, ideas o acciones del oyente. Actos perlocutivos pueden ser por ejemplo convencer, asustar, agradar, intimidar, etc., y su existencia se comprueba mediante la producción de efectos perlocutivos. Es decir, en el momento en que el interlocutor se muestra asustado, convencido, intimidado, etc. es cuando se puede comprobar que el acto perlocutivo ha tenido lugar. Ante un enunciado como “Tienes una araña en el pelo”, es probable que el oyente se asuste, en cuyo caso el hablante habrá realizado el acto perlocutivo de asustar al oyente y el efecto perlocutivo será que el oyente está asustado. No obstante, los efectos perlocutivos se pueden producir no sólo por medio de expresiones verbales sino también de aspectos cinéticos o paralingüísticos. Así, es posible asustar a alguien mediante gestos o elevando el tono de voz. En ciertas ocasiones, los efectos perlocutivos pueden incluso ser involuntarios o no deseados. Por ejemplo, si en el informe meteorológico de la radio, un campesino oye “Esta noche nevará y granizará”, el efecto perlocutivo logrado puede ser el de asustar, aunque no fuera ésa en absoluto la intención.<sup>65</sup> En sentido estricto, los actos y efectos perlocutivos se sitúan fuera del ámbito de la lingüística, ya que no forman parte del lenguaje en sí mismo, sino que constituyen respuestas a las ilocuciones en los enunciados. Lo que, no obstante, pueden estudiar legítimamente los lingüistas es la intención de los hablantes de producir ciertos efectos perlocutivos, es decir, lo que se conoce como propósito ilocutivo (Allan 1998d: 945).

Como afirma Escandell, la distinción entre los tres tipos de actos es fundamentalmente teórica, pues los tres se realizan simultáneamente. Es, sin embargo, interesante distinguirlos, “porque sus propiedades son diferentes: el acto *locutivo* posee *significado*; el acto *ilocutivo* posee *fuerza*; y el acto *perlocutivo* logra

---

<sup>64</sup> Para una visión crítica de la concepción austiniana del acto perlocutivo, véanse Tsui (1987) y Gu (1993).

<sup>65</sup> Ejemplo tomado de Alcaraz (1996b: 77).

*efectos*” (Escandell 1996a: 58).<sup>66</sup> No obstante, en algunos casos resulta difícil diferenciar los actos ilocutivos de los perlocutivos. Podemos, sin embargo, ilustrar la diferencia por medio de un ejemplo como “Deja de jugar con la pelota”. Este enunciado tiene, en las circunstancias adecuadas, la fuerza ilocutiva de ordenar, exhortar o aconsejar al interlocutor que deje de jugar con la pelota. El efecto perlocutivo sería, por otra parte, persuadir o forzar al interlocutor a que deje de jugar con la pelota, hacer que pare. El acto ilocutivo se logra directamente por la fuerza convencional asociada a un cierto tipo de enunciado. Consecuentemente, es, al menos en un principio, determinado. El acto perlocutivo, por el contrario, depende de las circunstancias de la emisión y como consecuencia no tiene una naturaleza claramente convencional. Incluye todos los efectos, deseados o no deseados, que puede causar un enunciado determinado en una situación concreta. Los límites entre un tipo de acto y el otro son poco precisos, ya que el acto ilocutivo tiene también consecuencias directas. Como prueba para distinguir entre un acto ilocutivo y un acto perlocutivo, Austin propone parafrasear la hipotética fuerza ilocutiva de un enunciado como un performativo explícito. Si la paráfrasis es posible, nos encontraremos ante un acto ilocutivo –en el ejemplo anterior, “Te ordeno que dejes de jugar a la pelota”–. En caso contrario, el acto realizado habrá sido perlocutivo. Así, un posible acto perlocutivo asociado al enunciado de nuestro ejemplo puede ser intimidar al oyente, y, por tanto, en este caso, la paráfrasis por medio de un enunciado performativo no resulta posible: “\*Te intimidado que dejes de jugar a la pelota”.

### 1.3.3. Condiciones de felicidad

La distinción llevada a cabo por Austin (1962) entre enunciados constatativos y enunciados performativos o realizativos se basa en que mientras los primeros –que describen estados de cosas– pueden evaluarse en términos de verdad o falsedad, los segundos –que se usan para llevar a cabo acciones– no pueden ser calificados como verdaderos o falsos, es decir, no tienen valores de verdad. Así pues, en lugar de

---

<sup>66</sup> La cursiva es original de la propia autora.

valores de verdad, los enunciados performativos presentan condiciones de felicidad (*felicity conditions*),<sup>67</sup> de tal modo que, para que un acto ilocutivo se pudiera realizar de forma óptima, se tendrían que cumplir con anterioridad unas condiciones determinadas. Allan (1998c: 928), por su parte, señala que la afirmación de que los performativos no tienen valores de verdad ha sido cuestionada desde el primer momento y, según su opinión, es errónea, si bien es cierto que el valor de verdad de un enunciado performativo es menos significativo desde el punto de vista comunicativo que su fuerza ilocutiva.

Las condiciones de felicidad que debe cumplir un acto ilocutivo se pueden dividir, en opinión de Austin (1962: 14-15), en tres grandes grupos: (a) debe existir un procedimiento convencional que lleve asociados unos efectos también convencionales y que consistirá en la enunciación de ciertas palabras por unas personas y en unas circunstancias que habrán de ser las adecuadas para que el acto ilocutivo se realice con éxito, (b) el procedimiento se deberá ejecutar por todos los participantes plena y correctamente y (c) los participantes deberán pensar, sentir y hacer lo que esté previamente establecido en el procedimiento. Mientras que en aquellos casos en que se incumplen las condiciones de los dos primeros grupos se produce lo que Austin llama actos fallidos (*misfires*), el incumplimiento de las condiciones del tercer grupo da lugar a casos de falta de sinceridad. Mientras en un caso el acto no tiene lugar, en el otro, el acto sí se realiza, pero de una manera insincera.

Levinson (1983: 229-30) propone algunos ejemplos en los que no se satisfacen las condiciones de felicidad que dan muestra de la existencia de las mismas. Supongamos que un ciudadano británico o español le dice a su mujer: “Por la presente me divorcio de ti”. Mediante la emisión de ese enunciado no conseguirá el divorcio, ya que no está estipulado como un procedimiento convencional para ese fin en Gran Bretaña o en España. Se estará por tanto incumpliendo la primera parte de la

---

<sup>67</sup> Se ha empleado también en castellano el término *condiciones de fortuna*, por parte por ejemplo de la traductora de Levinson (1983). Por otra parte, como se afirma en Nieto (1995: 31), Traugott & Pratt (1980: 230, 269) emplean el término “condiciones de conveniencia” (*appropriateness conditions*) debido al uso habitual de dicho término entre los lingüistas, mientras el de “condiciones de felicidad” suelen usarlo principalmente los especialistas en filosofía. No obstante, la diferencia se reduce a un simple matiz de terminología.

condición (a). Por el contrario, en las sociedades musulmanas existe ese procedimiento, ya que el hecho de emitir tres veces consecutivas un enunciado equivalente al considerado más arriba lleva asociado el efecto convencional de que el divorcio surta efecto. El fallo de la segunda parte de la condición (a) lo ilustra Levinson (1983: 230) con el caso de un jefe de estado que al recibir a otro se dirige por error al guardaespaldas acompañante. Con relación a la primera parte de la condición (b), la respuesta del novio en el siguiente ejemplo no es válida en la ceremonia matrimonial en la Iglesia Anglicana, ya que no es la correcta convencionalmente. La respuesta del novio debe ser *I will*:

Curate: Wilt thou have this woman to thy wedded wife ... and, forsaking all other, keep thee only unto her, so long as ye both shall live?  
Bridegroom: Yes (Levinson 1983: 230)

La condición (b), en su segunda parte, también requiere que el procedimiento sea completo. De este modo, si alguien apuesta seis peniques a que mañana lloverá, la respuesta habrá de ser *You are on* en inglés, “Hecho” en castellano o un enunciado que tenga un efecto similar. Finalmente, las violaciones de la condición (c), a diferencia de las anteriores, no impiden que el acto se lleve a cabo con éxito, pero constituyen actos de insinceridad. Un jurado que declare culpable a un acusado cuando sabe que es inocente estará incumpliendo la primera parte de la condición (c), mientras que prometer algo que no se tiene la más mínima intención de cumplir supondrá una violación flagrante de la segunda parte de la condición (c).

Searle (1969: 54-71), por su parte, prestó también atención a las condiciones que se habrán de cumplir para la realización de un acto ilocutivo con éxito y las clasificó en cuatro grupos. Para ilustrar los distintos tipos de condiciones nos centraremos aquí en dos actos: dar las gracias y peticiones<sup>68</sup> (la tabla 3 presenta una comparación entre las condiciones de felicidad de ambos actos de habla). Los cuatro tipos de condiciones de felicidad establecidos por Searle son:

---

<sup>68</sup> Para un análisis más detallado en el que se consideran otros actos ilocutivos, véase Searle (1969: 66-67).

a) las *condiciones de contenido proposicional*, que hacen referencia a las características significativas de la proposición empleada para llevar a cabo el acto ilocutivo. Por ejemplo, mientras en el caso de un acto de habla como dar las gracias, el contenido proposicional deberá referirse a un hecho pasado A llevado a cabo por el oyente O, en las peticiones el contenido proposicional debe basarse en un acto futuro A del oyente O.

b) las *condiciones preparatorias*, que atañen a los prerequisites que se habrán de cumplir en el mundo real para cada acto ilocutivo, es decir, son aquellas condiciones que deben darse para que la realización del acto ilocutivo tenga sentido. El mero hecho de llevar a cabo el acto ilocutivo presupone por tanto el cumplimiento de las condiciones preparatorias. Así, para dar las gracias, la condición preparatoria será que el acto A llevado a cabo por el oyente O beneficie al hablante H y H crea que A le beneficia; en las peticiones, en cambio, habrán de darse dos condiciones preparatorias: que el oyente O sea capaz de realizar el acto futuro A y que no sea obvio ni para el hablante H ni para el oyente O que el oyente vaya a realizar el acto A de manera espontánea en el curso normal de los acontecimientos.

c) las *condiciones de sinceridad*, que establecen qué creencias, intenciones y sentimientos por parte del hablante son necesarios y adecuados para cada acto ilocutivo. Este tipo de condiciones se centra por tanto en el estado psicológico del hablante. Para que el acto ilocutivo de dar las gracias resulte sincero, el hablante H debe sentirse reconocido o agradecido por el acto A llevado a cabo por el oyente O. En el caso de las peticiones, por otra parte, la condición de sinceridad indica que el hablante H desea que el oyente lleve a cabo el acto A.<sup>69</sup>

d) las *condiciones esenciales*, que, finalmente, adscriben el acto ilocutivo realizado a un grupo determinado y, por tanto, lo clasifican tipológicamente. De este modo, la condición esencial que caracteriza una petición es que el acto ilocutivo cuenta como un intento por parte del hablante H de hacer que el oyente O lleve a cabo el acto A. El acto ilocutivo de dar las gracias, por otra parte, cuenta como una expresión de gratitud o reconocimiento.

---

<sup>69</sup> Fraser (1973) considera que las condiciones de sinceridad nunca son imprescindibles para que el acto ilocutivo se lleve a cabo con éxito. Para su argumentación toma las peticiones como ejemplo.



Condiciones	DAR LAS GRACIAS	PETICIONES
<i>Contenido proposicional</i>	Hecho pasado A llevado a cabo por O	Acto futuro A de O
<i>Preparatorias</i>	1. A beneficia a H 2. H cree que A beneficia a H	1. O es capaz de realizar A 2. No es obvio ni para H ni para O que O va a realizar A de manera espontánea
<i>Sinceridad</i>	H se siente reconocido o agradecido por A	H desea que O lleve a cabo A
<i>Esencial</i>	Cuenta como una expresión de gratitud o reconocimiento	Cuenta como un intento por parte de H de que O haga A

Tabla 3. Comparación de las condiciones de felicidad en los actos ilocutivos de dar las gracias y en las peticiones

En opinión de Bach & Harnish (1979: 55), el principal problema que presenta la noción de condiciones de felicidad tanto en el análisis de Austin como en el de Searle es la falta de distinción entre aquellas condiciones necesarias y suficientes para que un acto de habla se lleve a cabo con éxito y aquellas otras que son necesarias y suficientes para la realización no defectiva de un acto de habla. A las primeras las denominan condiciones de éxito (*success conditions*), mientras que para las segundas reservan el término de condiciones de felicidad (*felicity conditions*). Consideran estos autores que Searle (1969), por ejemplo, no distingue entre un tipo y otro:

For instance, Searle (1969) gives necessary and sufficient conditions for the (literal and direct) nondefective performance of various speech acts, yet the absence of only some of these conditions precludes the performance of the act (Bach & Harnish 1979: 55).

Las condiciones esenciales y las de contenido proposicional de Searle las clasifican Bach & Harnish como condiciones de éxito, mientras las condiciones de sinceridad son para ellos condiciones de felicidad. Las condiciones preparatorias, por otra parte, pertenecerán a un grupo u otro dependiendo del tipo de acto de habla de

que se trate. Así, la condición preparatoria para el acto de afirmar –es decir, que no sea obvio para el hablante y para el oyente que el oyente sabe que *p*– sería una condición de felicidad, mientras que una de las condiciones preparatorias del acto de prometer –que el hablante crea que el oyente preferiría que el hablante hiciera A a que no lo hiciera– sería una condición de éxito, ya que diferencia el acto de prometer del de amenazar.

#### **1.3.4. Actos de habla indirectos**

Además de las diversas clasificaciones que se han expuesto en la sección 1.3.1, los actos de habla se pueden dividir también en actos de habla directos y actos de habla indirectos. Los primeros son aquéllos que muestran una relación directa entre su estructura o su forma lingüística y su función. En Gleason & Ratner (1999) se definen como “aquéllos que emplean las formas sintácticas habituales para codificar las funciones lingüísticas usuales para las que están específicamente diseñados” (Gleason & Ratner 1999: 308). Cuando un enunciado como *It's cold in here*, constituido por una oración declarativa, se emplea para hacer una afirmación, nos hallamos ante un acto de habla directo. Sin embargo, en la mayor parte de las ocasiones se suele recurrir a los denominados actos de habla indirectos, en los que la relación entre el acto ilocutivo y la forma lingüística es diferente de la que se podría prever o, en otras palabras, en los que un acto ilocutivo se lleva a cabo de un modo indirecto por medio de otro acto ilocutivo. El acto de habla indirecto se ha definido como “one in which S performs one illocutionary act (...), but intends H to infer by way of relying on their mutually shared background information, both linguistic and nonlinguistic, another illocution” (Allan 1998c: 932). Cuando el enunciado anterior, *It's cold in here*, se emplea para pedirle al oyente que encienda la calefacción, se tratará de un acto de habla indirecto, ya que no existe una relación directa entre la forma lingüística –oración declarativa– y la función –realizar una petición–. En el enunciado “¿Puedes dejarme el bolígrafo?” la forma lingüística es la de una pregunta

y sin embargo no tiene como propósito demandar información acerca de la capacidad del oyente de hacer cesión de su bolígrafo, sino llevar a cabo una petición.

Esta caracterización de los actos de habla indirectos implica la aceptación de la noción de fuerza literal, según la cual la fuerza ilocutiva está incorporada en la forma oracional. Levinson (1983: 263) ha denominado a dicha postura hipótesis de fuerza literal (HFL), la cual se puede formular en los siguientes puntos, como ha observado Gazdar (1981):

(i) La fuerza de los performativos explícitos está determinada por el verbo performativo de la cláusula matriz.

(ii) Si no es así, los tres tipos de oración principales tanto en inglés como en castellano –imperativo, interrogativo y declarativo– poseen las fuerzas que tradicionalmente se les asocia: ordenar o pedir, preguntar y declarar respectivamente (con la excepción de los performativos explícitos que posean un formato declarativo).

Por lo que respecta a aquellos actos de habla que se manifiestan claramente en el discurso por medio de verbos que expresan la finalidad del acto de habla, los llamados verbos performativos, algunos autores (Gazdar 1981, Alcaraz 1996b) los consideran actos de habla directos, mientras que otros (Bach & Harnish 1979, 1992, Allan 1986, 1998a, Mulder 1993), por el contrario, los consideran indirectos. Los que defienden que las cláusulas performativas se emplean para realizar actos de habla directos se basan en que el verbo performativo indica claramente cuál es el propósito ilocutivo. Los actos ilocutivos correspondientes a los enunciados “Te ordeno que salgas de aquí” o “Te aconsejo que cambies de actitud” serían ordenar o mandar en el primer caso y aconsejar en el segundo. La postura según la cual los enunciados con verbos performativos se corresponden con actos indirectos se apoya en el argumento de que el acto ilocutivo que indica el verbo performativo se deriva de otro acto ilocutivo, ya que todo enunciado que contenga un verbo performativo tendrá como uno de sus actos ilocutivos una declaración.<sup>70</sup> Así pues, en el enunciado “Te prometo que iré contigo al teatro”, un acto ilocutivo, la afirmación del hablante, sirve como

---

<sup>70</sup> Para una descripción de los argumentos por los cuales un enunciado performativo equivale a un acto ilocutivo declarativo, véanse Allan (1986: 229-234) y Allan (1998a: 378).

vehículo para transmitir otro acto ilocutivo, en este caso una promesa. Bach & Harnish lo expresan en los siguientes términos:

Performatives are but a special case of indirect speech acts, in which the audience identifies one communicative intention by way of identifying another. They are special insofar as the direct statement explicitly specifies which type of act (...) is being performed indirectly (Bach & Harnish 1992: 103).

El uso de verbos performativos está restringido a situaciones muy particulares, bien a formulaciones características de un lenguaje formal y escrito (Alcaraz 1996b: 75), bien a situaciones en las que el hablante quiere excluir cualquier tipo de malentendido, para lo cual hace un uso enfático de los verbos performativos (Mulder 1993: 196). En opinión de Mulder (1993: 196-197), resulta conveniente distinguir entre la formulación explícita y la formulación directa de un acto de habla. Conforme a esta distinción, un acto de habla directo será aquél en que por medio de un enunciado se realiza un acto ilocutivo único. En un acto de habla indirecto, por el contrario, se produce una realización simultánea de dos actos de habla, un acto primario y otro secundario. Por otro lado, los actos de habla pueden realizarse de manera explícita o no explícita. Un acto de habla explícito equivaldría a un enunciado performativo. Además de las condiciones de uso restringidas de un enunciado explícito, no todo acto de habla es apto para una realización explícita, como han observado Van Eemeren & Grootendorst (1992: 44).

Sadock (1974) identificó algunos tipos particulares de actos de habla indirectos, para los cuales acuñó los siguientes términos:

*whimperatives*: constituyen peticiones indirectas realizadas por medio de preguntas, por ejemplo *Can you please close the window?* (Sadock 1974: 90).

*queclaratives*: son preguntas por medio de las cuales se hacen afirmaciones indirectas. Así, preguntar *Does anyone study Aristotle anymore?* equivale a afirmar *No one studies Aristotle anymore* (Sadock 1974: 79).

*requestions*: son preguntas con unas características especiales, en las cuales el hablante no tiene un interés personal en la respuesta, por ejemplo preguntas tipo examen como *The discoverer of Hispanola was?* (Sadock 1974: 123).

En opinión de Allan (1998c: 932), debido a que el tipo de cláusula determina la ilocución primaria o directa, la mayor parte de los actos de habla son indirectos, por lo que, antes que establecer una distinción binaria entre actos directos e indirectos, es preferible considerar una serie abierta de ilocuciones ordenadas desde la ilocución primaria hasta la última ilocución que se pueda inferir del enunciado, que representa el propósito ilocutivo.

La interpretación de los actos de habla directos resulta sencilla al existir una relación directa entre forma lingüística y función comunicativa. En cambio la de los actos de habla indirectos plantea más problemas al no existir la relación esperada entre forma gramatical y acto ilocutivo. El propio Searle lo expresa del siguiente modo:

The problem posed by indirect speech acts is the problem of how it is possible for the speaker to say one thing and mean that but also to mean something else. And since meaning consists in part in the intention to produce understanding in the hearer, a large part of that problem is that of how it is possible for the hearer to understand the indirect speech act when the sentence means something else. The problem is made more complicated by the fact that some sentences seem almost to be conventionally used as indirect requests (Searle 1975: 60).

Ha de explicarse, por tanto, cuál es el proceso que lleva a rechazar la interpretación literal en favor de otra interpretación diferente. Se han ofrecido explicaciones diversas para dar cuenta de este hecho. Así, en Searle (1969: 68), se sugiere que muchos de esos actos indirectos podrían explicarse debido al hecho de que las oraciones empleadas se refieren al cumplimiento de algunas de las condiciones necesarias para la realización satisfactoria del acto de habla –condiciones preparatorias, condiciones de contenido proposicional, condiciones de sinceridad y condiciones esenciales–. El uso de estas oraciones para realizar actos de habla

indirectos consiste en indicar el cumplimiento de la condición esencial afirmando o preguntando alguna de las otras condiciones. En el ejemplo anterior, “¿Puedes dejarme el bolígrafo?”, se interroga sobre la condición preparatoria “ser capaz de realizar la acción requerida”, mientras que en un enunciado como “Me gustaría que me acompañaras a la biblioteca”, utilizado para realizar una petición indirecta, se está afirmando la condición de sinceridad: el hablante desea que se lleve a cabo la acción.

Sin embargo, posteriormente el propio Searle modifica su postura al considerar que la solución propuesta resultaba incompleta. La hipótesis defendida en Searle (1975) consiste en considerar que en los actos de habla indirectos el hablante comunica al oyente más de lo que está diciendo al basarse en la información tanto de tipo lingüístico como no lingüístico mutuamente compartida por ambos, así como en la capacidad general de raciocinio e inferencia por parte del oyente. Para ejemplificar su teoría, Searle recurre al siguiente ejemplo:

(13) Student X: Let's go to the movies tonight.

(14) Student Y: I have to study for an exam (Searle 1975: 61).

Debido a su significado, en particular al significado de *Let's*, el enunciado en (13) constituye una sugerencia, mientras que el enunciado en (14) emitido en ese contexto específico constituiría un rechazo a la sugerencia, aunque no en virtud de su significado. Con respecto a su significado, se trata simplemente de una afirmación acerca del oyente. Afirmaciones de ese tipo no constituyen generalmente rechazos de sugerencias, lo cual plantea las preguntas de cómo interpreta el oyente el enunciado (14) como una respuesta negativa a su sugerencia y a qué se debe que el hablante pueda emplear dicho enunciado en ese sentido. Searle (1975: 62) lo explica afirmando que el acto ilocutivo primario realizado por medio de (14) es un rechazo a la sugerencia en (13), que el hablante lleva a cabo por medio de un acto ilocutivo secundario que consiste en la afirmación de que tiene que preparar un examen. Mientras que el acto ilocutivo secundario es por tanto literal, el primario no lo es. La solución que ofrece Searle (1975: 63) a cómo es posible derivar el acto ilocutivo

primario y no literal del acto ilocutivo secundario y literal es de tipo inferencial y consta de diez pasos.<sup>71</sup>

PASO 1: Le he hecho una sugerencia a Y y como respuesta él ha hecho una afirmación según la cual tiene que estudiar para un examen (hechos acerca de la conversación).

PASO 2: Asumo que Y está cooperando en la conversación y que por tanto tiene la intención de que su afirmación sea relevante (principios de cooperación conversacional).

PASO 3: Una respuesta relevante debe ser una aceptación, rechazo, contrapropuesta, etc. (teoría de los actos de habla).

PASO 4: Pero su enunciado literal no se correspondía con ninguno de los casos descritos en el paso 3 y por lo tanto no era una respuesta relevante (inferencia a partir de los pasos 1 y 3).

PASO 5: Por lo tanto, probablemente quiera comunicar más de lo que dice. Si se asume que su enunciado es relevante, su propósito ilocutivo primario debe diferir del literal (inferencia a partir de los pasos 2 y 4).

PASO 6: Yo sé que estudiar para un examen requiere una gran cantidad de tiempo en relación con una sola noche y también sé que ir al cine requiere una gran cantidad de tiempo en relación con una sola noche (información acerca del mundo).

PASO 7: Por lo tanto, probablemente no pueda ir al cine y estudiar para un examen en una sola noche (inferencia a partir del paso 6).

PASO 8: Una condición preparatoria para la aceptación de una sugerencia o para cualquier otro acto de compromiso es la capacidad de llevar a cabo el acto predicado en la condición de contenido proposicional (teoría de los actos de habla).

PASO 9: Por lo tanto, sé que ha dicho algo que tiene como consecuencia que probablemente no pueda aceptar la sugerencia (inferencia a partir de los pasos 1, 7 y 8).

PASO 10: Consecuentemente, su propósito ilocutivo primario probablemente sea rechazar la sugerencia (inferencia a partir de los pasos 5 y 9).

---

<sup>71</sup> Este análisis inferencial propuesto por Searle (1975) fue posteriormente desarrollado en el “esquema de actos de habla” descrito en Bach & Harnish (1979) y Allan (1986).

El paso 5 tiene una importancia crucial, ya que, a menos que el oyente tenga a su disposición alguna estrategia inferencial para averiguar cuándo los propósitos ilocutivos primarios difieren de los propósitos ilocutivos literales, no tendrá la capacidad de comprender los actos ilocutivos indirectos.

La conclusión, expresada en el paso 10, indica un grado de probabilidad, ya que la respuesta no tiene por qué ser forzosamente un rechazo de la sugerencia. El estudiante Y podría haber completado su afirmación tal y como recogen (15) o (16):

(15) I have to study for an exam, but let's go to the movies anyhow.

(16) I have to study for an exam, but I'll do it when we get home from the movies (Searle 1975: 64).

El aparato teórico utilizado para explicar este caso, que incluye una información compartida por hablante y oyente, una teoría de los actos de habla y ciertos principios generales de conversación, será suficiente en opinión de Searle para explicar el fenómeno general de los actos de habla indirectos. Dentro de los actos de habla indirectos, adquieren una relevancia especial los directivos, ya que, debido a condicionantes conversacionales que están relacionados con la cortesía, se tiende a evitar los imperativos y los performativos explícitos y a recurrir en su lugar a métodos más indirectos para lograr los mismos propósitos ilocutivos.<sup>72</sup> La mayor diferencia entre el caso que se ha expuesto previamente y el de las peticiones indirectas es que estas últimas muestran una generalidad de forma o un carácter sistemático que no se da en el ejemplo del rechazo de una sugerencia. Ese carácter sistemático se pone de manifiesto en las siguientes generalizaciones:

GENERALIZACIÓN 1: El hablante puede realizar una petición indirecta (u otro directivo) o bien afirmando que se cumple una condición preparatoria que se refiere a la capacidad del oyente de llevar a cabo el acto A o bien preguntando si ése es el caso.

---

<sup>72</sup> En este sentido, Donaldson (1979: 279) se refiere a la "relative infrequency of imperatives" en las conversaciones. Con frecuencia (Brown & Levinson (1978, 1987), Traugott & Pratt (1980: 246)) se ha señalado esta tendencia a evitar el uso de los imperativos.



GENERALIZACIÓN 2: El hablante puede realizar un directivo indirecto o bien afirmando que se cumple la condición de contenido proposicional o bien preguntando si ése es el caso.

GENERALIZACIÓN 3: El hablante puede realizar un directivo indirecto afirmando que se cumple la condición de sinceridad, pero no preguntando si se cumple.

GENERALIZACIÓN 4: El hablante puede realizar un directivo indirecto afirmando que existen motivos importantes para llevar a cabo el acto A o bien preguntando si ése es el caso, excepto cuando el motivo sea que el oyente quiere, desea, etc. llevar a cabo el acto A, en cuyo caso el hablante tan sólo podrá preguntar si el oyente quiere, desea, etc. llevar a cabo el acto A.

Estas cuatro generalizaciones explican el carácter sistemático de la relación entre enunciados como *Can you pass the salt?*, *I would like you to go now*, *Would you mind not making so much noise?*, *Might I ask you to take off your hat?*, etc. y la clase de actos de habla directivos. En una conversación normal, el oyente no tiene que pasar por ningún proceso consciente de inferencia para llegar a la conclusión de que un enunciado como *Can you pass the salt?* es una petición para que el oyente le pase la sal al hablante. Este hecho constituye quizás una de las razones más importantes por las que puede resultar tentador extraer la conclusión errónea de que estos ejemplos pueden tener un poder imperativo como parte de su significado o de que son ambiguos en algunos contextos (Searle 1975: 73).

La hipótesis que defiende Searle es que el enunciado *Can you pass the salt?* puede funcionar como una petición porque se refiere a una condición preparatoria para pedir a alguien que pase la sal, la capacidad del oyente para llevar a cabo la acción. Sin embargo, esa explicación no es suficiente, ya que no todas las preguntas acerca de la capacidad del oyente para llevar a cabo una acción pueden usarse como peticiones. El oyente necesitará por lo tanto algún medio que le permita saber cuándo el enunciado es simplemente una pregunta acerca de sus capacidades y cuándo se trata de una petición. En este sentido, hay dos aspectos que resultan cruciales: una estrategia que permita establecer la existencia de un propósito ilocutivo adicional además del propósito ilocutivo que conlleva el significado de la oración y, en

segundo lugar, un dispositivo para averiguar cuál es en concreto ese propósito ilocutivo adicional. Los principios conversacionales determinarán el primero de esos aspectos, mientras que el segundo se derivará de la teoría de los actos de habla junto con la información compartida por hablante y oyente.

Searle (1975: 74) afirma que la principal motivación para emplear estas formas indirectas es la cortesía. Una forma como *Can you ...?* resulta cortés al menos en dos aspectos. En primer lugar el hablante no da por sentadas las capacidades del oyente, como habría hecho en caso de haber empleado el modo imperativo. En segundo lugar, al utilizar esa forma, se le ofrece al oyente –al menos en apariencia– la posibilidad de no llevar a cabo lo que se le pide, ya que ese enunciado interrogativo admite una negativa como respuesta. Haverkate (1983), sin embargo, considera que “el criterio de cortesía no puede emplearse para determinar de una manera inequívoca el carácter indirecto del acto verbal” (Haverkate 1983: 26), ya que hay una gran cantidad de actos indirectos que no reflejan en absoluto la intención del hablante de expresarse de una manera cortés. Para fundamentar su afirmación, propone este autor los siguientes ejemplos:

(17) ¡La puerta no está cerrada!

(18) ¡Estos platos están sucios! (Haverkate 1983: 26)

Tanto (17) como (18), emitidos con una entonación apropiada, se interpretarían como órdenes. Enunciados como éstos serían, además, típicamente empleados por hablantes que ejercen poder social sobre el oyente.

Haverkate (1983: 15-17, 1988a: 62-63) considera que un enunciado del tipo de *¿Puedes pasarme la sal?* en español o *Can you pass me the salt?* en inglés no representan actos de habla indirectos. En su opinión, existe en ambos casos una multiplicidad de fuerzas ilocutivas, pero esto no implica que el acto de habla sea indirecto, ya que el contenido proposicional de estos enunciados indica no sólo la acción que debe llevar a cabo el oyente –pasar la sal–, sino que contiene también una referencia explícita al oyente en forma de la expresión de la segunda persona del singular. Además, cualquier hablante competente en español o en inglés es conocedor

de la regla pragmática que indica que las preguntas que se refieren a la capacidad del oyente de hacer algo han de interpretarse como peticiones. El oyente no necesita recurrir a información del contexto situacional para llegar a una interpretación apropiada del acto de habla. Por tanto, en opinión de Haverkate, ni desde un punto de vista sintáctico ni desde un punto de vista pragmático se puede justificar la postura según la cual el enunciado anterior representa un acto de habla indirecto. Ocurre lo contrario con los enunciados *It is cold in here* o *Paso un frío tremendo aquí*, emitidos para transmitir una petición de que se cierre la puerta, se encienda la calefacción o se apague el ventilador. A diferencia del caso anterior, en éste, el oyente necesita información del contexto situacional para interpretar de una manera adecuada el enunciado, que no contiene ni una referencia formal al oyente ni una descripción de la acción que el hablante pretende que se lleve a cabo. Por tanto, dicho enunciado sería una manifestación clara de un acto de habla indirecto, y pertenecería a la categoría de las implicaturas conversacionales de Grice, mientras que el enunciado anterior serviría para ilustrar las implicaturas convencionales.

Gordon & Lakoff (1975),<sup>73</sup> para explicar los actos de habla indirectos, adaptan los principios conversacionales de Grice a la teoría de la semántica generativa y los formulan como postulados conversacionales, PC:

$$L \text{ conversationally implies } P \text{ in } CON_i \text{ IFF } CON_i \cup CP \cup \{L\} \Vdash P \text{ ("In context } CON_i, \text{ given conversational postulates } CP, L \text{ entails } P\text{")}$$

(Gordon & Lakoff 1975: 84).

Gordon y Lakoff se refieren a L como el significado primario o literal y a P como el significado implicado conversacionalmente. Ejemplifican estos autores su teoría por medio de los principios que rigen la sinceridad de las peticiones. Si *a* le pide sinceramente a *b* que haga R, *a* quiere que *b* haga R, *a* supone que *b* puede hacer R, *a* supone que *b* está dispuesto a hacer R, y *a* supone que *b* no hará R si no se

---

<sup>73</sup> Aunque la referencia citada en este estudio es Gordon & Lakoff (1975), este artículo apareció publicado por primera vez en 1971:  
GORDON, O. & G. LAKOFF 1971. "Conversational Postulates". *Papers from the Seventh Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago: Chicago Linguistic Society: 63-84.

realiza la petición. Estos postulados de significado o condiciones de sinceridad determinan un grupo de postulados conversacionales, lo cual se puede ilustrar por medio de los siguientes enunciados, que constituyen distintas maneras de llevar a cabo una petición:

- (19) a. I want you to take out the garbage.  
 b. Can you take out the garbage?  
 c. Would you be willing to take out the garbage?  
 d. Will you take out the garbage? (Gordon & Lakoff 1975: 85).

Todos los enunciados en (19) son variantes de una misma petición en virtud del hecho de que existe una relación sistemática entre ellos y las condiciones de sinceridad a las que nos hemos referido anteriormente. Conforme a esta propuesta, pues, realizar una afirmación o una pregunta acerca de una condición de sinceridad de un acto de habla equivale a llevar a cabo dicho acto de habla, cuando el contexto bloquea la fuerza literal. Más concretamente, se afirman las condiciones de sinceridad basadas en el hablante y se preguntan las condiciones de sinceridad basadas en el oyente. Según las propias palabras de Gordon y Lakoff:

One can convey a request by (a) asserting a speaker-based sincerity condition or (b) questioning a hearer-based sincerity condition (Gordon & Lakoff 1975: 86).

Esta afirmación permitirá predecir los postulados conversacionales siguientes, que establecen equivalencias entre forma y acto indirecto:

- a. SAY (a, b, WANT (a, Q))\* → REQUEST (a, b, Q)<sup>74</sup>  
 b. ASK (a, b, CAN (b, Q))\* → REQUEST (a, b, Q)  
 c. ASK (a, b, WILLING (b, Q))\* → REQUEST (a, b, Q)  
 d. ASK (a, b, Q)\* → REQUEST (a, b, Q)

<sup>74</sup> El asterisco indica que el significado literal de la afirmación en a y de las preguntas en b, c y d está bloqueado. El hablante no tiene la intención de transmitirlo y el oyente así lo asume.

where Q is of the form FUT(DO(b,R)) ['b will do act R'] (Gordon & Lakoff 1975: 86).

Como se ha señalado en más de una ocasión (Morgan 1978, Levinson 1983, Geis 1995), la propuesta de Gordon y Lakoff presenta el inconveniente de no ofrecer una explicación a la existencia de tipos de enunciados muy similares semánticamente a fórmulas de petición convencionalizadas y que sin embargo no tienen el mismo potencial como actos de habla indirectos.

Junto a la teoría inferencialista, defendida en dos versiones diferentes, como se ha expuesto, por Gordon & Lakoff (1975) y Searle (1975), otras teorías que tratan de dar explicación a los actos de habla indirectos son la de Morgan (1978), basada en las convenciones de uso, y la conocida como *teoría de los modismos* o *teoría idiomática* (*idiom theory*), que ha mantenido especialmente Sadock (1975). Así pues, Morgan (1978) considera que un enunciado como *Can you pass the salt?* es en cierto sentido de tipo convencional. Su naturaleza convencional viene dada por el hecho de que se usa para llevar a cabo unos propósitos determinados. Distingue este autor dos tipos de convenciones: convenciones lingüísticas (por ejemplo la relación entre forma lingüística y significado literal, que al tener una naturaleza arbitraria, requiere un conocimiento del idioma) y convenciones de uso, propias de la cultura que usa un idioma determinado. Por lo tanto, el enunciado *Can you pass the salt?* se usa con su significado literal con la intención de llevar a cabo una petición, lo cual supone seguir una convención de uso. La implicatura de que el enunciado interrogativo anterior se refiere a una petición se puede recuperar a través de las máximas conversacionales de Grice. Sin embargo, Morgan reconoce que la intuición que puede tener un hablante cualquiera de que el oyente no sigue un proceso de cálculo de inferencias es correcta y que se explica por un proceso de institucionalización del mecanismo de inferencias, que lleva a que se produzcan lo que Morgan ha denominado “implicaturas cortocircuitadas” (*short-circuited implicatures*):

One can see that a request implicature is calculable via Grice's maxims, but the subjective reaction is that the request nature of the speech act is conveyed without the sort of indirect feeling we attribute to the presence of

inference; the literal meaning is in some way latent, rather than the basis for an inference. I think this intuition is correct, and that we need a notion of “short-circuited” implicature to account for it (Morgan 1978: 274).

En virtud del conocimiento común a una comunidad de hablantes, un oyente puede saber que un enunciado del tipo *Can you...?* corresponde a una petición sin necesidad de seguir ningún proceso de cálculo de inferencias. Un oyente que carezca de ese conocimiento común, sin embargo, podrá recuperar el significado siguiendo el proceso original de las implicaturas conversacionales. En otras palabras, lo que en su origen había sido una cuestión de inferencia natural se ha convertido en una convención de uso. En consecuencia, junto al conocimiento de las convenciones que suponen los significados de las palabras y las reglas semánticas de combinación, es necesario otro tipo de conocimiento acerca del uso de determinadas expresiones o clases de expresiones. Este segundo tipo de conocimiento con frecuencia implica convenciones de uso. Ambos tipos de conocimiento, lejos de excluirse, funcionan simultáneamente para alcanzar la comprensión total de un gran número de enunciados. La ventaja principal que supone la postura de Morgan (1978) con respecto a la de Gordon & Lakoff (1975) en opinión de Geis (1995: 130) estriba en que aquélla establece una relación entre el uso de un enunciado y su forma, lo que permite explicar la diferencia entre los potenciales de fuerza ilocutiva de enunciados con contenidos semánticos muy similares. Por otra parte, la aproximación de Morgan (1978) presenta el inconveniente de que cada una de las fórmulas de petición indirecta necesitará una regla de producción diferente, ya que cada una presenta una forma específica. A consecuencia de ello, se pierde una generalización importante que se reconocía en el modelo de Gordon & Lakoff (1975), a saber, que enunciados que especifican la misma condición de felicidad tendrán *ceteris paribus* el mismo uso (Geis 1995: 130).

Geis (1995) considera que ni Morgan (1978) ni Gordon & Lakoff (1975) explican de una manera explícita cómo estas fórmulas convencionalizadas dependen del contexto. Reconoce Geis (1995), como había hecho la postura tradicional, que un enunciado como *Can you pass the salt?* tiene dos posibles interpretaciones, ya que puede usarse o bien para pedir información o bien para pedirle al oyente que pase el

salero. Es necesario explicar, sin embargo, de qué manera reconoce el oyente la intención del hablante. La respuesta está según este autor en el contexto. Así, en un contexto en el cual el hablante trata de averiguar si los arreglos que ha hecho en la cocina para eliminar las barreras a alguien en silla de ruedas son adecuados y en el cual es evidente que el hablante no necesita la sal, el enunciado se entenderá como una petición de información. El hablante está tratando de obtener información acerca de la verdad o falsedad de la proposición “*You can reach the salt*”, de tal modo que el oyente deberá responder con el valor verdadero (=sí) o falso (=no). Sin embargo, en un contexto en el que el hablante está comiendo y por tanto podría necesitar la sal y es evidente que el oyente puede alcanzarla y pasársela al hablante, el enunciado no expresa ningún déficit de información de ningún tipo, sino un deseo de que le pasen al hablante la sal. Esto es, el enunciado establece el valor verdadero para la condición de estado inicial: el hablante desea que le pasen la sal y el oyente tiene capacidad de alcanzarla y pasársela.

Según la teoría de Sadock (1975) formas como *Can you VP?* o *Would you VP?* son modismos por *I request you to VP*, del mismo modo que *kick the bucket* o “estirar la pata” son modismos por *die* o “morir”. Levinson (1983: 268-270) señala algunas ventajas e inconvenientes de esta propuesta. Entre las ventajas menciona el hecho de que ofrece una explicación a las idiosincrasias léxicas de los actos de habla indirectos. Así, *Can you VP?* es un formato más normal para realizar peticiones indirectas que *Are you able to VP?* Por otro lado, formas como *Could you VP?* son difíciles de interpretar de un modo literal. También se pueden explicar de un modo sencillo por medio de esta teoría ciertos comportamientos sintácticos compartidos entre los supuestos modismos y sus equivalentes directos no idiomáticos, como la distribución preverbal del adverbial *please* en peticiones directas e indirectas.<sup>75</sup>

Con relación a los inconvenientes de la teoría de los modismos, Levinson menciona el hecho de que las respuestas a ciertos actos de habla indirectos pueden tener en cuenta tanto la fuerza literal como la supuesta fuerza idiomática. Esto implica que ambas interpretaciones están disponibles y son utilizadas de manera simultánea. Por otra parte, el argumento de que la teoría de los modismos es la única

---

<sup>75</sup> Para una explicación detallada sobre este punto, véase Levinson (1983: 268).

manera de captar correctamente las peculiaridades sintácticas o distributivas con relación a fenómenos como la palabra *please* en posición preverbal presenta el problema de que en todos los casos en que haya un reflejo gramatical de una forma indirecta, según esta teoría se tratará de un modismo. Como consecuencia, toda oración con *please* en posición preverbal –a excepción de las peticiones directas– deberán considerarse un modismo con fuerza peticionaria. De este modo, la lista de modismos que tendría que contener el léxico sería indefinidamente larga. No obstante, los léxicos, por su propia naturaleza, son finitos, lo cual indica que no todas las peticiones indirectas son modismos. Otro inconveniente de la teoría idiomática supone un problema de comprensión. Formas como *Can you VP?* o *Will you VP?* son ambiguas y, por tanto, la teoría del modismo necesita complementarse con una teoría pragmática que determine cuál es la interpretación adecuada y en qué contexto. Además, como ya se ha visto, la teoría del modismo no podría dar cuenta de todos los casos, lo cual pone de manifiesto la necesidad de otra teoría. Si de hecho se necesita tal teoría, que sería una teoría de la inferencia, se podría prescindir de la teoría del modismo, ya que resultaría superflua. Finalmente, el hecho de que la mayor parte de los actos de habla indirectos puedan traducirse entre lenguas diferentes sugiere que no son modismos, ya que éstos son por definición no composicionales y por tanto tienden a ser idiosincrásicos de las comunidades de hablantes.

Una tercera postura más radical ante el problema de los actos de habla indirectos consiste en negar la hipótesis de la fuerza literal, esto es, la asunción de que las oraciones poseen fuerzas literales. La consecuencia es que los actos de habla indirectos no existen y todo el problema queda reducido a una proyección de la fuerza del acto de habla sobre oraciones en un contexto. De este modo, la fuerza ilocutiva no tendría ninguna correlación directa con la forma o el significado de la oración. Según los defensores de esta postura, a los tres tipos fundamentales de oración debe dárseles una caracterización veritativamente condicionada y distintiva de tipo general. Así, por ejemplo, consideran que el significado del tipo oracional interrogativo es una proposición abierta, que se cierra mediante el conjunto de respuestas adecuadas (Hull 1975), o que un interrogativo concreto denota el conjunto de respuestas verdaderas (Karttunen 1977). Estos significados son muy generales intencionadamente y



consistentes con fuerzas ilocutivas de carácter muy diverso. De este modo, los interrogativos pueden emplearse con diferentes fuerzas ilocutivas, como preguntas reales, retóricas, sugerencias, peticiones, amenazas, etc.

Moeschler (1982: 106), que también niega la existencia de una fuerza literal, ofrece una explicación de tipo interpretativo, basada en la distinción entre el valor y la función de un acto ilocutivo. Según esta autora, cada acto ilocutivo tiene uno o más valores. Entre estos valores se encuentra el que trataba de transmitir el hablante, junto con otros que también se le podrían asignar en un contexto y cotexto determinados. El valor real del acto ilocutivo, coincida o no con el que tenía intención de transmitir el hablante, constituye la función ilocutiva, que se verá afectada tanto por las propiedades formales del enunciado como por la interpretación retrospectiva del acto ilocutivo por parte del oyente. Según la hipótesis de Moeschler (1982), pues, el oyente selecciona una función de entre todos los valores que se puedan adscribir potencialmente al acto ilocutivo, independientemente de cuál fuera la intención original del hablante.

La interpretación realizada por el oyente del acto producido por el hablante resulta, por tanto, fundamental en la hipótesis defendida por Moeschler (1982), hasta tal punto que será uno de los aspectos que se habrán de tener en cuenta en la descripción del acto ilocutivo. De este modo, en el siguiente ejemplo, un mismo enunciado representa dos actos ilocutivos totalmente diferentes en virtud de la respuesta del oyente:

(20) a) A: It is quite late.

B: Yes, it's quite dark outside.

b) A: It is quite late.

B: OK, I'll drive you home. (Stoll 1997: 472)

En este sentido, Schegloff (1988), desde la perspectiva del análisis conversacional, considera que la teoría de los actos de habla tradicional puede llegar a conclusiones erróneas al no tener en cuenta la organización secuencial del discurso y el modo en que ésta afecta a la función de un determinado enunciado. Así, según la

teoría clásica de los actos de habla, un enunciado de la forma *Do you know + Wh-question*, como *Do you know who's going to that meeting?*, tendrá dos interpretaciones posibles. La primera de ellas es una pregunta directa acerca del conocimiento del oyente. La segunda es una petición de información indirecta acerca del contenido de la pregunta subordinada: *Who is coming?*. Sin embargo, en el diálogo siguiente –(21)–, como pone de manifiesto Schegloff (1988), el enunciado (a) no recibe ninguna de las dos interpretaciones anteriormente mencionadas. Por el contrario, el oyente muestra por medio de su enunciado que ha interpretado la pregunta de su madre como una pre-secuencia, esto es, como una secuencia preparatoria de una acción posterior, en este caso, informar. Finalmente, al emitir el enunciado (d), el oyente da muestras de haberse dado cuenta de lo inadecuado de su interpretación previa y de reemplazarla por otra alternativa que, en este caso, sí coincide con una de las anticipadas por la teoría de los actos de habla.

- (21) a) Mother: Do you know who's going to that meeting?  
 b) Russ: Who.  
 c) Mother: I don't know.  
 d) Russ: Oh::.. Prob'ly Missiz McOwen ('n detsa) en prob'ly Missiz Cadry and some of the teachers (Schegloff 1988: 59, cit. en Stoll 1997: 469).

### 1.3.5. Los actos de habla desde una perspectiva intercultural

El hecho de que el lenguaje sea no sólo un instrumento de representación del mundo, sino también un instrumento de acción, tiene validez universal, esto es, en todas las lenguas y culturas podrá hablarse de la existencia de actos de habla. Ahora bien, cabe plantearse la cuestión de si existen correspondencias exactas entre los diferentes tipos de actos de habla en todas y cada una de las diversas lenguas y culturas o si, por el contrario, los diferentes tipos de actos de habla constituyen una característica idiosincrásica que diferencia a unas lenguas y culturas de otras. A esta

pregunta Hernández (1999: 70) responde que los actos de habla, como otras categorías semióticas, se insertan en un sistema lingüístico-cultural. La naturaleza de un tipo determinado de acto de habla dependerá, por tanto, del puesto estructural que ocupa y, desde este punto de vista, difícilmente podríamos hablar de realizaciones equivalentes de tipos de actos en ámbitos lingüístico-culturales diferentes, si por equivalencia se entiende una relación de identidad semántico-funcional absoluta. Si tomamos como ejemplo el acto de habla del agradecimiento, en ciertas culturas está totalmente excluido o muy negativamente valorado en el ámbito de las relaciones familiares. Esto se debe a que en esas culturas el agradecer se entiende como un acto de habla con el que se focaliza la deuda social contraída y se considera que en las relaciones familiares no se deben o no se pueden contraer deudas sociales. En aquellas otras culturas en las que el acto de habla del agradecimiento se extiende a prácticamente todos los tipos de dominio sociolingüístico, el agradecer adquiere en numerosas ocasiones funciones fáticas, con las que se favorece un clima de cordialidad o cortesía en todo tipo de interacciones sociales. Hernández (1999: 72) denomina convencionalmente la primera de las situaciones descritas como la propia del agradecer 1 (fuerte), mientras la segunda sería la propia del agradecer 2 (débil), y se pregunta si agradecer 1 y agradecer 2 se refieren al mismo tipo de acto de habla. La respuesta que él mismo ofrece parece indicar que si bien no estamos ante el mismo tipo de acto de habla, sí que se podrían considerar como realizaciones de un tipo genérico de actividad, el agradecer. Si bien las funciones socioculturales que desempeñaría cada uno de esos tipos de acción lingüística son cualitativamente diferentes, ocupan, no obstante, una posición equivalente. La dominancia relativa de una u otra realización dependerá del tipo de estructura sociocultural, de una particular concepción de las relaciones sociales y familiares.

Considera Hernández (1999: 78) que tanto el acto de habla del agradecimiento como cualquier otro tipo de acto de habla constituyen espacios heterogéneos que sin embargo se articulan internamente a partir de determinados ejes o variables, que él considera que en lo esencial serían los siguientes:

- el tipo de objeto representado o aludido por la categoría pragmática

- la posición relativa de la categoría en la estructura conversacional
- el tipo de situación interactiva en el que la categoría aparece
- el tipo de relación social de los interlocutores (Hernández 1999: 78).

Estos ejes o variables se considerarán a su vez como parámetros de variabilidad interlingüística para las categorías pragmáticas denominadas actos de habla. Esto equivale a decir que las diferentes normas de uso que rigen en los distintos sistemas lingüístico-culturales variarán en lo que respecta por ejemplo al tipo de objeto que se considera digno de agradecimiento, disculpa, alabanza, en lo que respecta al tipo de función conversacional que se asigna a un determinado tipo de acto de habla y, finalmente, al tipo de situación interactiva en que conviene utilizar el acto de habla. Una consecuencia evidente del hecho de que las categorías constituyen espacios heterogéneos es que sus periferias se aproximan y en ciertas ocasiones intersectan. En otras palabras, las distinciones categoriales se difuminan o se neutralizan. Así, por ejemplo, las disculpas pueden ocasionalmente servir como actos de agradecimiento, expresiones de condolencia, saludos, etc. Como señala Coulmas (1981b: 83), la neutralización agradecimiento/disculpa es frecuente en japonés. Se produce en aquellas situaciones en las que el beneficiario percibe que el benefactor se ha visto en la obligación cortés de realizar la acción objeto de agradecimiento. Sin embargo, Hernández apunta que una neutralización entre los actos de habla de agradecimiento y de disculpa es también posible en nuestro ámbito lingüístico-cultural. Propone para ilustrarlo la siguiente situación interactiva:

Sentados a la mesa en una reunión más o menos formal a la persona A se le cae un objeto personal que queda fuera de su alcance y próximo a la persona B. La persona B toma el objeto y se lo devuelve a A. En esta situación A agradece o disculpa agradeciendo (Hernández 1999: 79).

En una situación como la descrita, el comensal A ha sido el causante de un suceso por el que B se ha visto en la obligación cortés de realizar un favor. Si la disculpa puede utilizarse en nuestra sociedad con el valor funcional del agradecimiento, el uso de disculpas como elementos de apertura conversacional, esto

es, con la misma posición y el mismo valor funcional que un saludo, es mucho más frecuente. La utilización de actos de disculpa como saludos es también una práctica muy habitual en japonés, como señala Coulmas (1981b). En nuestro ámbito lingüístico-cultural el empleo de disculpas con la función propia de un saludo resulta casi obligado al abordar a un desconocido para preguntarle sobre una dirección. Es frecuente la utilización de una expresión del tipo de la siguiente:

“Perdón, podría usted indicarme cómo llego a X” (Hernández 1999: 80).

De lo expuesto, Hernández extrae la conclusión de que las diferencias interlingüísticas se fundamentarían no tanto en la existencia o no de posibles neutralizaciones entre distintos tipos de actos de habla, sino en la mayor o menor extensión de las intersecciones entre los mismos. En la figura 7 representa este autor las diferencias que él observa entre los ámbitos lingüístico-culturales japonés y occidental. Como se puede comprobar, la extensión asignada a las disculpas en la cultura japonesa es más amplia que la que le corresponde en la cultura occidental.

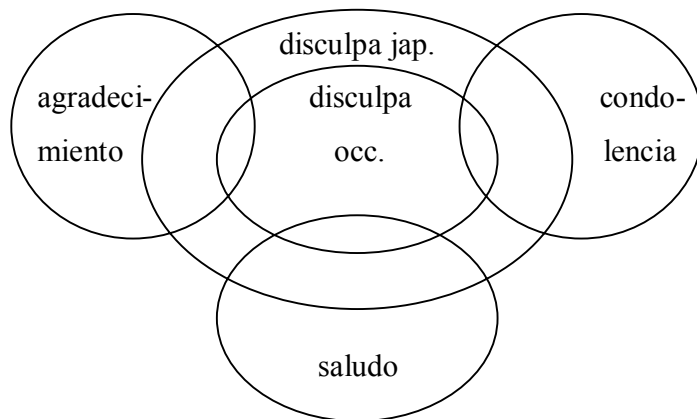


Fig. 7. Diferencias entre tipos de actos de habla en las culturas japonesa y occidental.

## **2. ASPECTOS METODOLÓGICOS**





## 2.1. Objetivos

Los objetivos fundamentales de este estudio consisten en analizar determinados aspectos de pragmática intercultural en hablantes nativos de inglés británico y de español peninsular, así como de pragmática de la interlengua en hablantes no nativos de inglés que tienen el español peninsular como lengua nativa. En líneas muy generales, este trabajo tratará de:

1. analizar ciertos aspectos de la competencia pragmática –relacionados con la producción de actos de habla y expresión de la cortesía verbal– de hablantes nativos de inglés británico en comparación con hablantes nativos de español peninsular y con hablantes no nativos de inglés que tienen el español peninsular como lengua nativa

2. delinear las fórmulas semánticas de cuatro actos de habla en particular: peticiones, quejas, peticiones de disculpas y expresiones de agradecimiento, con relación a los siguientes aspectos:

- a) uso de la estrategia de realización del acto de habla en cuestión
- b) uso de patrones de modificación interna y externa, y
- c) adaptación de la estrategia y de los patrones de modificación a los parámetros socio-pragmáticos de poder, distancia social y grado de imposición

3. estudiar las realizaciones de los actos arriba mencionados y llevar a cabo una comparación de los patrones de realización en

- a) hablantes nativos de inglés británico
- b) la interlengua de hablantes no nativos españoles de inglés
- c) hablantes nativos de español peninsular

4. comparar aspectos de la realización de los actos de habla objeto de este estudio en hablantes nativos de inglés y hablantes no nativos de inglés cuya lengua nativa es el español para detectar posibles deficiencias en la competencia pragmalingüística y sociopragmática de estos últimos al producir los actos de habla en cuestión

5. comparar los patrones de producción de actos de habla de los hablantes nativos de inglés británico con los de los hablantes nativos de español peninsular para

señalar las semejanzas y diferencias entre las reglas pragmáticas referidas a la expresión de la cortesía verbal en la producción de actos de habla en ambas lenguas.

La elección de estos cuatro actos de habla en particular se debe a que los cuatro resultan especialmente adecuados para el estudio de estrategias de cortesía, ya que todos ellos constituyen, en términos de Brown & Levinson (1987), actos contra la imagen (ACIs). Además, cada uno de ellos representa un grupo diferente. Los ACIs pueden definirse atendiendo tanto a cuál de los interlocutores ve amenazada su imagen como a cuál de los dos componentes de la imagen de un individuo, el positivo o el negativo, está en juego (la figura 8 muestra gráficamente estas posibilidades con ejemplos identificados por Brown y Levinson de cada uno de los tipos de actos de habla). De este modo, las peticiones pertenecen al grupo de los actos de habla que amenazan la imagen negativa del oyente, las peticiones de disculpas al de los actos de habla que afectan a la imagen positiva del hablante, las quejas son actos de habla que constituyen una amenaza para la imagen positiva del oyente, y las expresiones de agradecimiento son un desafío para la imagen negativa del hablante.

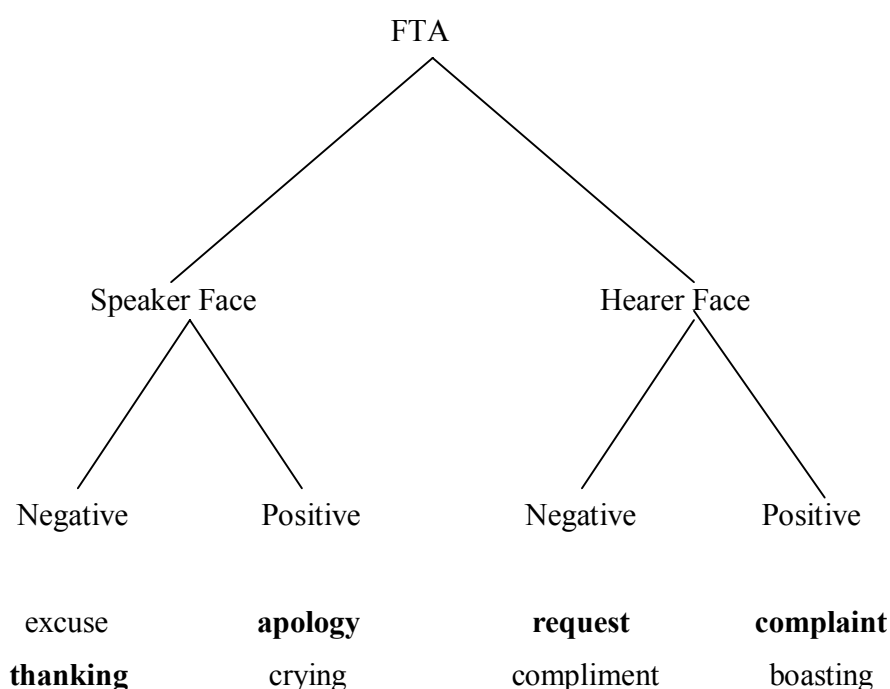


Figura 8. Los actos contra la imagen de Brown & Levinson (ACIs) (Meier 1995: 382; la negrita es mía).

La tabla que se presenta a continuación refleja otras diferencias entre estos cuatro actos ilocutivos. Así pues, mientras que las peticiones, según la clasificación de Searle (1969, 1976, 1979), son actos directivos, los tres restantes pertenecen a la categoría de los actos de habla expresivos. También se diferencian las peticiones de los tres actos de habla restante en que aquéllas son actos prospectivos –se refieren a una acción futura, que el oyente espera que el oyente lleve a cabo– y éstos son actos retrospectivos, es decir, todos ellos se refieren a acciones pasadas. Asimismo, mientras quejas, peticiones de disculpas y expresiones de agradecimiento implican una evaluación de la acción a la que se refieren –negativa en las dos primeras y positiva en la última–, las peticiones no llevan implícita dicha evaluación o juicio moral. En las peticiones de disculpas la acción referida la lleva a cabo el hablante y el oyente es el destinatario de dicha acción. En peticiones, expresiones de agradecimiento y quejas la distribución de papeles entre hablante y oyente es la contraria a la de las peticiones de disculpas.

	<b>Tipo de acto de habla</b>	<b>Acción</b>	<b>Evaluación de la acción</b>	<b>Actor</b>	<b>Destinatario de la acción</b>
<b>Peticiones</b>	Directivo	Posterior al acto de habla	No hay	Oyente	Hablante
<b>Expresión de agradecimiento</b>	Expresivo	Anterior al acto de habla	Positiva	Oyente	Hablante
<b>Quejas</b>	Expresivo	Anterior al acto de habla	Negativa	Oyente	Hablante
<b>Peticiones de disculpas</b>	Expresivo	Anterior al acto de habla	Negativa	Hablante	Oyente

Tabla 4. Características de peticiones, expresiones de agradecimiento, quejas y peticiones de disculpas.

## 2.2. Sujetos

Doscientos veinticinco estudiantes actuaron como informantes de este estudio, los cuales se dividieron en tres grupos iguales, de setenta y cinco sujetos cada uno. El primer grupo está formado por hablantes nativos de inglés británico, el segundo por hablantes nativos de español peninsular y el tercero por hablantes no nativos de inglés que tienen el español peninsular como lengua nativa (Véase tabla 5). Todos ellos son estudiantes universitarios en las universidades de Jaén, Stirling y Leeds. La razón por la que se eligieron estudiantes universitarios como población para el estudio –aparte de las motivaciones puramente prácticas de disponibilidad– fue tratar de conseguir el mayor grado de homogeneidad posible entre los informantes con relación al nivel de estudios, la clase social o el espectro de edad.

Los informantes correspondientes al primer grupo, el de hablantes nativos de inglés británico, son todos ellos estudiantes en una universidad británica, la universidad de Leeds o la universidad de Stirling. A juzgar por el nivel de estudios de los informantes, éstos se pueden caracterizar como predominantemente de clase media. Su variedad lingüística podría, por tanto, considerarse representativa de la variedad de inglés británico de clase media universitaria. El espectro de edad se sitúa entre los veinte y los veinticinco años. El segundo grupo –formado por hablantes nativos de español peninsular– es equiparable al primero en cuanto a la clase social, nivel de estudios y edad de los informantes. Todos ellos son estudiantes universitarios matriculados en la universidad de Jaén con edades comprendidas entre los veinte y los veinticinco años. Finalmente, todos los informantes pertenecientes al tercer grupo son estudiantes de cuarto curso de Filología Inglesa, con lo cual se ha intentado que exista una cierta homogeneidad en el nivel de inglés. Por otra parte, al tratarse del último curso de la licenciatura de Filología Inglesa, el nivel de inglés de los alumnos es un nivel avanzado, lo que favorece que puedan expresarse en inglés sin grandes dificultades. En los tres grupos hay informantes de ambos sexos, aunque sobre todo en el tercer grupo predominan las mujeres, debido a que éstas son mayoría en los estudios de Filología Inglesa en España.

<b>GRUPO</b>	<b>LENGUA</b>	<b>HABLANTES</b>	<b>NÚMERO DE INFORMANTES</b>
I	Inglés británico	Nativos	75
II	Español peninsular	Nativos	75
III	Inglés	No nativos	75

Tabla 5. Descripción de los grupos de informantes

### **2.3. Instrumento de investigación**

Una preocupación fundamental en la investigación lingüística en general y en los campos de la pragmática intercultural y de la pragmática de la interlengua en particular es la manera en que se recopilan los datos o, en otras palabras, el instrumento de investigación que se utiliza para recoger el material lingüístico que se habrá de analizar. Idealmente, los datos deberían obtenerse de la lengua usada en condiciones naturales. En este sentido Labov afirma: “[our] goal is then to observe the way that people use language when they are not being observed” (Labov 1972: 209). Debido a que la afirmación de Labov encierra una paradoja, algo que generalmente es imposible llevar a cabo, una posibilidad consiste en que un observador grabe las intervenciones que tienen lugar en una interacción natural. No obstante, en este estudio se pretendía recopilar amplias muestras, en tres grupos diferentes de informantes, de cuatro actos de habla específicos producidos en los mismos contextos. Los actos de habla se compararían transculturalmente, en hablantes nativos de inglés británico y español peninsular, pero también dentro de la misma lengua, en hablantes nativos y no nativos de inglés. Estos dos aspectos, la necesidad de recopilar una gran cantidad de datos y las exigencias de una comparación fiable, han invalidado la posibilidad de utilizar la observación etnográfica como método de investigación en este estudio. La utilización de un cuestionario escrito, por el contrario, presenta la ventaja obvia de permitir la recopilación de una gran cantidad de datos extraídos de un amplio número de

informantes con relativa rapidez. Asimismo, permite la cuantificación de los resultados y la manipulación de las variables, lo cual favorece la comparación transcultural y entre lengua nativa e interlengua. La utilización del método de la observación etnográfica, en cambio, imposibilitaría esta comparación, puesto que para que surgieran producciones de los actos de habla en cuestión habría que grabar períodos de discurso muy extensos e incluso cuando se hubiera recopilado una gran cantidad de datos no tendríamos ninguna garantía de que se hubiera repetido la misma situación ni tan siquiera una vez. Resultaría por tanto imposible controlar las variables contextuales con la utilización de ese método de investigación. Hernández (1999) se refiere a la existencia de dos tipos de orientación diametralmente opuestos desde el punto de vista metodológico y epistemológico, que él denomina, siguiendo a Cosnier (1987), orientación etológica y orientación conductista:

En la orientación etológica (también método etnográfico) el investigador se aproxima al medio en el que se observan los fenómenos que trata de describir, procurando alterar al mínimo las condiciones naturales del mismo. En la orientación conductista preocupa el control preciso de las variables que permiten explicar una conducta, pero, como contrapartida, ello implica alterar en mayor o menor grado las características naturales del medio en el que la referida conducta se manifiesta (Hernández 1999: 51).

La orientación conductista, empleada en este estudio, supone, por tanto, un diseño de la investigación que implica un mayor control sobre las variables que intervienen, así como sobre las respuestas de los sujetos. Consecuentemente, la orientación conductista trata de salvar dos tipos de problemas que se le presentan a una orientación etológica, a saber, la incapacidad de controlar el conjunto de factores que condicionan una conducta verbal determinada y la heterogeneidad y dispersión de los datos obtenidos, lo que supone una dificultad evidente para su posterior análisis. En este sentido, Hernández (1999: 57) menciona otra ventaja del método conductista sobre el etológico: la posibilidad de crear un marco de trabajo compartido por distintos investigadores, lo que favorece la obtención masiva de datos que en principio se suponen comparables.

Si bien reconocemos la utilidad de los métodos etológicos o etnográficos para determinados tipos de investigación, consideramos que por una razón fundamentalmente práctica –la viabilidad de la investigación– se justifica en nuestro caso la adopción de un método conductista de investigación. Debido a nuestro objeto de estudio, claramente delimitado, la necesidad de recurrir a este tipo de modelo se hace especialmente patente. Como ya se ha dicho, se trata en nuestro caso de investigar la realización de cuatro tipos concretos de actos de habla –peticiones, expresiones de agradecimiento, peticiones de disculpas y quejas– en dos lenguas y para un mismo tipo de contexto sociolingüístico, el correspondiente a una población universitaria.

Ahora bien, las motivaciones que nos han llevado a emplear un método de tipo conductista no son únicamente de tipo práctico. Como ya se había apuntado en la sección 1.5.1, se pueden aducir también razones de tipo epistemológico para utilizar el método empleado en este estudio. Hill et al. (1986: 353) apelan a un saber natural del sujeto investigado a la hora de reducir variedades de conducta verbal a prototipos de conducta verbal. Por tanto, este instrumento de investigación permitiría analizar la conducta verbal de un individuo y su conciencia acerca de la misma. En este sentido, el cuestionario mediría, posiblemente, más que un uso, una norma de uso. Éste es un objetivo razonable cuando el interés de la presente investigación está relacionado con el aprendizaje y la enseñanza de lenguas extranjeras. Como ya se ha expuesto, uno de los objetivos de este estudio consiste en caracterizar las diferencias observables entre las respuestas de hablantes nativos y no nativos. El uso lingüístico de estos últimos se encontraría en estado de constante remodelación a partir de pautas normativas que no han sido plena o correctamente interiorizadas. El contraste entre la conducta de hablantes nativos y no nativos interesa fundamentalmente para detectar desviaciones con relación a pautas normativas, ya que la corrección de algunas de estas pautas supone la corrección de un número potencialmente indefinido de usos lingüísticos.

La presión a la que se somete sobre todo a los hablantes no nativos cuando tienen que expresarse oralmente en la lengua extranjera ha sido otro factor que ha condicionado la elección del método de recopilación de datos y que nos ha hecho optar por un medio escrito en lugar de un instrumento que obligara a los informantes

a expresarse de viva voz. El cuestionario para completar el discurso ofrece, en nuestra opinión, a los hablantes no nativos principalmente la oportunidad de responder de un modo adecuado. En este sentido, estamos de acuerdo con Eisenstein & Bodman (1986) cuando afirman lo siguiente: “if learners were not able to provide native-like responses in a relatively unpressured situation such as this, it would be unlikely that they would be able to function more effectively in face-to-face interactions with their accompanying pressures and constraints” (Eisenstein & Bodman 1986: 169). Otro aspecto que nos ha inducido a elegir el cuestionario para completar el discurso en detrimento del juego de rol como instrumento de recopilación de datos ha sido el hecho de que en este último la interacción se produce entre el informante y un interlocutor real, que desempeña el papel de un interlocutor ficticio. A nuestro modo de ver, la relación existente entre el/la informante y el/la interlocutor(a) real podría en alguna medida condicionar las producciones de aquél/aquella. Hong (1998) expresa en su estudio acerca de los patrones de producción de peticiones en alemán y en chino la misma opinión:

It is believed that the presence of tape-recorder and interviewer would exert pressure on interviewees and affect their choice of linguistic means in responses. For example, interviewees may not use scolding or impolite words in front of interviewer even though they would use these words under the designed “situations” without the presence of the interviewer and tape recorder (Hong 1998: 39).

Como ya se ha señalado con anterioridad, la utilización de cuestionarios escritos para la recopilación de datos presenta no sólo ventajas prácticas desde un punto de vista metodológico, sino también ventajas teóricas, puesto que nos permite obtener respuestas más estereotipadas, el prototipo de las variantes que pueden darse en el discurso de una persona. Es precisamente a este aspecto más estereotipado de la conducta discursiva al que conviene prestar atención para la comparación transcultural. Por otra parte, resulta sin duda de utilidad investigar qué tipo de lenguaje genera la gente conscientemente en su mente, cuáles son las actitudes lingüísticas de los informantes. Por todos estos motivos el instrumento empleado para



recopilar los datos ha sido un cuestionario para completar el discurso, o *discourse completion test (DCT)*.

A pesar de las ventajas expuestas, somos conscientes de las posibles limitaciones del instrumento de investigación empleado en este estudio. En primer lugar, no existe la certeza de que el material lingüístico recopilado refleje fielmente el lenguaje del discurso hablado. Sin embargo, para que se pueda llevar a cabo una comparación de aspectos específicos exactamente bajo las mismas condiciones, es imposible evitar un cierto grado de artificialidad en la recopilación de datos. Por otro lado, un cuestionario escrito no ofrece la posibilidad de investigar los cambios de turno y las estrategias de negociación que puede implicar la producción de un acto de habla determinado. Sin embargo, a pesar de su indudable interés, la investigación de dichos aspectos no se encuentra entre los objetivos de este estudio. Se ha señalado (Van Mulken 1996) también como una desventaja de los cuestionarios para completar el discurso que no ofrecen al informante la posibilidad de no decir nada, de no realizar el acto de habla en cuestión. En el cuestionario utilizado para el presente estudio, no obstante, el informante tiene la opción de dejar el espacio dedicado a la respuesta en blanco si considera que no diría nada en una determinada situación.

El cuestionario consta de veinte diálogos que representan situaciones socialmente diferenciadas. A cada diálogo le precede una breve descripción de la situación en la que se especifica el escenario y la distancia social entre los interlocutores, así como la relación de poder relativo entre ambos. El diálogo está incompleto y a los informantes se les pide que escriban lo que falta, de tal modo que su respuesta se corresponderá con una producción del acto de habla que se trata de investigar.

En los ejemplos siguientes, correspondientes a cuatro ítems de nuestro cuestionario, (a) se ha elaborado para obtener una expresión de agradecimiento, (b) para obtener una petición de disculpas, en (c) la respuesta será una petición y en (d) una queja:

(a) *At the university*

You are at the university with a friend of yours. You have to hand in a paper the following day, but your computer is not working. Your friend lends you his/her portable computer. You say the following:

You: \_\_\_\_\_

---

(b) *At a friend's flat*

You are with a friend at his/her flat, helping him/her to carry some products s/he bought at the supermarket. Suddenly, you drop a jar of jam. The jar breaks and the jam spills over the kitchen floor. You say the following:

You: \_\_\_\_\_

---

(c) *En clase*

Estás en clase y le pides a un(a) compañero/a que te deje sus apuntes. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_

---

(d) *En un piso de estudiantes*

Compartes piso con otro/a estudiante. Habíais quedado en que tu compañero/a limpiaría la cocina los miércoles y hoy es miércoles y la ha dejado patas arriba. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_

---

Las veinte situaciones se dividen en cuatro grupos iguales, cada uno de los cuales se centra en uno de los actos de habla previamente mencionados. Así, las situaciones S1 a S5 tratan de obtener la producción de peticiones por parte del informante, las situaciones S6 a S10 se centran en las peticiones de disculpas, S11 a S15 tienen como objetivo recopilar expresiones de agradecimiento y, finalmente, S16 a S20 se corresponden a las quejas. Los diálogos no incluyen una réplica del interlocutor, ya que consideramos que podría condicionar la respuesta del informante. Las situaciones que enmarcan cada uno de los diálogos tratan de reflejar situaciones cotidianas que puedan resultar familiares a hablantes de una cultura occidental, en este caso en particular a estudiantes universitarios británicos o españoles. Las situaciones son las siguientes:

S1 Estás en clase y le pides a un(a) compañero/a que te deje sus apuntes.

S2 Estás en el despacho de un(a) profesor(a) y te acuerdas de que tienes que hacer urgentemente una llamada telefónica. No hay ningún teléfono público cerca y le pides a tu profesor(a) que te deje usar el teléfono de su despacho.

S3 Tienes que presentar un trabajo de clase y te enteras que hay un(a) nuevo/a profesor(a) en el departamento al/a la que nunca has visto que es especialista en el tema de tu trabajo. Vas a su despacho para que lea el esbozo del trabajo y te proporcione bibliografía.

S4 Necesitas un libro de la biblioteca para un trabajo, pero está prestado. El/la bibliotecario/a te dice que lo tiene un(a) alumno/a al/a la que no conoces. Vas a su despacho y le pides el libro para fotocopiar un par de capítulos.

S5 Estás en la biblioteca de la universidad. Quieres coger un libro de una estantería pero no alcanzas. Le pides a un(a) compañero/a de clase más alto/a que tú que te coja el libro.

S6 Estás con un(a) amigo/a, ayudándole a llevar algunas cosas que ha comprado en el supermercado. De repente, se te cae un bote de mermelada. El bote se rompe y la mermelada se derrama por el suelo.

S7 Tenías una cita con un(a) profesor/a y llegas a su despacho con veinte minutos de retraso.

S8 Estás en la cafetería de la facultad. Llevas en las manos dos tazas de café, tropiezas y se te cae un poco de café en el abrigo de un(a) estudiante al/a la que no conoces.

S9 Estás en el aparcamiento de la universidad. Al sacar el coche le das sin querer por detrás al coche que tienes delante. Afortunadamente, no ha pasado nada, pero un(a) profesor(a) con el/la que nunca habías hablado se baja del coche para ver qué ha pasado.

S10 Sales corriendo de clase y tropiezas con un(a) compañero/a, a quien se le cae al suelo un libro que llevaba en la mano.

S11 Estás en la universidad con un(a) amigo/a. Tienes que entregar un trabajo al día siguiente, pero tu ordenador está estropeado. Tu amigo/a te deja su ordenador portátil.

S12 Estás en la cafetería de la universidad. Vas a pagar la comida y te das cuenta de que no tienes suficiente dinero. Uno/a de tus profesores/as, que está detrás de ti, se da cuenta y te presta 1000 ptas.

S13 Estás en tu casa. Un(a) desconocido/a llama a la puerta y te trae una carpeta en la que aparece tu nombre y dirección. La habías dado por perdida y él/ella se la encontró en una parada de autobús.

S14 Estás en la parada de autobús en la universidad. Un(a) profesor(a) al/a la que no conoces se ofrece a llevarte en su coche. Como no sabes si ha pasado ya el último autobús, aceptas. Al bajarte del coche, le dices lo siguiente:

S15 Estás en clase tomando apuntes. De pronto el bolígrafo deja de escribir. El/la compañero/a que se sienta a tu lado se da cuenta y te deja uno.

S16 Compartes piso con otro/a estudiante. Habíais quedado en que tu compañero/a limpiaría la cocina los miércoles y hoy es miércoles y la ha dejado patas arriba.

S17 Eres un/una estudiante universitario/a y vas a hablar con un(a) catedrático/a porque consideras que la nota que te ha dado en un trabajo es más baja de lo que esperabas.

S18 Estás en tu casa. Es de noche y estás intentando dormirte, pero un(a) vecino/a nuevo/a al/a la que todavía no conoces tiene la música puesta a todo volumen. Tocas el timbre de su piso y sale a la puerta.

S19 Un(a) policía te ha puesto una multa por haber aparcado en un lugar prohibido. Consideras que la multa es injusta, porque la prohibición no estaba claramente indicada.

S20 Tenías una cita con un(a) amigo/a y llega con cinco minutos de retraso.

## **2.4. Variación situacional**

Como se ha indicado más arriba, las veinte situaciones del cuestionario varían en cuanto a la relación entre los interlocutores en las dimensiones de poder social o dominación y distancia social o familiaridad. La distancia social es una variable de tipo binario, es decir, o bien los interlocutores se conocen, en cuyo caso no existe distancia social (- DS), o bien no se han visto nunca, lo cual implica la existencia de distancia social (+ DS). El poder relativo, por otra parte, tiene, asimismo, dos valores posibles: dominio del oyente ( $H < O$ ) o igualdad de poder entre hablante y oyente

(H=O). La tabla 6 muestra cuál es la relación entre hablante (H) y oyente (O) con respecto a estas dos dimensiones y con relación al grado de imposición de la acción.

<b>Situaciones de petición</b>	<b>Distancia social</b>	<b>Poder social</b>	<b>Grado de imposición</b>
S1 Apuntes	D -	H = O	+
S2 Llamada	D -	H < O	+
S3 Libro	D +	H = O	+
S4 Trabajo	D +	H < O	+
S5 Estantería	D -	H = O	-
<b>Situaciones de petición de disculpas</b>	<b>Distancia social</b>	<b>Poder social</b>	<b>Gravedad de la ofensa</b>
S1 Mermelada	D -	H = O	+
S2 Cita	D -	H < O	+
S3 Café	D +	H = O	+
S4 Choque	D +	H < O	+
S5 Tropiezo	D -	H = O	-
<b>Situaciones de expresión de agradecimiento</b>	<b>Distancia social</b>	<b>Poder social</b>	<b>Grado de imposición</b>
S1 Ordenador	D -	H = O	+
S2 Comida	D -	H < O	+
S3 Carpeta	D +	H = O	+
S4 Coche	D +	H < O	+
S5 Bolígrafo	D -	H = O	-
<b>Situaciones de queja</b>	<b>Distancia social</b>	<b>Poder social</b>	<b>Gravedad de la ofensa</b>
S1 Cocina	D -	H = O	+
S2 Nota	D -	H < O	+
S3 Música	D +	H = O	+
S4 Multa	D +	H < O	+
S5 Retraso	D -	H = O	-

Tabla 6. Relaciones entre los interlocutores en cada uno de los *ítems* del cuestionario

En las subsecciones siguientes nos centraremos en estas dos dimensiones que indican la relación entre los interlocutores con más detalle. Así pues, en la sección

2.4.1 se tratará la distancia social y en la sección 2.4.2 el poder social relativo entre los interlocutores.

#### **2.4.1. Poder social**

La relación de poder social se refiere al estatus relativo que existe entre los interlocutores y, de este modo, puede suponer la autoridad de uno de los interlocutores sobre el otro o la falta de autoridad, en el caso de que el hablante y el oyente disfruten del mismo estatus. Brown & Gilman (1960) habían definido esta variable social en los siguientes términos:

One person may be said to have power over another in the degree that he (*sic*) is able to control the behaviour of the other. Power is a relationship between at least two persons, and it is nonreciprocal in the sense that both cannot have power in the same area of behaviour (Brown & Gilman 1960: 255).

La dimensión de poder supone una relación de verticalidad y, en mi opinión, puede estar condicionada por la situación, de tal modo que, por ejemplo, un policía de servicio podrá ejercer su autoridad y controlar las acciones de un ciudadano pero, probablemente, en cualquier otra situación no tendrá esa facultad.

#### **2.4.2. Distancia social**

La distancia social, a diferencia del poder social, no es una relación de tipo jerárquico. Thomas (1995) afirma que el concepto de distancia social es contrario al de solidaridad de Brown & Gilman (1960):

It is best seen as a composite of psychologically real factors (status, age, sex, degree of intimacy, etc.) which 'together determine the overall degree of

respectfulness' within a given speech situation. In other words, if you feel close to someone, because that person is related to you, or you know him or her well or are similar in terms of age, social class, occupation, sex, ethnicity, etc., you feel less need to employ indirectness in say, making a request than you would if you were making the same request to a complete stranger (Thomas 1995: 128).

Así pues, la distancia social está relacionada con la noción de familiaridad existente entre los interlocutores. De este modo, entre dos extraños existirá una relación de máxima distancia social y entre allegados, amigos o familiares la distancia social es, en condiciones normales, mínima. En nuestro estudio la distancia social se ha considerado una variable de tipo binario. O bien los interlocutores son conocidos, en cuyo caso no existirá distancia social entre ellos (- SD), o bien no son conocidos, no existe una relación de familiaridad entre hablante y oyente y, por tanto, media distancia social entre ambos. La noción de distancia social que empleamos en este estudio es, por lo tanto, semejante al concepto de solidaridad de Brown & Gilman (1960), aunque el término se identifica con el extremo opuesto de la escala. Se refieren estos autores a la solidaridad como el eje horizontal de las relaciones sociales, un sentimiento de simpatía y comprensión, un conjunto de rasgos, ideas y valores compartidos que agrupan a personas que se identifican entre sí sin tener en cuenta su estatus social.

Hill et al. (1986) afirman que para ofrecer una explicación adecuada de la cortesía, centrada en el oyente y en la situación, sería conveniente introducir el concepto de *Distancia Percibida* (*Perceived Distance*). Este concepto se refiere a la distancia que el hablante percibe que existe entre sí mismo y un oyente determinado en una situación específica y que opera en un medio sociolingüístico compartido. En opinión de estos autores, esta percepción es el elemento fundamental que determina las elecciones específicas de un hablante en su uso lingüístico cortés. Además de los factores de poder social y distancia social, la *Distancia Percibida* comprende también el grado de imposición, variable que se explicará en la próxima sección y que tiene el efecto de modificar la elección lingüística que producirían poder y distancia social por sí solos. Así pues, Hill et al. (1986) afirman que la *Distancia Percibida* "is a

device to measure Brown and Levinson's D(istance), P(ower), and R(ank) on a unified scale." (Hill, Ide, Ikuta, Kawasaki & Ogino 1986: 351-352). En este sentido, Conlan (1996) afirma lo siguiente:

So closely intertwined are Power and Distance and to such an extent do they overlap and mutually define each other that many methodological difficulties in attempting to distinguish between these variables has frequently made the most practical course that of assessing them simultaneously (Conlan 1996: 731).<sup>1</sup>

En este estudio se han empleado cuatro posibilidades distintas resultantes de la combinación de las dos dimensiones sociales previamente descritas, el poder social relativo y la distancia social. Los tres tipos de constelaciones empleadas han sido las siguientes:

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| (1) estatus desigual, no conocidos<br>(autoridad y subordinado) | + poder social<br>+ distancia social |
| (2) estatus desigual, conocidos<br>(p.ej., profesor y alumno)   | + poder social<br>- distancia social |
| (3) estatus igual, no conocidos<br>(extraños, desconocidos)     | - poder social<br>+ distancia social |
| (4) estatus igual, conocidos<br>(amigos, compañeros)            | - poder social<br>- distancia social |

La primera de las posibilidades, caracterizada por una relación de autoridad entre los interlocutores y la existencia de distancia social, es la que se da, por ejemplo, en una relación de tipo laboral entre un(a) jefe/a y un(a) subordinado/a,

---

<sup>1</sup> Véanse también en este sentido Holtgraves & Yang (1990), Martínez-Cabeza (1994) y Matoba (1996).



cuando no se conocen personalmente o, en el mundo académico, entre un(a) profesor(a) y un(a) alumno/a que tampoco son conocidos, o entre un(a) policía de servicio y un ciudadano/a. En la segunda posibilidad, la relación descrita es la existente entre un(a) jefe/a y su subordinado/a o entre un(a) profesor(a) y su alumno/a cuando existe un cierto grado de conocimiento o relación personal entre ambos. La tercera posibilidad, en la que ambos interlocutores gozan del mismo estatus social y no existe, por tanto, una relación de poder pero sí una distancia social, sería el caso de una interacción entre desconocidos cuando no existe una posición de dominación social de uno sobre el otro. Finalmente, en la cuarta de las posibilidades, ambas dimensiones, tanto el poder como la distancia social, tienen valores negativos y representa por ejemplo el tipo de relación existente entre amigos.

Al igual que habían hecho Bonikowska (1988), Trosborg (1995) y Sasaki (1998), las situaciones se han diseñado de tal modo que los informantes –todos ellos estudiantes universitarios en una sociedad occidental– las pudieran encontrar familiares y cotidianas. A nuestro modo de ver, esto supone un avance metodológico con respecto a los cuestionarios empleados en otros estudios como en el *CCSARP* o en Hudson, Detmer & Brown (1995), que presentan situaciones en las que los informantes tienen que adoptar roles que les resultan totalmente ajenos –como el de director de una empresa, profesor o jefe en una oficina–, lo que dificulta que puedan ser asumidos por ellos. Para evitar la artificialidad que implicaría, en el presente estudio se ha optado por no incluir situaciones en las que el hablante tuviera que adoptar una posición de poder con respecto al oyente. En este sentido Hernández (1999: 59) señala que, de incluir situaciones que puedan resultar ajenas a los informantes, el esfuerzo de reflexión metapragmática que se les pediría a éstos tendría que ver, por lo tanto, no ya con lo que diría quien está respondiendo al cuestionario en una situación determinada, sino con lo que cree que diría un modelo de interlocutor A a otro B en la situación descrita. Esto afectaría lógicamente a la fiabilidad de los datos obtenidos, ya que si la diferencia entre lo que alguien realmente dice en una situación y lo que cree que diría resulta apreciable, la diferencia será mayor cuando se responde a lo que alguien cree que otra persona diría en un contexto situacional dado.

### **2.4.3. Grado de imposición de la acción y gravedad de la ofensa**

Como se ha mencionado anteriormente, junto a los factores de poder y distancia social se ha incluido un tercer factor de tipo situacional que puede afectar a las producciones de los informantes. Se trata del grado de imposición de la acción, es decir, el esfuerzo que puede suponer para el oyente llevar a cabo la acción solicitada –en el caso de las peticiones– o que puede haber supuesto el haberla realizado –en el caso de las expresiones de agradecimiento–. En los otros dos actos de habla analizados, esta variable corresponderá a la gravedad de la ofensa, cometida contra el oyente en las peticiones de disculpas y contra el hablante en las quejas. En los cuatro grupos de situaciones correspondientes a los cuatro actos de habla estudiados las cuatro primeras situaciones se corresponden con un grado de imposición o gravedad de la ofensa elevados, mientras que en la última situación son reducidos. Así, la situación S5 es idéntica a la situación S1 en cada acto de habla, con la diferencia de que varía el grado de imposición o la gravedad de la acción, lo que permite analizar el efecto de dicho factor social en la variable de la *Distancia Percibida*.

### **2.5. Procedimiento**

Antes de proceder a la distribución del cuestionario entre los informantes de este estudio, se administraron sus dos versiones, la inglesa y la castellana, en un estudio piloto con treinta sujetos –diez pertenecientes a cada uno de los grupos– con la intención de comprobar si podría plantear algún problema de comprensión. Una vez que se observó que no había ningún problema, se administró entre el total de los informantes del estudio.

Previa codificación de los datos obtenidos por medio de los cuestionarios, se llevaron a cabo análisis de tipo estadístico para determinar la significación de los resultados mediante la utilización del programa *Statistica 99*. Tanto la situación, correspondiente a la *distancia percibida* –en la que se combinan poder y distancia social y grado de imposición– como el grupo de informantes se utilizaron como

variables independientes. Parte de los datos fueron analizados por dos jueces independientes, con los cuales se logró un alto grado de acuerdo en el análisis de los datos. En algún caso en el que hubo desacuerdo, se negoció el análisis hasta que finalmente se alcanzó el acuerdo.

## **2.6. Codificación de los datos**

En esta sección nos centraremos en la codificación de los datos obtenidos en nuestro estudio. Para ello nos centraremos en cada uno de los actos de habla investigados por separado, de tal modo que la sub-sección 2.6.1 se centrará en el esquema de codificación de las peticiones, la 2.6.2 se ocupará del de las peticiones de disculpas, en la 2.6.3 se exponen los criterios de codificación de las expresiones de agradecimiento y, finalmente, la sub-sección 2.6.4 aborda la codificación de los datos relacionados con el acto de habla de las quejas.

### **2.6.1. Peticiones**

Para llevar a cabo el análisis de los datos que implican el acto de habla de las peticiones, nos hemos basado en lo esencial en el esquema de codificación propuesto en Blum-Kulka, House & Kasper (1989) y modificado por Trosborg (1995). Los ejemplos empleados para ilustrar las diferentes categorías o estrategias, tanto en las peticiones como en el resto de los actos de habla, han sido extraídos de los datos recopilados para este estudio.

En primer lugar, resulta imprescindible separar el acto nuclear, la unidad mínima por medio de la cual se puede realizar una petición, de aquellos otros elementos de la secuencia que no son imprescindibles para realizar la petición, como es el caso, por ejemplo, de los alertadores o de los movimientos de apoyo.

ALERTADORES: Un alertador es un elemento cuya función consiste en atraer la atención del oyente y dirigirla al acto de habla que se producirá a continuación.

Dentro del grupo de los alertadores se puede establecer la siguiente clasificación:

1. TÍTULO/ROL: No se ha encontrado ningún ejemplo en el que se emplee este tipo de alertador por sí solo, aunque sí en combinación con otros alertadores.

2. APELLIDO:

(22) *Mr. Smith*,<sup>2</sup> could I please use your phone for a minute? I must make an urgent phone call and there's no public phone around. Do you mind if I use yours? It would be only a minute. (III/21/2)<sup>3</sup>

3. NOMBRE DE PILA:

(23) *Sarah*, can you pass me that book? I can't reach. (I/33/5)

(24) *María*, ¿me puedes dejar los apuntes de...? (II/13/1)

(25) *John*, why don't you give me that book? (III/51/5)

4. APELATIVO AMISTOSO PROPIO DE UN REGISTRO COLOQUIAL:

(26) *Mate*, can you get that down for me? (I/3/5)

(27) *Tía*, ¿tienes los apuntes de Física y Química del jueves? Me los dejas que mañana te los traigo. (II/12/1)

(28) *Quillo*, déjame lo que dimos ayer de Física. (II/9/1)

5. PRONOMBRE: No se ha encontrado ningún ejemplo en el que se emplee este tipo de alertador por sí solo, aunque sí en combinación con algún otro alertador.

6. CAPTADOR DE ATENCIÓN:

(29) *Excuse me*, may I borrow your notes for a second? I just need to check something. (I/21/1)

(30) *Hello*, I'm writing a paper on something you specialise in and wondered if you could possibly give me some help please? (I/5/4)

(31) *Perdone*, ¿me podría dejar el teléfono para hacer una llamada urgente? (II/8/2)

(32) *Oye*, ¿te importaría dejarme los apuntes? (II/2/1)

---

<sup>2</sup> En cada uno de los ejemplos la parte relevante aparece en cursiva.

<sup>3</sup> En el sistema de codificación utilizado para identificar los ejemplos, el primer número representa al grupo de informantes (I: hablantes nativos de inglés, II: hablantes nativos de español y III: hablantes

- (33) *Excuse me*, I need to make an urgent phone call. Would you mind if I use your telephone? I think there isn't any public telephone around here. (III/2/2)

7. COMBINACIONES DE DOS O MÁS DE LOS DE ARRIBA:

- (34) *Excuse me mate*, could you please get that book for me? (Captador de atención + apelativo amistoso) (I/2/5)
- (35) *Perdone usted*, tengo que hacer una llamada urgente, ¿podría usar su teléfono? (Captador de atención + pronombre) (II/18/2)
- (36) *Hey, John*, take that book down for me, please. (Captador de atención + nombre de pila) (III/5/5)

ACTO NUCLEAR: Por lo que respecta al acto nuclear –o la unidad mínima por medio de la cual se realiza el acto ilocutivo, en este caso la petición–, conviene hacer referencia a cuatro aspectos fundamentales, a la perspectiva de la petición, a la estrategia empleada para llevar a cabo la petición, los mitigadores sintácticos y los mitigadores léxicos y frasales. Con relación al primero de estos aspectos, se pueden distinguir tres categorías.

PERSPECTIVA DE LA PETICIÓN:

1. PERSPECTIVA DEL HABLANTE:

- (37) Can *I* borrow your notes please? (I/1/1)
- (38) Perdone, es que tengo que hacer una llamada urgente. ¿Puedo coger su teléfono, por favor? Es que no hay ninguna cabina cerca. (II/14/2)
- (39) May *I* make a call from here? (III/25/2)

2. PERSPECTIVA DEL OYENTE:

- (40) Could *you* get that book down for me? (I/46/5)
- (41) Oye, ¿Me dejas tus apuntes? (II/3/1)
- (42) Excuse me, I've been chasing this book for ages. Could *you* lend me it for a moment to photocopy a couple of chapters? (III/37/3)

3. IMPERSONAL:

- (43) Would *it* be possible to borrow the book for ½ hour just so I can photocopy some pages? (I/7/4)
- (44) Tengo que hacer una llamada urgente ¿Sería posible utilizar su teléfono? (II/17/2)
- (45) Would *it* be ok if I use your phone? (III/19/2)

ESTRATEGIAS DE PETICIÓN: Las estrategias de petición, que se refieren a la elección obligatoria del nivel de oblicuidad, se pueden clasificar en cuatro categorías principales que a su vez se dividen en ocho estrategias, las cuales se presentan en un orden descendente con respecto a dicho nivel de oblicuidad, desde las más indirectas hasta las más directas:

CATEGORÍA I: PETICIONES NO CONVENCIONALMENTE INDIRECTAS

ESTRATEGIA 1: INDIRECTAS NO CONVENCIONALES O ALUSIONES:

- (46) Hello, I was wondering if you've got a minute. *I'm studying X and I'm writing a paper on X. I've heard you're an expert.* (I/24/4)
- (47) Mira, ¿vas a utilizar ese libro ahora mismo? (II/53/3)
- (48) *Have you got today's literature notes?* (III/50/1)

PETICIONES CONVENCIONALMENTE INDIRECTAS

CATEGORÍA II: CONDICIONES BASADAS EN EL OYENTE:

ESTRATEGIA 2: PREGUNTA SOBRE LA POSIBILIDAD DE QUE SE LLEVE A CABO LA ACCIÓN:

- (49) Do you think *it would possible* to just quickly use your telephone please? (I/5/2)
- (50) Tengo que hacer una llamada urgente ¿Sería posible utilizar su teléfono? (II/17/2)
- (51) *Would be any possibility* for you to have a look to my paper? (III/69/4)<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Los errores de tipo gramatical o léxico no se han analizado ni comentado, puesto que no es ése el objetivo de este estudio.

ESTRATEGIA 3: PETICIÓN DE PERMISO:

- (52) *May I please borrow the book for a few hours? I have a deadline and I really need to use the book (I/32/3)*
- (53) *¿Podría usar el teléfono un momento? (II/28/2)*
- (54) *Please could I use your telephone for a very urgent call? (III/5/2)*

ESTRATEGIA 4: PREGUNTA SOBRE LA CAPACIDAD DEL OYENTE:

- (55) *Sarah, can you pass me that book? I can't reach. (I/33/5)*
- (56) *Por favor, ¿puedes cogermelo el libro que está en esa estantería? (II/23/5)*
- (57) *Can you lend me your notes a moment please? (III/75/1)*

ESTRATEGIA 5: PREGUNTA SOBRE LA CONFORMIDAD DEL OYENTE:

- (58) *Is it okay if I use your phone, please? (I/34/2)*
- (59) *¿Le importaría dejarme el teléfono? Es que tengo que hacer una llamada urgente (III/25/2)*
- (60) *Would you mind lending me your notes? (III/44/1)*

ESTRATEGIA 6: PREGUNTA SOBRE LA VOLUNTAD DEL OYENTE:

- (61) *Will you pass me that book? (I/60/5)*
- (62) *¿Me dejas el libro para fotocopiar un par de capítulos, si no te importa? (II/27/4)*
- (63) *Excuse me, would you read and correct my paper please? (III/40/4)*

ESTRATEGIA 7: FÓRMULA DE SUGERENCIA:<sup>5</sup>

- (64) *I'm so short, why don't you get that book for me? (III/28/5)*

CATEGORÍA III: CONDICIONES BASADAS EN EL HABLANTE:

ESTRATEGIA 8: ENUNCIADOS ACERCA DE LOS DESEOS DEL HABLANTE:

- (65) *Estoy un poco perdido y me gustaría mucho que me orientase. (II/52/4)*
- (66) *Excuse me, I'd like you to give me some bibliographical references, only if you want, about this topic. I've heard you're a specialist in it. (III/8/4)*

---

<sup>5</sup> Para un estudio acerca de la sugerencia en español, véase Koike (1998).

ESTRATEGIA 9: ENUNCIADOS ACERCA DE LAS NECESIDADES Y DEMANDAS DEL HABLANTE:

- (67) I'm really sorry, but *I really need to make a phone call*. (I/53/2)
- (68) Perdone. Vengo a pedirle un favor. *Necesito hacer una llamada urgente*. (II/12/3)
- (69) *I need to telephone urgently*. (III/75/2)

CATEGORÍA IV: PETICIONES DIRECTAS:

ESTRATEGIA 10: PERFORMATIVOS EXPLÍCITOS:

- (70) Disculpe, mire soy una alumna de su compañero y tengo que hacer un trabajo y *venía para pedirle* a usted más información o bibliografía. (II/63/4)
- (71) *I would like to ask you* whether I could use your telephone for a moment. There is no public telephone around here and it is really urgent for me to call now. (III/10/2)

ESTRATEGIA 11: IMPERATIVOS:

- (72) *Do us a favour and get* that book down for me, will you? (I/11/5)
- (73) *Pásame* los apuntes. Luego te los devuelvo. (II/61/1)
- (74) Hey John, *take* that book down, please. (III/5/5)

MODIFICADORES INTERNOS: Además de la selección del nivel de oblicuidad, se puede suavizar o incrementar el impacto de una petición o de otro acto ilocutivo por medio de diversos modificadores.<sup>6</sup> Dentro de estos modificadores se puede establecer una distinción entre mitigadores, que suavizan el impacto que pueda tener una petición sobre el oyente, y enfatizadores, que producen el efecto contrario. En los datos recopilados para este estudio tan sólo se han registrado mitigadores en el caso de las peticiones, que se pueden dividir en mitigadores sintácticos y mitigadores léxicos y frasales.

MITIGADORES SINTÁCTICOS: Los mitigadores sintácticos (*syntactic downgraders*) modifican el acto nuclear internamente al mitigar la fuerza impositiva de la petición por medio de elecciones sintácticas. Una regla general para identificar los mitigadores

---

<sup>6</sup> Véanse en este sentido, por ejemplo, House & Kasper (1981) o Holmes (1984).



sintácticos consiste en considerar únicamente aquellos recursos sintácticos que son opcionales en un contexto determinado y, posteriormente, determinar si la elección sintáctica realiza una función mitigadora en el contexto.

1. INTERROGATIVAS:

(75) *Can I borrow your notes and I'll give you them back tomorrow?* (I/4/1)

(76) *Oye, ¿me dejas tus apuntes?* (II/3/1)

(77) *Can you lend me that book, please?* (III/41/5)

2. NEGACIÓN DE UNA CONDICIÓN PREPARATORIA:

No se ha encontrado ningún ejemplo en el que se emplee este tipo de mitigador por sí solo pero sí se han encontrado varios en los que se ha utilizado en combinación con otros mitigadores sintácticos, aunque solamente en el grupo de hablantes nativos de inglés británico.

(78) *Excuse me, you couldn't reach that book for me, could you?* (I/17/5)

3. SUBJUNTIVO:

(79) *Hola, mire, soy... y quisiera saber si podría ayudarme con el trabajo, me han hablado muy bien de usted y...* (II/2/4)

4. CONDICIONAL:

(80) *I've been told that you have borrowed a book that I really need. I wonder if I could borrow it for a few minutes to photocopy.* (I/4/4)

(81) *Hola, estoy haciendo un trabajo del tema en que usted está especializado y vengo a ver si usted me podría orientar.* (II/11/4)

(82) *I wonder if you could let me use your phone to make an urgent call.* (III/23/2)

5. ASPECTO PROGRESIVO: No se ha encontrado ningún ejemplo en el que se emplee este tipo de mitigador sintáctico por sí solo aunque sí en combinación con algún otro mitigador sintáctico.

6. TIEMPO PASADO:

(83) *I wondered if you would give me some references for the topic please.* (I/52/3)

(84) *Hola, estoy haciendo un trabajo de... Quería ver si usted me puede orientar a través de algunos libros.* (II/29/4)

(85) I *wondered* whether I could make a telephone call. (III/56/2)

7. CLÁUSULA CONDICIONAL:

(86) Excuse. I'm an English Philology student and I wish you read this outline *if you don't mind*. (III/13/4)

8. CONDICIONAL + INTERROGATIVA:

(87) Excuse me, *would* it be ok if I borrowed the book for half an hour to photocopy a couple of chapters? I'll bring it straight back. (I/8/4)

(88) ¿Me *podría* dejar hacer una llamada urgente? Es que no hay ninguna cabina cerca. (II/58/2)

(89) Excuse me, I have a very urgent phone call to make. *Would you* mind if I use your telephone, please? It'll be only a minute. (III/39/2)

9. ASPECTO PROGRESIVO + TIEMPO PASADO:

(90) Sorry to bother you, I *was* just *wondering* if you could possibly help me with my essay. (I/7/3)

(91) I *was* *wondering* if you would be so kind as to help me giving me some piece of advice for my paper. (III/30/4)

10. COMBINACIONES DE DOS O MÁS DE LOS DE ARRIBA:

(92) I know that you don't know me, but I'm doing a course in ... and I *was* *wondering* *if it would* be possible to borrow ... and make some photocopies. (tiempo pasado + aspecto progresivo + condicional) (1/6/3)

(93) ¿Me dejas el libro para fotocopiar un par de capítulos, *si no te importa*? (Interrogativa + cláusula condicional) (II/27/3)

(94) Excuse me, may I come in? I'm a student of 4<sup>th</sup> year and I'm doing a paper on X. I wonder if you *could* help me with some bibliography on the topic, *if you don't mind*. (Condicional + cláusula condicional) (III/20/4)

MITIGADORES LÉXICOS Y FRASALES: Los mitigadores léxicos y frasales son elementos opcionales que suavizan la fuerza impositiva de la petición al modificar el acto nuclear internamente a través de elecciones léxicas y frasales específicas. Son mitigadores léxicos y frasales los siguientes:

1. MARCADOR DE CORTESÍA:<sup>7</sup>

- (95) Can I borrow your notes, *please*? (I/39/1)
- (96) ¿Me puedes dejar los apuntes del tema 2, *por favor*? (II/34/1)
- (97) Could you *please* lend me your notes? (III/14/1)

2. MINIMIZADOR (UNDERSTATER):

- (98) Would it be possible to borrow your notes *for a second*? (I/12/1)
- (99) Oye, ¿me podrías dejar el libro *un momento* para hacerle un par de fotocopias y ahora mismo te lo traigo? (II/11/3)
- (100) I would like to ask you whether I could use your telephone *for a moment*. There is no public telephone around here and it is really urgent for me to call now. (III/10/2)

3. SUBJETIVIZADOR:

- (101) Excuse me, *I* was wondering if you could give me some help and advice for an essay I'm writing in your specialist field. (I/10/3)
- (102) Buenas, perdone que le moleste. *Me preguntaba* si usted me podría orientar en el tema del trabajo que estoy haciendo. (II/33/4)
- (103) I know you are very good at ... and *I wonder* if you could help me with my paper, because I'm quite lost. (III/28/4)

4. REDUCTOR (DOWNTONER):

- (104) Could I *possibly* use your telephone? (I/4/2)
- (105) Excuse me, could you *possibly* give me some bibliographical references for this subject? (III/14/4)

5. MARCADOR PRAGMÁTICO INTERPERSONAL:

- (106) Do us a favour and get that book down for me, *will you*? (I/11/5)
- (107) *Anda*, cógeme el libro. Es que soy muy pequeña. (II/63/5)

6. MECANISMO CONSULTATIVO:

- (108) *Do you think* I can have a shot of your notes? (I/3/1)

---

<sup>7</sup> Con respecto a la utilización de “por favor” en español, Haverkate afirma que The standard interjection for mitigating requests is *por favor* (‘please’). It is characterized by a flexible distribution, although it generally fills the sentence-initial

(109) *¿Te importaría dejarme el libro unos minutos para fotocopiar unos capítulos que me hacen falta?* (II/4/3)

(110) Please, *would you mind* if I use your telephone? I have to make a very urgent call. (III/33/2)

7. COMBINACIONES DE DOS O MÁS MITIGADORES LÉXICOS Y FRASALES:

(111) Could I *possibly* nab that book off you *for a few minutes* to photocopy *a few* pages I need? (Reductor + minimizadores) (I/59/3)

(112) Perdona, pero *me preguntaba* si me dejarías fotocopiar dos capítulos y en *un segundo* te lo devuelvo. (Subjetivizador + minimizador) (II/19/3)

(113) *Would you mind* if I make a phone call, *please*? It's urgent. (Mecanismo consultativo + marcador de cortesía) (III/47/2)

MODIFICADORES EXTERNOS: Los movimientos de apoyo son externos al acto nuclear, por lo que reciben también el nombre de modificadores externos.<sup>8</sup> Pueden preceder al elemento central de la petición o bien situarse tras él. Por medio de los movimientos de apoyo el hablante trata de mitigar o intensificar su petición. Los movimientos de apoyo mitigadores son los siguientes:

1. PREPARADOR:

(114) Hi, *could you do me a favour*? Could you reach that for me? (I/49/5)

(115) *¿Estás usando el libro ahora mismo?* *¿Te importaría prestármelo para fotocopiar unos capítulos, por favor?* (II/48/3)

(116) *Do you have the notes from yesterday?* Will you lend them to me? (III/59/1)

2. JUSTIFICADOR (GROUNDING):

(117) Is there any chance I could use your phone for a minute? *I really need to make a phonecall.* (I/7/2)

(118) Mira, perdona pero *¿podrías dejarme tus apuntes?* *Es que querría comprobar algo que no he anotado.* (II/24/1)

---

or the sentence-final slot. Unlike English 'please' it cannot occur sentence-internally without a pause intonation (Haverkate 1979: 86).

<sup>8</sup> Para una descripción detallada de algunos movimientos de apoyo, véase Edmondson (1981: 122-129).

(119) *I need some help. I'm writing on this topic and I need to know if I'm right. Would you mind having a look at it?* (III/34/4)

3. DESARMADOR (DISARMER):

(120) *I'm sorry to bother you, but could I possibly borrow a book from you to photocopy some pages?* (I/10/4)

(121) *Oye, perdona que te moleste, ¿te importaría dejarme el libro un momentillo para hacerle un par de fotocopias?* (II/33/3)

(122) *I hope you don't mind me asking but could you read my outline and give some bibliographical references, please?* (III/38/4)

4. MINIMIZADOR DE LA IMPOSICIÓN:

(123) *Excuse me. Would it be o.k. if I borrowed the book for half an hour to photocopy a couple of chapters? I'll bring it straight back.* (I/8/4)

(124) *Oye, ¿me puedes dejar el libro un segundo para fotocopiar unos capítulos? No voy a tardar nada.* (II/31/3)

(125) *Please, can I borrow your notes? I'll photocopy them and give them back to you in a minute.* (III/62/1)

5. MECANISMO ADULADOR:

(126) *Could you help me prepare for my essay as I know you are very knowledgeable in the subject.* (I/35/3)

(127) *Hola, mire, soy... y quisiera saber si podría ayudarme con el trabajo. Me han hablado muy bien de usted y...* (II/2/4)

(128) *Excuse me, I know that you are a specialist on this and I asked me if you could read my outline and if you could give me some bibliographical references.* (III/64/4)

6. COMBINACIONES DE DOS O MÁS MOVIMIENTOS DE APOYO MITIGADORES:

(129) *I feel rude asking you this, but I need to make an urgent phonecall. There are no phones nearby. Would you mind if I used your phone?* (Desarmador + justificador + justificador) (I/48/2)

(130) *¿Tienes los apuntes del viernes? ¿Me los puedes dejar y te los devuelvo mañana?* (II/17/1) (Preparador + minimizador de la imposición)

- (131) Excuse me, may I come in? *I'm a student of 4<sup>th</sup> year and I'm doing a paper on X.* I wonder if you could help me find some bibliography on the topic, *if you don't mind.* (Justificador + minimizador de la imposición) (III/20/4)

### 2.6.2. Peticiones de disculpas

Los datos correspondientes a las peticiones de disculpas se han codificado tomando en parte como base los esquemas propuestos por Blum-Kulka, House & Kasper (1989) y por Trosborg (1995), que se han sometido aquí a algunas modificaciones.

ALERTADORES: Son los mismos que en los casos de peticiones y expresiones de agradecimiento.

ACTO NUCLEAR: La reparación de una ofensa puede llevarse a cabo de un modo directo, que implica la utilización de uno de los mecanismos que indican la fuerza ilocutiva (“*be sorry*”, “*apologize*”, “*excuse*”, “pedir perdón”, “disculpar”, “perdón”, etc.), o por medio de cualquiera de las estrategias que pueden emplearse como movimientos de apoyo para intensificar la fuerza ilocutiva de una petición de disculpas.

CATEGORÍA I: ESTRATEGIAS EVASIVAS

ESTRATEGIA 1: MINIMIZAR LA OFENSA:

- (132) *It was an accident. No damage done.* (I/15/4)  
(133) *Se ha caído. No ha habido daños.* (II/52/5)  
(134) *Oh, fortunately I didn't make any disaster, for it seems it has been nothing at all.* (III/35/4)

CATEGORÍA II: RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD

ESTRATEGIA 2: RECONOCIMIENTO EXPLÍCITO:

- (135) *I just bumped it slightly, but everything is ok.* (I/62/4)

ESTRATEGIA 3: EXPRESIÓN DE FALTA DE INTENCIÓN:

- (136) *I can't believe that has happened.* Do you know whose car it is?  
(I/28/4)
- (137) No ha pasado nada. Ya lo he mirado. No se preocupe. Menudo susto.  
*Ha sido sin querer.* (II/37/4)

ESTRATEGIA 4: EXPRESIÓN DE AUTODEFICIENCIA:

- (138) Whoops, *silly me.* (I/9/5)
- (139) *¡Huy, qué desastre!* Menos mal que es negro y no se ve. (II/17/3)

ESTRATEGIA 5: EXPRESIÓN DE VERGÜENZA O INCOMODIDAD:

- (140) *Oh, God!* (I/28/1)
- (141) *I am ashamed for the delay,* but the reason is that my car is damaged.  
(III/42/2)

CATEGORÍA III: EXPLICACIÓN

ESTRATEGIA 6: EXPLICACIÓN EXPLÍCITA:

- (142) Wow! *I didn't see you there.* (I/25/5)
- (143) *El autobús ha tenido la culpa. Venía con mucho retraso.* (II/28/2)
- (144) Oh, my God! Look what I've done! It wasn't on purpose. *I've tripped,*  
*and...* (III/21/3)

CATEGORÍA IV: ESTRATEGIA REPARADORA

ESTRATEGIA 7: EXPRESIÓN DE PREOCUPACIÓN POR EL OYENTE:

- (145) *Is there any damage?* (I/20/4)
- (146) *¿Le ha pasado algo al coche?* (II/9/4)
- (147) *Did anything happen to your car? Are you ok?* I don't know how it has  
happened. (III/21/4)

ESTRATEGIA 8: PROMESA DE QUE LA ACCIÓN NO SE VOLVERÁ A REPETIR:

- (148) I haven't realised that this car was so near from my car. *Next time I*  
*will be more careful.* (III/27/4)

ESTRATEGIA 9: OFRECIMIENTO DE REPARACIÓN:

- (149) Oh no! *I'll buy you a new one tomorrow.* (I/12/1)
- (150) *Voy a comprar otro enseguida.* (II/9/1)

- (151) Fuck off, man! *I'll clean this up*. Shit, shit, shit. *I'll buy you another jar as well*. Oh, my God! What a mess, man! (III/24/1)

CATEGORÍA V: MIFI

ESTRATEGIA 10: EXPRESIÓN DE ARREPENTIMIENTO (I'M SORRY, LO SIENTO):

- (152) *I'm sorry* I'm late, I completely forgot the time. Is it too late to discuss it or...? (I/1/2)
- (153) *Lo siento* pero no me he dado cuenta de que te tenía delante. Menos mal que no ha pasado nada. (II/25/4)
- (154) Oh, *I'm sorry*. Let me clean it off for you. (III/35/3)

ESTRATEGIA 11: OFRECIMIENTO DE PETICIÓN DE DISCULPAS (*I APOLOGIZE, ACCEPT MY APOLOGY, PIDO PERDÓN*):

- (155) I'm so sorry I'm late. I was held up. I really apologise. (I/46/2)
- (156) *Disculpe*, no me he dado cuenta. ¿Le ha pasado algo? (II/22/4)
- (157) *I apologize for being late*. There was a traffic jam and I couldn't avoid it. (III/7/2)

ESTRATEGIA 12: PETICIÓN DE PERDÓN (*FORGIVE ME, PERDÓNAME, PERDÓN*):

- (158) *Perdóname*, ha sido sin querer. (II/3/3)
- (159) I'm very embarrassed for being late. Please, *forgive me* because I have had an accident with my car. (III/23/2)

MODIFICADORES INTERNOS: Todos los modificadores internos utilizados por los informantes que han servido de muestra para nuestro estudio se pueden clasificar como intensificadores.

INTENSIFICADORES: Entre los intensificadores de la petición de disculpas, algunos de ellos son internos al mecanismo indicador de la fuerza ilocutiva:

1. ADVERBIOS INTENSIFICADORES:

- (160) I'm *really* sorry about that, but luckily there's no damage. (I/6/4)
- (161) Lo siento *mucho* pero todavía no controlo lo del aparcamiento. Menos mal que no ha sido nada. (II/17/4)
- (162) I'm *very* sorry. Can I clean it for you? (III/17/3)

2. EXPRESIONES O EXCLAMACIONES EMOCIONALES:

- (163) *Oh God!* Sorry about that. There's no damage, is there? (I/22/4)



(164) *¡Adiós!* Perdona de verdad. Ya lo recojo yo. (II/14/1)

(165) *Oh, my God!* Don't worry. I'll clean it all and buy another jar of jam immediately. (III/28/1)

3. INTENSIFICADOR DOBLE O REPETICIÓN DE UN ADVERBIO INTENSIFICADOR:

(166) I'm *really really* sorry. (I/6/3)

4. POR FAVOR/*PLEASE*:

(167) Tía, lo siento, soy un desastre, perdóname *por favor*. (II/20/1)

(168) *Please*, forgive me. Can I help you to clean it? (III/13/3)

5. REPETICIÓN DE LA ESTRATEGIA:

(169) *Sorry*, are you alright? No damage done, I don't think, *sorry*. (I/40/4)

(170) *Perdona*, toma el libro, es que llevo mucha prisa, ¿te he hecho daño? *Perdona*, eh. (II/37/5)

(171) *Sorry, sorry!* I will wash it for you. What a fool I am! (III/33/3)

6. COMBINACIONES DE DOS O MÁS DE LOS ELEMENTOS DE ARRIBA:

(172) *Oh dear!* I'm *really* sorry. Here have a napkin. I hope it comes out.  
(Exclamación emocional + adverbio intensificador) (I/12/3)

(173) *¡Oh!* Perdona. *Lo siento mucho*. Discúlpame. De veras que *lo siento*.  
(Exclamación emocional + repetición de la estrategia + adverbio intensificador) (II/5/3)

(174) *Oh, please*, forgive me. I'll clean it right now and I'll buy a new one for you. (Exclamación emocional + marcador de cortesía: *please*)  
(III/4/1)

MOVIMIENTOS DE APOYO: Cabe distinguir cuatro categorías distintas entre los movimientos de apoyo o modificadores externos que pueden acompañar al acto nuclear en la producción de una petición de disculpas.

CATEGORÍA I: ESTRATEGIAS EVASIVAS: Por medio de estas estrategias, el hablante trata de mitigar el grado de la ofensa, para lo cual recurre a la argumentación de que la ofensa no tiene mayor importancia.

1. MINIMIZAR EL GRADO DE LA OFENSA:

- (175) I'm ever so sorry about that. *Looks like it didn't do any harm, though.*  
(I/38/4)
- (176) Lo siento. *Parece que al coche no le ha pasado nada.* (II/8/4)
- (177) *Fortunately your car is ok.* Sorry. (III/49/4)

CATEGORÍA II: RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD: El hablante puede tratar de aplacar al oyente asumiendo la responsabilidad por la ofensa que dio lugar a la petición de disculpas. La asunción de responsabilidad puede tomar alguna de las siguientes formas:

2. RECONOCIMIENTO IMPLÍCITO:

- (178) I'm so sorry about that. *I shouldn't have been trying to carry too much.*  
(I/1/3)
- (179) I'm so sorry, please *excuse me for this!* (III/4/4)

3. RECONOCIMIENTO EXPLÍCITO:

- (180) Sorry *I'm late.* (I/37/2)
- (181) Al salir no he visto el coche y *le he dado.* (II/72/4)
- (182) *I am late.* I beg your pardon for *my delay.* I'm terribly sorry. (III/5/2)

4. EXPRESIÓN DE FALTA DE INTENCIÓN:

- (183) I'm really sorry, *I didn't mean to do that.* (I/37/3)
- (184) Osti, perdona. *Ha sido sin querer.* (II/9/3)
- (185) I'm sorry, *I didn't mean to.* (III/39/3)

5. EXPRESIÓN DE AUTODEFICIENCIA:

- (186) Oh my God! I'm so sorry! *I'm such an idiot.* (I/6/1)
- (187) Tía, lo siento. *Soy un desastre.* Perdóname, por favor. (II/20/1)
- (188) Sorry! *I'm so clumsy!* (III/18/3)

6. EXPRESIÓN DE VERGÜENZA O INCOMODIDAD:

- (189) Shit! *Look what I've done.* Give us a cloth. (I/47/1)
- (190) Perdona, *¡qué vergüenza!* Disculpa si te he manchado mucho. (II/42/3)
- (191) Fuck off, man! I'll clean this up. Shit, shit, shit. I'll buy you another jar as well. Oh, my God! *What a mess, man!* (III/24/1)

7. ACEPTACIÓN EXPLÍCITA DE CULPA:

(192) Oops! Sorry, *my fault*. (I/50/5)

(193) *It has been my fault*. Don't get nervous because if something goes wrong, I will pay for it. (III/46/4)

CATEGORÍA III: EXPLICACIÓN: El hablante puede tratar de mitigar su culpa mediante el recurso a una explicación, que puede ser implícita o explícita.

8. EXPLICACIÓN IMPLÍCITA:

(194) I'm very sorry I'm late. *I couldn't come earlier*. (I/53/2)

(195) Lo siento pero *me ha surgido algo y no he podido llegar antes*. (II/19/2)

(196) I'm sorry! *It was impossible for me to come earlier*. I'm really sorry! (III/34/2)

9. EXPLICACIÓN EXPLÍCITA:

(197) I'm so sorry. *The traffic was a nightmare*. (I/6/2)

(198) Disculpe, pero *el coche se ha quedado sin batería y he tenido que venir andando*. (II/27/2)

(199) I'm terribly sorry for being late. Excuse me, but *the bus was late*. (III/14/2)

CATEGORÍA IV: ESTRATEGIAS REPARADORAS: Con el fin de reparar el daño o la ofensa, el hablante podrá recurrir a determinadas estrategias verbales, como las que se presentan a continuación:

10. EXPRESIÓN DE PREOCUPACIÓN POR EL OYENTE:

(200) Oh, I'm really sorry. *Are you ok?* (I/8/3)

(201) Lo siento mucho, *¿ha sido grave el daño?* (II/23/5)

(202) I'm really sorry. Please, forgive me. *Are you ok? Has anything happened to your car?* (III/7/4)

11. PROMESA DE QUE LA OFENSA NO SE VOLVERÁ A REPETIR:

(203) I'm sorry about this, *I promise I won't waste any more of your time*. (I/9/2)

(204) Perdona, *no volverá a pasar*. (II/64/4)

12. OFRECIMIENTO DE REPARACIÓN:

- (205) *Shit! God, I'm really sorry. I'll help you clean it up and I'll buy you a new one.* (I/6/1)
- (206) *Perdóname, por favor. Dame una fregona y te lo recojo ahora mismo todo.* (II/11/1)
- (207) *Sorry, I'll clean this in one moment and I'll pay the jar to you.* (III/1/1)

13. COMBINACIÓN DE DOS O MÁS DE LAS DE ARRIBA:

- (208) *I am really sorry. I didn't mean to do that. Can I go and get you a cloth?* (Expresión de falta de intención + ofrecimiento de reparación) (I/18/3)
- (209) *Ha sido culpa mía. Lo siento, calculé mal la distancia.* (Reconocimiento explícito de culpa + explicación explícita) (II/16/4)
- (210) *What an idiot I am! Sorry about this. How can I clean all this mess?* (Expresión de autodeficiencia + ofrecimiento de reparación) (III/45/4)

### 2.6.3. Expresiones de agradecimiento

Para la codificación de los datos correspondientes a las expresiones de agradecimiento, nos hemos inspirado parcialmente en Eisenstein & Bodman (1986, 1993) y Bodman & Eisenstein (1988). Al igual que en el caso de las peticiones, es necesario distinguir entre el acto nuclear e imprescindible y aquellos elementos accesorios que no son necesarios para la producción del acto ilocutivo. Entre estos últimos se encuentran los alertadores y los modificadores tanto internos como externos. En las expresiones de agradecimiento los modificadores se emplean siempre con el objetivo de intensificar la fuerza ilocutiva del acto de habla.

ALERTADORES: Son los mismos que en el caso de las peticiones.

ACTO NUCLEAR: El acto de habla que nos ocupa se puede realizar o bien de un modo directo por medio de un mecanismo indicador de la fuerza ilocutiva –una fórmula rutinaria en que se hace explícita la expresión de agradecimiento– o bien mediante

cualquiera de los modificadores externos o movimientos de apoyo empleados para reforzar la fuerza ilocutiva de las expresiones de agradecimiento.

CATEGORÍA I: EXPRESIÓN DE SORPRESA O INCREULIDAD

ESTRATEGIA 1: PREGUNTA ACERCA DE LA DISPOSICIÓN DEL OYENTE DE LLEVAR A CABO LA ACCIÓN:

(211) *Are you sure you don't mind?* (I/20/4)

ESTRATEGIA 2: EXPRESIÓN DE SORPRESA:

(212) *Wow! You have a portable computer! And you lend it?! Are you kidding?* (III/62/1)

CATEGORÍA II: EXPRESIÓN DE DEUDA O RECONOCIMIENTO DE UN FAVOR

ESTRATEGIA 3: EXPRESIÓN DE FALTA DE NECESIDAD U OBLIGACIÓN:

(213) *No, por favor. Le pediré el dinero a un amigo.* (II/57/2)

(214) *Please, never mind. My friends are over there and they can lend me some money.* (III/45/2)

ESTRATEGIA 4: INTENCIÓN DE MOSTRAR RECIPROCIDAD:

(215) *I'll get it back to you tomorrow, I promise.* (I/6/2)

(216) *Si no tuviera novia te daba un beso.* (II/9/5)

(217) *My God! I have been looking for it all the afternoon! I don't know how to compensate your coming such a long way for this. Please come in, and have some refreshment.* (III/57/3)

CATEGORÍA III: EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS POR PARTE DEL HABLANTE

ESTRATEGIA 5: EXPRESIÓN DE AGRADO O RECONOCIMIENTO:

(218) *Oh, brilliant. That's really appreciated.* (I/25/1)

ESTRATEGIA 6: INCAPACIDAD DE EXPRESAR SENTIMIENTOS:

(219) *¡Qué suerte he tenido! No sé cómo agradecértelo.* (II/8/3)

ESTRATEGIA 7: ALABANZA A LA ACCIÓN:

(220) *You saved my life!* (I/6/1)

(221) *Me estás salvando la vida. Después nos tenemos que ir de marcha, ¿eh?* (II/61/1)

(222) *I was lucky to have your help.* (III/45/1)

ESTRATEGIA 8: ALABANZA A LA PERSONA:

- (223) Oh, brilliant! *Most people wouldn't have gone to the trouble.* (I/25/3)
- (224) *Menos mal que estabas ahí. Todavía hay gente de la que te puedes fiar.* (II/19/3)
- (225) *It's very kind of you.* I'll give them back to you as soon as possible. (III/7/2)

ESTRATEGIA 9: EXPRESIÓN DE AFECTO:

- (226) *You're a star.* Have a cup of tea. (I/43/3)

ESTRATEGIA 10: EXPRESIÓN DE SENTIMIENTO DE GRATITUD:

- (227) *I feel honoured;* I'll go and get the money from the bank straight away. (I/11/2)
- (228) *Muy agradecido.* Hasta luego. (II/70/4)
- (229) *I am very grateful to you.* I don't know what would have happened if I had lost my folder. (III/7/3)

CATEGORÍA IV: MECANISMO INDICADOR DE LA FUERZA ILOCUTIVA

ESTRATEGIA 11: COLOQUIAL (*CHEERS, TA*):

- (230) *Cheers.* You've really helped me out. (I/28/1)
- (231) *Ta.* You're a real pal. (I/35/1)
- (232) *Cheers, mate!* (III/24/5)
- (233) *Ta!* (III/72/5)

ESTRATEGIA 12: *THANKS*:

- (234) *Thanks* a lot, that's really kind of you. (I/4/1)
- (235) *Thanks,* you have saved my life! (III/26/1)

ESTRATEGIA 13: *THANK YOU/GRACIAS*:

- (236) Oh, *thank you.* That's really kind. Can I get you a coffee? (I/50/3)
- (237) *Muchísimas gracias,* te debo un favor. (II/16/1)
- (238) It's extremely kind of you. *Thank you* very much. (III/30/3)

ESTRATEGIA 14: PERFORMATIVO:

- (239) *Te lo agradezco* muchísimo. Estaba muy agobiada. (II/30/1)
- (240) *I very much thank you for this.* (III/68/4)

MODIFICACIÓN INTERNA: Todos los modificadores internos utilizados en las expresiones de agradecimiento tienen la función de reforzar o enfatizar la fuerza ilocutiva del acto de habla. Entre estos enfatizadores internos al acto nuclear cabe distinguir entre los adverbiales intensificadores y la repetición de la estrategia utilizada en el acto nuclear.

1. INTENSIFICADORES DEL MIFID:

- (241) Thanks *very much*. That was very kind. Do you want a cup of tea?  
(I/19/3)
- (242) Thanks *a lot*. You're an absolute star. I would be lost without you.  
(I/21/1)
- (243) Thank you *so much*. I didn't think that people were so considerate these days. (I/23/3)
- (244) Thanks *a million*. You're brilliant. (I/26/1)
- (245) *Muchas* gracias, si no llega a ser por usted, no sé que habría hecho.  
(II/10/4)
- (246) *Muchísimas* gracias. (II/49/3)
- (247) Thanks *a lot*. (III/7/5)
- (248) It's extremely kind of you. Thank you *very much*. (III/30/3)

2. REPETICIÓN DE LA ESTRATEGIA:

- (249) Cheers. *Thanks*. (I/36/5)
- (250) *Gracias*. Creía que la había perdido. Me la dejé en la parada del autobús. *Gracias*, eh. (II/29/3)

3. EXPRESIÓN O EXCLAMACIÓN EMOCIONAL:

- (251) *Wow!*, thank you. How can I repay you? (I/18/3)
- (252) *¡Huy!* Gracias. (II/28/2)
- (253) *Oh*, thanks! I'm saved. (III/58/1)

4. COMBINACIÓN DE DOS O MÁS DE LOS DE ARRIBA:

- (254) *Oh!* thank you *very much*. Would you like to come in for a cup of tea?  
(Exclamación emocional + intensificador del MIFI) (I/14/3)

(255) *Gracias* por tomarte tantas molestias. No tenías por qué habérmela traído. *Muchas gracias*. (Intensificador del MIFI + repetición de la estrategia) (II/63/3)

(256) *Oh! Thanks very much indeed*. I don't know what I'd have done if you hadn't found it. It's been very kind of you. *Thanks very much indeed*. (Exclamación emocional + intensificador del MIFI + repetición de la estrategia) (III/6/2)

MODIFICACIÓN EXTERNA: Los modificadores externos o movimientos de apoyo que con frecuencia acompañan al acto nuclear en las expresiones de agradecimiento se utilizan siempre, al igual que los modificadores internos, con el objetivo de reforzar la fuerza ilocutiva. Se pueden dividir estos movimientos de apoyo en los siguientes tipos:

1. PREGUNTA ACERCA DE LA DISPOSICIÓN DEL OYENTE DE LLEVAR A CABO LA ACCIÓN:

(257) Thanks very much, *are you sure it's not holding up your own work load?* (I/18/1)

(258) *¿No te hace falta?* Gracias. (II/2/5)

(259) *Don't you really need it?* Oh, Thank you. (III/22/1)

2. EXPRESIÓN DE SORPRESA:

(260) *I can't believe it*; thank you so much. (I/6/3)

(261) *¡Qué suerte he tenido!* No sé cómo agradecértelo. (II/8/3)

(262) *What a surprise!* Thank you very much indeed. (III/68/2)

3. EXPRESIÓN DE FALTA DE NECESIDAD U OBLIGACIÓN:

(263) *No, honestly*; it's ok, thanks. (I/54/2)

(264) *No se moleste...* bueno, muchas gracias. (II/2/2)

(265) Oh no, please, *it isn't necessary*. *I have some classmates around here, anyone will help me*. *Don't worry*, but thanks indeed. (III/2/2)

4. EXPRESIÓN DE DEUDA:

(266) Thanks for letting me borrow your computer. *I owe you one*. (I/39/1)

(267) Muchísimas gracias, *te debo un favor*. (II/16/1)

(268) Oh, I'm very grateful to you. *How can I reward you?* (III/5/3)



5. INTENCIÓN DE MOSTRAR RECIPROCIDAD:

(269) Oh! thank you very much. *Do you want to come in for a cup of tea?*  
(I/14/3)

(270) No sé cómo agradeceréelo, *¿quiere un café?* (II/5/3)

(271) Thanks a lot, *if I can ever do something for you...* (III/4/4)

6. EXPRESIÓN DE AGRADO O RECONOCIMIENTO:

(272) Thanks so much for going to so much trouble. *I really appreciate it.*  
(I/13/1)

(273) Te agradezco que me dejes el ordenador. *Lo aprecio un montón.*  
(II/40/1)

(274) *I'm very pleased.* Thank you very much. (III/72/4)

7. INCAPACIDAD DE EXPRESAR SENTIMIENTOS:

(275) Muchas gracias. *¡No sé cómo agradeceréelo!* (II/11/4)

(276) Oh! Thanks so much. I couldn't remember where I had left it. *I don't know how to thank you.* Thanks a lot again. (III/43/3)

8. ALABANZA A LA ACCIÓN:

(277) Oh, thanks so much. *You've saved so much trouble. I was really worried about how I was going to manage.* (I/27/1)

(278) Gracias, tío, *me has salvado la vida.* (II/54/1)

(279) Thank you, *you have saved my life.* (III/49/1)

9. ALABANZA A LA PERSONA:

(280) Really thank you very much, *you're a saviour!* (I/3/1)

(281) *Muy amable, gracias.* (II/19/4)

(282) *It's extremely kind of you.* Thank you very much. (III/30/3)

10. EXPRESIÓN DE AFECTO:

(283) Thank you so much. *You're a star.* (I/22/1)

(284) Thank you, *I will love you forever and ever.* (III/56/1)

11. EXPRESIÓN DE SENTIMIENTO DE GRATITUD:

(285) Thanks a lot, *I'm really grateful.* (I/8/1)

(286) Muchas gracias por las molestias. *Estoy realmente muy agradecida.*  
(II/64/3)

(287) Thank you very much. *I am very thankful.* (III/38/3)

12. COMBINACIÓN DE DOS O MÁS DE LOS DE ARRIBA:

(288) Thank you so much! *I can't believe it! Would you like a cup of tea?*  
(Expresión de sorpresa + intención de mostrar reciprocidad) (I/66/3)

(289) Muchas gracias. *Me has librado de una buena,* muchas gracias, *ya sabes que estoy para lo que quieras,* gracias, gracias. (Alabanza a la acción + intención de mostrar reciprocidad) (II/37/1)

(290) Thanks for bringing it to me. *You're really kind. Would you like to have something?* (Cumplido al oyente + intención de mostrar reciprocidad) (III/36/3)

#### 2.6.4. Quejas

Al igual que en los casos de los actos de habla precedentes, conviene distinguir los elementos adicionales de aquéllos que son esenciales. Así, los alertadores son los mismos que en el caso de peticiones, expresiones de agradecimiento o peticiones de disculpas.

Para establecer el esquema de codificación de los datos relacionados con el acto de habla de la queja, nos hemos basado parcialmente en House & Kasper (1981), Olshtain & Weinbach (1987) y Trosborg (1995).

CATEGORÍA I: SIN REPROCHE EXPLÍCITO:

ESTRATEGIA 1: INDIRECTAS:

(291) *Who's washing up today?* (I/33/1)

(292) *Hola, nada, venía a hablar sobre el trabajo y la nota.* (II/33/2)

(293) *I think someone has to clean the kitchen.* (III/15/1)

CATEGORÍA II: EXPRESIÓN DE ENFADO O DESAPROBACIÓN:

ESTRATEGIA 2: ENFADO:

(294) *And what time d'you call this?* (I/1/5)

(295) *¡No lo entiendo!* No he visto ninguna señal de prohibición. (II/28/4)

(296) *I've done nothing wrong. Come on!!* (III/54/4)

ESTRATEGIA 3: CONSECUENCIAS NEGATIVAS:

- (297) *I'm really disappointed with the mark you gave me and wonder if you could explain what went wrong. (I/4/2)*
- (298) *¡Venga! que llevo 5 minutos esperando. (II/54/5)*
- (299) *Excuse me, would you mind turning down the music? I can't sleep with this noise. (III/16/3)*

CATEGORÍA III: ACUSACIONES:

ESTRATEGIA 4: ACUSACIÓN INDIRECTA:

- (300) *Oi, it was your turn to clean the place and it's stinking! (I/16/1)*
- (301) *Hoy te tocaba limpiar la cocina, ¿es que se te ha olvidado? (II/64/1)*
- (302) *Are you going to clean the kitchen today? I think it's your turn. (III/71/1)*

ESTRATEGIA 5: ACUSACIÓN DIRECTA:

- (303) *Where have you been? You are late! (I/5/5)*
- (304) *Prometiste limpiar la cocina y todavía no lo has hecho, así que ¿a qué esperas? (II/5/1)*
- (305) *Today is Wednesday and you haven't cleaned. If you don't clean, I won't either. (III/11/1)*

CATEGORÍA IV: INCULPACIÓN:

ESTRATEGIA 6: INCULPACIÓN MODIFICADA:

- (306) *Oi! You said you'd tidy up today and look at the state of it. (I/54/1)*
- (307) *Deberías haber limpiado la cocina hoy. Bueno, yo no la voy a limpiar, así que haz el favor de limpiarla. (II/56/1)*
- (308) *You should have cleaned it. This is a disaster. Please, clean it. (III/6/1)*

ESTRATEGIA 7: CONDENA EXPLÍCITA DE LA ACCIÓN DEL OYENTE:

- (309) *I don't think this fine was very fair; the ban wasn't very well indicated. (I/5/4)*
- (310) *La verdad es que la señal no se ve bien. ¿Por qué me ha puesto la multa? No es justa. (II/46/4)*
- (311) *I'm sorry, but I think this isn't fair, 'cause I couldn't see the ban. It's not clearly indicated. (III/5/4)*

ESTRATEGIA 8: CONDENA EXPLÍCITA DEL OYENTE COMO PERSONA:

- (312) Look get the flat clean *you lazy bitch*. (I/15/1)
- (313) ¿Te recuerdo que día es hoy? Venga, limpia la cocina y *no seas vago*. (II/54/1)
- (314) Hey, when are you going to clean the kitchen? Remember our agreement, *dirty pig*, today is Wednesday. (III/60/1)

ACTO DIRECTIVO

Cuando se hace una queja, con frecuencia se añade un acto directivo implícita o explícitamente. Normalmente, hace referencia a un intento de que el oyente repare el daño que ha causado o de que no vuelva a repetirlo. A continuación se presentan actos directivos que aparecen tras el acto nuclear en una queja.

I. PETICIÓN DE REPARACIÓN:

1. CONVENCIONALMENTE INDIRECTA. CONDICIONES BASADAS EN EL OYENTE:

- (315) You haven't cleaned today. *Could you do it as soon as possible?* (I/62/1)
- (316) Oiga, *¿puede bajar la música?* Estas no son horas de tener el volumen tan alto. (II/11/3)
- (317) *Could you turn off the music?* It is very late and I'm trying to sleep. (III/46/3)

2. CONVENCIONALMENTE INDIRECTA. CONDICIONES BASADAS EN EL HABLANTE:

- (318) Have you got a minute? *I just wanted to see you about this mark*. I don't understand why it's so low. (I/21/2)
- (319) *Me gustaría que le bajase el volumen a la música*. Mañana he de madrugar. (II/61/3)
- (320) I'm not satisfied with my mark because it's too low, *I'd like you to revise it*. (III/38/2)

3. DIRECTO:

- (321) Look, we have an agreement and it's there for a reason. So *just do it*, you know, it's not that hard. (I/10/1)

(322) Ya te vale, ¿no? Hoy te tocaba a ti y mira como está todo. Así no se puede estar, tía, *ponte ahora mismo a hacerlo*. (II/60/1)

(323) Listen you! What has happened with the kitchen? I thought you had to clean it. *So please do your duties!* (III/32/1)

II. PETICIÓN DE QUE NO SE REPITA LA ACCIÓN:

(324) Muchacho, esto no puede seguir así, así *que no vuelva a suceder* porque no vives solo. (II/75/1)

(325) Excuse me, this is not what we accord. *I don't want this to happen again, ok?* (III/16/1)

III. AMENAZA:

(326) *I'll be ten minutes late tomorrow*. (I/67/5)

(327) Llegas tarde, *la próxima vez no te espero*. (II/67/5)

(328) It's too late. Please, lower the music because I can't speak. *If not, I'll call the police*. (III/23/3)

PERSPECTIVA DE LA QUEJA: Por lo que se refiere a la perspectiva de la queja, pueden darse cuatro posibilidades diferentes:

1. PERSPECTIVA DEL HABLANTE (YO/I):

(329) *I was surprised that my mark was lower than expected. I was wondering why*. (I/2/2)

(330) No *estoy* de acuerdo con mi nota. ¿Puede darme alguna explicación? (II/5/2)

(331) *I disagree with what you have done. I don't think I should be fined*. (III/25/4)

2. PERSPECTIVA DEL OYENTE (TÚ/YOU):

(332) Where the hell have *you* been, huh? (I/44/5)

(333) ¿Por qué no *limpias* la cocina antes de que sea jueves? (II/18/1)

(334) Mary, when are *you* going to clean the kitchen? (III/46/1)

3. PERSPECTIVA DE HABLANTE Y OYENTE (NOSOTROS/WE):

(335) Come on, *we've* not got all day. (I/40/5)

(336) Quillo, venga, *vámonos*, que vamos tarde. (II/18/5)

(337) You know what? *We* are human beings and *we* do rest at night as long as it's possible. (III/30/3)

4. IMPERSONAL:

(338) *That's* not very fair. You can't see the sign properly. I wouldn't have parked it here if I'd have known. (I/33/4)

(339) Perdona, pero *es muy tarde* para tener la música tan alta. ¿Puedes bajar el volumen? (II/57/3)

(340) *What happens* with the kitchen today? (III/40/1)

MODIFICACIÓN INTERNA: Al igual que en otros actos de habla, el acto nuclear puede modificarse internamente. En este sentido, pueden distinguirse dos categorías fundamentales de marcadores de modalidad, a saber, mitigadores o intensificadores. Mientras los primeros se emplean para mitigar las circunstancias en las que se ha cometido una ofensa y consecuentemente reducen la culpa del oyente, los segundos, por el contrario, aumentan el impacto que puede producir la queja en el oyente al agravar la ofensa.

MITIGADORES LÉXICOS Y FRASALES

1. MARCADOR DE CORTESÍA:

(341) I'm sorry to bother you, but could you *please* turn your music down? (I/8/3)

(342) *Por favor*, mañana trabajo temprano, ¿puede bajar el volumen? (II/42/3)

(343) Will you *please* let people sleep? (III/19/3)

2. MINIMIZADOR (*UNDERSTATER*):

(344) *That's a bit* unfair. I didn't know it wasn't allowed to park here and as far as I can see, it's not clearly marked. (I/13/4)

(345) ¿Puedes bajar la música *un poquito*? Es que tengo que estudiar. (II/8/3)

(346) Wait a minute! Have you had a *little* glance at the kitchen? Today's Wednesday. Don't you remember? (III/5/1)

3. SUBJETIVIZADOR:

- (347) *I feel* that I deserve a better grade. I discussed the paper with a friend who got an A and we agreed about most of the answers. Could you tell me why I went wrong? (I/32/2)
- (348) Disculpe, pero *considero* que me ha puntuado más bajo de lo que merezco. (II/55/2)
- (349) I wonder if you'd look at my exam once again, for *I think* I deserve a higher mark. Anyway, I might be wrong. (III/5/2)

4. REDUCTOR (*DOWNTONER*):

- (350) I don't mean to sound grumpy but could you *possibly* turn your music down? (I/46/3)
- (351) May I come in? It's *just* that I expected a higher mark for my paper. I wonder if we could go through it and see what I've done wrong and all the mistakes. (III/20/2)

5. MARCADOR PRAGMÁTICO INTERPERSONAL:

- (352) Oh, that's really unfair, you can hardly make out the sign, *can you?* (I/11/4)
- (353) Podrías haber llegado un poco antes, *¿no?* (II/47/5)
- (354) Susan, today it's your turn to clean the kitchen, *isn't it?* (III/13/1)

6. COMBINACIÓN DE DOS O MÁS DE LOS DE ARRIBA:

- (355) Hi, I'm Rebecca and I live next door. I'm sorry to bother you, but could you *possibly* turn your music down *a bit?* (Reductor + minimizador) (I/10/3)
- (356) *Creo* que la nota que me ha dado no es la que me esperaba. He puesto mucho empeño en hacerlo y *pienso* que me merezco una nota *un poco* mejor. (Subjetivizador + subjetivizador + minimizador) (II/60/2)
- (357) *I think* you are *a bit* late, *aren't you?* (Subjetivizador + minimizador + marcador pragmático interpersonal) (III/31/2)

INTENSIFICADORES (*UPGRADERS*)

1. INTENSIFICADOR ADVERBIAL:

- (358) I thought you said you'd clean it today. This *really* isn't fair. (I/32/1)

(359) No estoy *en absoluto* de acuerdo con mi nota. (II/49/2)

(360) That music is *too high!!!* (III/18/3)

2. INTENSIFICACIÓN LÉXICA:

(361) Oi, it was your turn to clean the place and it's *stinking*. (I/16/1)

(362) Yo he aparcado bien; no tengo la culpa de que la señal sea una *basura*.  
Compréndalo usted. (II/53/4)

(363) It is Wednesday and the kitchen is in a *mess*, do you know what it means? So can you clean it? (III/52/1)

3. COMBINACIÓN DE LOS DE ARRIBA:

(364) I'm *really disappointed* with the mark you gave and wonder if you could explain what went wrong. (Intensificador adverbial + intensificación léxica) (I/4/1)

(365) ¿Puedes bajar la música? Estoy intentando dormir, pero es *realmente* imposible con tanto *ruido*. (Intensificador adverbial + intensificación léxica) (II/74/3)

(366) The music is *too loud*, I have to wake up early tomorrow morning. Please switch off that *bloody* stereo. (Intensificador adverbial + intensificación léxica) (III/14/3)

MOVIMIENTOS DE APOYO: La modificación externa puede emplearse para justificar la acusación o reprimenda del hablante y, de ese modo, reducir el riesgo de la pérdida de la propia imagen. Los modificadores externos incluyen las siguientes categorías:

1. PREPARADORES:

(367) *Can I speak to you sometime about this mark?* I really don't understand why it's so low. (I/22/2)

(368) Hola, ¿se puede? *Yo venía a ver mi trabajo*, porque creo que mi nota es demasiado baja. (II/43/2)

(369) Excuse me, *could we talk about my mark?* I'm afraid I consider it too low. (III/74/2)

2. DESARMADORES:

(370) *I don't mean to be rude but* the music is seriously loud and I can't sleep. Do you mind turning it down a bit? (I/6/3)



(371) *Disculpe, pero considero que me ha puntuado más bajo de lo que merezco.* (II/55/2)

(372) *Sorry but I cannot sleep because of your music.* (III/61/3)

3. JUSTIFICADOR:

(373) I don't see why I should pay this fine *because the ban was not properly indicated.* (I/4/4)

(374) Pienso que no tiene razón, agente. *La indicación no está visible y además sólo han sido cinco minutos.* (II/60/4)

(375) Excuse me, but *the ban is not at all visible and anyone could be mistaken.* I do not think that this fine is fair. (III/46/4)

4. COMBINACIÓN DE DOS O MÁS DE LOS DE ARRIBA:

(376) Hi! *I live next door. I'm really sorry but your music is keeping me awake.* Do you mind turning it down a bit? (Preparador + desarmador) (I/37/3)

(377) *Perdone pero creo que no debería haberme multado, porque la señal de tráfico no estaba bien señalizada.* (II/32/4) (Desarmador + justificador)

(378) *Sorry but I don't think you are right. I couldn't see the ban, so how could I know that I was parking in a wrong place?* (Desarmador + justificador) (III/55/4)

## 2.7. Análisis estadísticos

En este estudio se han llevado a cabo dos tipos de análisis estadísticos. Por una parte, a un nivel general, un análisis logarítmico-lineal ha tratado de dilucidar si las variables independientes analizadas (grupo de informantes y situación o *distancia percibida*) han tenido algún efecto sobre las variables dependientes medidas. Esto es, si existen diferencias estadísticamente significativas en la medición de las variables dependientes entre los tres grupos de informantes y entre las cinco situaciones planteadas. Este análisis establece cuál es el mejor modelo posible para explicar los

resultados. En unos casos no influye ninguna de las dos variables independientes, en otros influye una de ellas y, finalmente, en otros influyen ambas variables independientes. En estos últimos casos, cada una de las variables independientes puede influir de modo independiente o se puede dar una interacción de ambas. La probabilidad de ajuste del modelo que suele fijarse es 0,10 y ha sido el empleado en este estudio.

Por otra parte, a un nivel más específico, se realizó un contraste de hipótesis para diferencia de proporciones en muestras independientes. En todos los análisis las decisiones estadísticas se adoptaron fijando el nivel de significación o probabilidad  $\alpha$  (en adelante  $p$ ) en el valor 0,05, que constituye el valor más consensado. Si el índice de significación se fija en 0,05, esto nos indicará que habrá un 95 % de probabilidades de rechazar la hipótesis nula. Dicho de otro modo, la probabilidad de que las diferencias encontradas –por ejemplo entre un grupo de sujetos y otro o entre una situación y otra– sean significativas será del 95 % o mayor y habrá, por tanto, tan sólo un 5 % de probabilidades –o menos– de que esas diferencias se deban al azar.

### **3. ANÁLISIS CUANTITATIVO**



### 3.1. El acto de habla de las peticiones

Una petición es un acto ilocutivo por medio del cual un hablante le comunica a un oyente que quiere que éste lleve a cabo un acto que redundará en beneficio del hablante. Las peticiones pueden hacer referencia a bienes no verbales y servicios – objetos, acciones o un servicio determinado– o a bienes o servicios verbales, en cuyo caso se trataría de una petición de información. Así, Tucker (1988) afirma lo siguiente: “Requests serve to change a current state of affairs to the advantage of the speaker, whether by having another act to this effect or by seeking permission to act oneself” (Tucker 1988: 155). Labov & Fanshel (1977: 63) consideran que, si bien se pueden considerar varias subcategorías dentro del grupo de las peticiones –como peticiones de que se lleve a cabo una determinada acción, de información, de atención, o de aprobación– en definitiva todas ellas son básicamente peticiones de que el oyente realice una acción determinada. El acto que el hablante desea que lleve a cabo el oyente tendrá lugar, obviamente, después del enunciado correspondiente a la petición. En consecuencia, el acto de habla de la petición puede caracterizarse como un pre-suceso, al contrario que por ejemplo las quejas, que son post-sucesos, ya que hacen referencia a una acción ofensiva que tuvo lugar antes del acto de habla. Por este motivo, las peticiones, como todos los actos de habla directivos en general, por definición atañen a un acontecimiento controlable y nunca a un proceso, esto es, un acontecimiento no controlable como dormirse o estornudar (Dik 1989: 90-100).

De acuerdo con la clasificación de Searle (1975), las peticiones pertenecen al grupo de los actos de habla directivos, que según su definición

are attempts (of varying degrees, and hence, more precisely, they are determinates of the determinable which includes attempting) by the speaker to get the hearer to do something. They may be very modest ‘attempts’ as when I invite you to do it or suggest that you do it, or they may be very fierce attempts as when I insist that you do it (Searle 1975: 11).

Mulder (1998: 237) señala que el interés que han suscitado los actos de habla directivos tiene su explicación en que tanto las peticiones como otros actos de habla

directivos revelan dos funciones fundamentales del lenguaje, la desiderativa y la instrumental. Para Bach & Harnish (1979: 47), que tomaron de Searle el término “directivo”, los directivos expresan no sólo la actitud del hablante hacia una acción prospectiva por parte del oyente, sino también la intención o deseo del hablante de que el oyente tome su enunciado o la actitud expresada en él como un motivo o como el motivo para llevar a cabo la acción. Otros autores, como Green (1975), Leech (1983), Haverkate (1984) o Trosborg (1995), prefieren el término “impositivo” al de “directivo”. Trosborg (1995: 187) afirma que, siempre que se realiza una petición, el acceder a ella supone un esfuerzo para el oyente. De este modo, el hablante se impone de algún modo al oyente al solicitar de él algún bien o servicio. Sifianou (1992), sin embargo, considera que la etiqueta de “directivo” resulta más apropiada, ya que “although requests always “direct” the addressees to perform the action, they do not always “impose” it on them” (Sifianou 1992: 98).

Las peticiones suelen considerarse un caso paradigmático de acto de habla que supone una intrusión en el territorio del oyente y limita su libertad de acción, es decir, como un ejemplo de acto contra la imagen o ACI. Más concretamente, se trata de un acto de habla que amenaza la imagen negativa del oyente. Como afirma Trosborg,

The request is per definition a face-threatening act (FTA). The speaker who makes a request attempts to exercise power or direct control over the intentional behaviour of the hearer, and in doing so threatens the requestee’s negative face (his/her want to be unimpeded) by indicating that he/she does not intend to refrain from impeding the requestee’s freedom of action (Trosborg 1995: 188).

Sin embargo, no es solamente la imagen negativa del oyente la que se puede ver amenazada por una petición. En opinión de Brown & Levinson (1987: 76) y de la misma Trosborg (1995), las peticiones pueden en ocasiones constituir amenazas para la imagen de ambos interlocutores. El hablante corre también el riesgo de que su imagen se vea dañada, ya que el oyente puede rechazar el acceder a sus deseos. Por otra parte, Sifianou (1992: 99) se pregunta hasta qué punto es verdadera la afirmación de que las peticiones amenazan siempre la imagen negativa del oyente y requieren

por tanto la puesta en funcionamiento de la cortesía negativa. En ciertos casos en los que exista una relación de familiaridad y cercanía entre los interlocutores, la cortesía positiva podrá desempeñar también un papel en la realización de peticiones. Además, determinados tipos de peticiones, como las que se dirigen al dependiente de un establecimiento comercial, no se consideran normalmente actos contra la imagen.

Trosborg (1995: 188) afirma que en una petición la acción que se habrá de llevar a cabo redundará en beneficio del hablante y supondrá normalmente un coste para el oyente. Ambas características son, en opinión de esta autora, decisivas para poder distinguir entre las peticiones y otros actos en los que el hablante trata igualmente de ejercer su influencia sobre el oyente. Así, mientras que en una sugerencia la acción resultará beneficiosa para ambos interlocutores, en un consejo, aviso o instrucción, redundará en beneficio del oyente exclusivamente. En el aviso el hablante trata de imponerse al oyente para evitar una situación que resultaría contraria a los intereses de este último. Finalmente, en las amenazas, el hablante indica que a menos que el oyente acceda a sus deseos, él mismo o alguna otra persona le infligirá una sanción. La línea divisoria entre estos actos ilocutivos dista, sin embargo, de ser definida. Así, una petición podrá presentarse como una sugerencia, consejo, aviso o amenaza, como se puede apreciar en los siguientes enunciados que expresan el deseo del hablante de que el oyente corte el césped:

(379) Would you mind cutting the grass. (request)

(380) Wouldn't it be an idea to cut the grass. (suggestion)

(381) I think you'd better cut the grass (before it gets too long). (advice)

(382) If you don't cut the grass it'll get too long. (warning)

(383) If you don't cut the grass you won't get your pocket money. (threat)

(Trosborg 1995: 189)

El hablante podrá fingir que el acto expresado en la proposición será beneficioso para ambos, como en (380), o para el oyente, como en (381), y, de este modo, intentará disminuir el grado de imposición del acto de habla. En el presente estudio, se considera que pertenecen al acto de habla de las peticiones aquellos actos que tienen el propósito ilocutivo de hacer que alguien haga algo que redundará

fundamentalmente en beneficio del hablante. La fuerza ilocutiva de estos actos podrá oscilar desde la de una orden a la de una súplica y, como afirma Koike (1988), la elección dependerá de la relación existente entre los interlocutores:

The social relationship between speaker (S) and hearer (H) in a context of communication is reflected in the language used between them. This is demonstrated clearly in directives, or the ways in which S utilizes language to express the desire that H act on the utterance (Koike 1988: 211)

### **3.1.1. Análisis cuantitativo de las producciones de peticiones en hablantes nativos y no nativos de inglés y en hablantes nativos de español**

Se han analizado en total 1125 producciones de peticiones realizadas por hablantes nativos de inglés y de español y por hablantes no nativos de inglés. Posteriormente, se ha llevado a cabo una comparación entre los tres grupos de informantes para comprobar hasta qué punto existen similitudes o diferencias en cuanto a sus realizaciones de peticiones. A continuación se expondrá el análisis cuantitativo de los resultados. En primer lugar se prestará atención a las estrategias de petición utilizadas, incluyendo la posibilidad de no realizar el acto de habla en cuestión. Se tendrá asimismo en consideración la perspectiva desde la que se realiza el acto de habla. En segundo lugar se considerarán los elementos periféricos al acto nuclear: alertadores, modificadores internos –de tipo sintáctico o léxico– y modificadores externos o movimientos de apoyo. Finalmente, se atenderá a la influencia que tienen los factores situacionales en los aspectos mencionados del acto de habla objeto de estudio.



### 3.1.1.1. Estrategias de petición

Como se ha expuesto con anterioridad,<sup>1</sup> las estrategias de petición se han clasificado en 12 tipos diferentes, los cuales, a su vez, se han distribuido entre 5 categorías distintas dependiendo del nivel de oblicuidad, desde la categoría 0, o *no realización de la petición*, hasta la categoría 4, correspondiente a las *peticiones directas*. Los resultados del análisis logarítmico-lineal indican que tanto el grupo de informantes como la situación afectan de manera independiente a la variable dependiente analizada, la categoría de petición. A continuación se analizará el efecto de la primera de las variables de agrupamiento mencionadas, el grupo de participantes en el estudio, mientras que los factores situacionales se considerarán al final de la sección dedicada a las peticiones.

En los tres grupos de informantes la gran mayoría de las estrategias empleadas se incluyen en la segunda categoría, la de *peticiones convencionalmente indirectas orientadas hacia el oyente*. La categoría que ocupa el segundo lugar en cuanto al porcentaje de estrategias de petición utilizadas coincide también en los tres grupos de hablantes. Se trata de la categoría de las *peticiones directas* –categoría IV–. A pesar de estas coincidencias entre los tres grupos, si examinamos con más detalle los porcentajes (véase gráfico 1) y las tablas de significación estadística (véase Apéndice 3), se podrán apreciar diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos en ambas categorías. Las diferencias de los tres grupos entre sí son significativas ya que en todos los casos la frecuencia es inferior al nivel del 0,05.<sup>2</sup> Con respecto a la categoría 2, que como ya se ha dicho ha sido la más empleada por los tres grupos de hablantes, el porcentaje de utilización más elevado corresponde al grupo de hablantes nativos de inglés (95,7 %) y el más bajo al de hablantes nativos de español (84,8 %), mientras que los hablantes no nativos de inglés se sitúan en una posición intermedia (91,2 %). En la segunda categoría de estrategias más comúnmente empleadas por los hablantes de los tres grupos –la de las *peticiones directas*– la situación es la contraria. El porcentaje más elevado corresponde a los hablantes nativos de español (10,4 %) y

---

<sup>1</sup> Véase sección 2.6.1 del capítulo 2.

<sup>2</sup> Véase sección 2.7 del capítulo 2.

el más bajo a los hablantes nativos de inglés (1,9 %). Entre ambos grupos, los hablantes no nativos de inglés ocupan de nuevo una posición intermedia, con un porcentaje del 5,1 %. En el resto de las categorías ya no siguen el mismo orden en cuanto a frecuencia de utilización los distintos grupos, ya que mientras para los grupos de hablantes nativos de español y hablantes no nativos de inglés la tercera categoría más frecuente es la III, la de las *peticiones convencionalmente indirectas en las que las condiciones están basadas en el hablante*, para los hablantes nativos de inglés este lugar lo ocupa la categoría I, que corresponde a las *peticiones no convencionalmente indirectas* o *alusiones*. En las categorías I y III no se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

Estos datos reflejan que el nivel de oblicuidad en las estrategias de petición es mayor en los hablantes nativos de inglés que en los hablantes nativos de español, en tanto que los hablantes no nativos de inglés ocupan una situación intermedia entre ambos grupos de informantes. Dicho de otro modo, los hablantes de español son los que emplean unas estrategias de petición más directas, los hablantes nativos de inglés los que emplean unas estrategias más indirectas y los hablantes no nativos de inglés se encuentran a medio camino entre unos y otros.

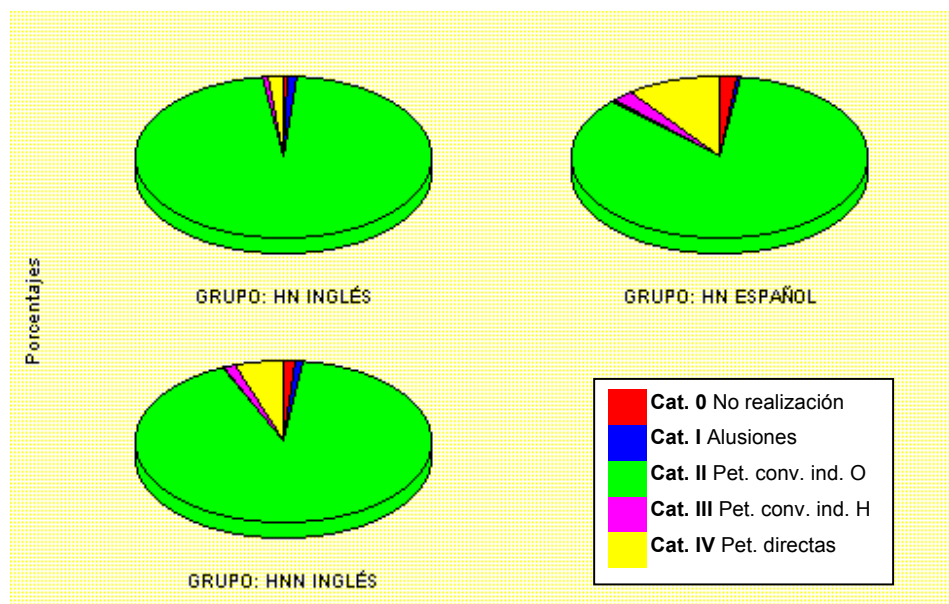


Gráfico 1. Distribución de categorías de petición según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<b>Cat. 0</b> No realización	2	0,5	7	1,9	5	1,3
<b>Cat. I</b> Pet. no convenc. Indirectas	4	1,1	2	0,5	3	0,8
<b>Cat. II</b> Pet. Convenc. Indirectas. Condic. Basadas en el oyente	359	95,7	318	84,8	342	91,2
<b>Cat. III</b> Pet. Convenc. Indirectas. Condic. Basadas en el hablante	3	0,8	9	2,4	6	1,6
<b>Cat. IV</b> Peticiónes directas	6	1,6	39	10,4	20	5,3
TOTAL	375	100	375	100	375	100

Tabla 7. Distribución de las categorías de estrategias de petición entre los distintos grupos de informantes

Si se analizan las estrategias de petición con mayor detalle, se puede establecer un mayor número de categorías. Concretamente, en este estudio se han dividido en 12 tipos distintos, 13 si consideramos la *no realización de petición* como una estrategia más. Aunque, según se ha visto, la mayor parte de las estrategias en los tres grupos de informantes se pueden clasificar como peticiones convencionalmente indirectas, correspondientes a la categoría II, al analizar la estrategia concreta se pueden observar diferencias entre unos grupos y otros. Así, la estrategia más frecuentemente empleada por los hablantes nativos de inglés ha sido la denominada *petición de permiso* (estrategia 3), mientras que en el caso de hablantes nativos de español y hablantes no nativos de inglés la estrategia más frecuente ha sido la *pregunta sobre la capacidad del oyente para llevar a cabo la acción* (estrategia 4). Las diferencias de uso de ambas estrategias son estadísticamente significativas entre

los tres grupos, al situarse el nivel de significación por debajo del 0,05 en todos los casos. El porcentaje de uso de la estrategia 3 *–petición de permiso–* entre los hablantes nativos de inglés ha sido del 33,6 %, mientras que en los hablantes de español este porcentaje baja hasta el 8 %. De nuevo los no nativos de inglés se sitúan entre ambos grupos con un 16,3 %. Otra estrategia de petición en la que difieren significativamente entre sí los tres grupos es la número 11, correspondiente a los *imperativos*, que ocupan el cuarto lugar en cuanto a frecuencia de uso en los hablantes de español, con un 9,3 %, y el quinto lugar en hablantes nativos y no nativos de inglés, con un 1,6 % y un 4,8 % respectivamente. En otras estrategias, como la 2, la 6 y la 8 *–pregunta sobre la posibilidad de que se lleve a cabo la acción, pregunta sobre la voluntad del oyente y enunciado acerca de los deseos del hablante–* se aprecian diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de hablantes nativos de inglés y los dos grupos restantes *–hablantes de español y hablantes no nativos de inglés–*, pero no entre estos dos grupos. En la estrategia 7 *–fórmula de sugerencia–* las diferencias son significativas entre el grupo de hablantes no nativos de inglés y los dos grupos de hablantes nativos y en la estrategia 5 *–pregunta sobre la conformidad del oyente–* tan sólo entre hablantes de español y no nativos de inglés. Por último, en las estrategias 1 *–alusiones–*, 9 *–enunciado sobre necesidades del hablante–* y 10 *–enunciados performativos–*, así como en la *no realización de petición* o estrategia 0, no hay diferencias significativas desde el punto de vista estadístico.

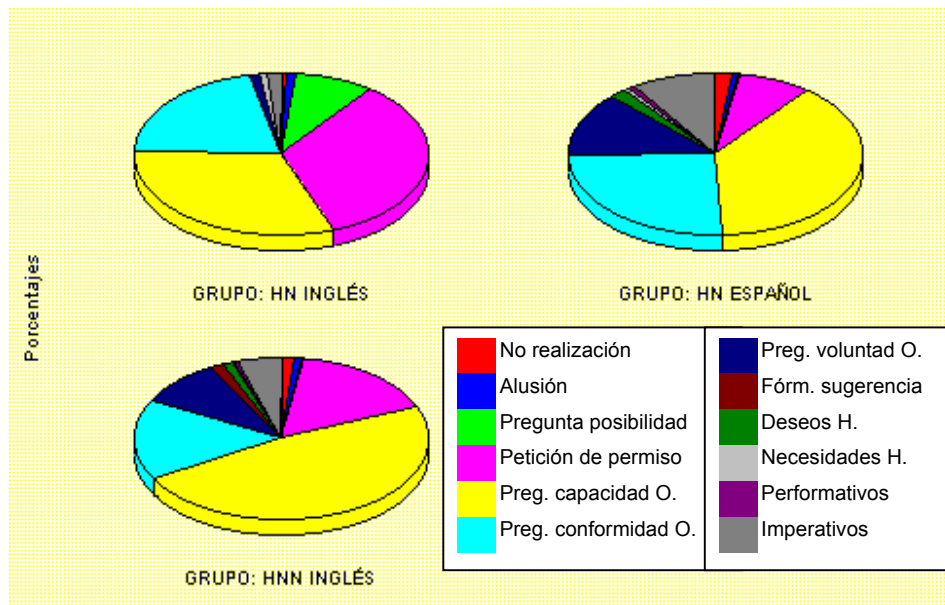


Gráfico 2. Distribución de estrategias de petición según el grupo de informantes

		HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
		N	%	N	%	N	%
<b>Cat. 0</b>	<i>No realización</i>	2	0,5	7	1,9	5	1,3
<b>Cat. I</b>	<i>Indirecta o alusión</i>	4	1,1	2	0,5	3	0,8
<b>Cat. II</b>	<i>Preg. sobre posib. Llevar a cabo acción</i>	34	9,1	1	0,3	1	0,3
	<i>Petición de permiso</i>	126	33,6	30	8,0	61	16,3
	<i>Pregunta sobre capacidad del oyente</i>	117	31,2	145	38,7	180	48,0
	<i>Pregunta sobre conformidad oyente</i>	79	21,1	95	25,3	61	16,3
	<i>Pregunta sobre voluntad del oyente</i>	4	1,1	48	12,8	34	9,1
	<i>Fórmula sugerencia</i>	0	0	0	0	5	1,3
<b>Cat. III</b>	<i>Enunc. deseos H</i>	0	0	7	1,9	4	1,1
	<i>Enunc. necesidades hablante</i>	3	0,8	2	0,5	1	0,3
<b>Cat. IV</b>	<i>Performativos</i>	0	0	3	0,8	2	0,5
	<i>Imperativos</i>	6	1,6	35	9,3	18	4,8
<b>TOTAL</b>		375	100	375	100	375	100

Tabla 8. Distribución de estrategias de petición entre los distintos grupos de informantes

### 3.1.1.2. Perspectiva en la realización de peticiones

Otro aspecto que merece la pena analizar en el acto nuclear de las peticiones es la perspectiva que adopta el hablante al llevar a cabo la petición. En las producciones de peticiones recogidas en este estudio se han observado tres posibilidades, de tal manera que las peticiones se han llevado a cabo adoptando la perspectiva del oyente, la del hablante o una perspectiva impersonal. No ha aparecido ningún caso en que se hubiera adoptado una perspectiva de hablante y oyente conjuntamente.

Por lo que respecta al grupo I –hablantes nativos de inglés–, la perspectiva más frecuente ha sido la del hablante, con un 45,6 % del total, frente al 11,9 % de los hablantes nativos de español y el 19,7 % de los no nativos de inglés. En estos dos últimos grupos se ha empleado con mayor frecuencia la perspectiva del oyente, con unos porcentajes de 87,8 % y 79,7 % en los hablantes nativos de español y no nativos de inglés respectivamente. El porcentaje que alcanza esta perspectiva en los hablantes nativos de inglés es del 43,4 %. Con relación a la perspectiva impersonal, en los tres grupos ocupa el tercer lugar en cuanto a frecuencia de utilización. Sin embargo, las diferencias entre los nativos de inglés y los otros dos grupos son notables, ya que mientras que aquéllos adoptan una perspectiva impersonal en el 11,0 % de sus peticiones, los hablantes de español tan sólo lo hacen en un 0,3 % y los no nativos de inglés en un 0,5 % de los casos. En los tres tipos de perspectivas los hablantes nativos de inglés y español se sitúan en los extremos, mientras que los no nativos de inglés ocupan una posición situada entre ambos grupos, pero siempre más próxima a los hablantes de español. Las diferencias entre los tres grupos son en todos los casos estadísticamente significativas, excepto en la perspectiva impersonal entre los grupos de hablantes de español y no nativos de inglés, caso en que la probabilidad es del 0,6671, sensiblemente superior al nivel de significación, fijado en el 0,05.

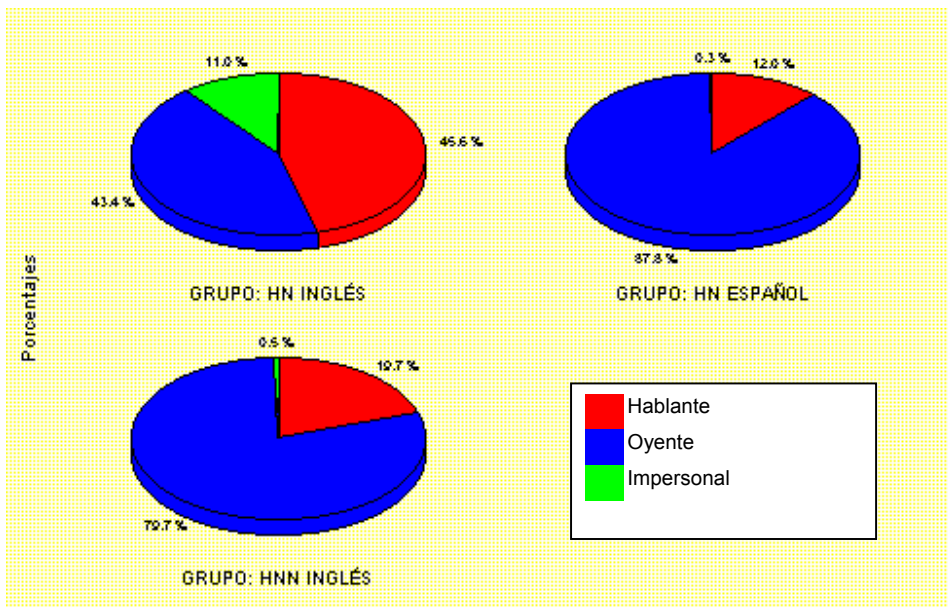


Gráfico 3. Distribución de perspectiva en las peticiones según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Hablante</i>	170	45,6	44	11,9	73	19,7
<i>Oyente</i>	162	43,4	323	87,8	295	79,7
<i>Impersonal</i>	41	11,0	1	0,3	2	0,5
<i>TOTAL</i>	373	100	368	100	370	100

Tabla 9. Distribución de perspectivas de petición con relación al grupo de informantes

### 3.1.1.3. Elementos opcionales en las peticiones

Hasta este momento se han considerado aquellos elementos obligatorios que aparecen en todos los actos ilocutivos denominados peticiones. En toda petición el hablante ha de optar por una estrategia determinada que puede clasificarse en una categoría según su nivel de oblicuidad. Asimismo, en esa estrategia se habrá de adoptar forzosamente una perspectiva.

Sin embargo, una petición –así como cualquier otro tipo de acto de habla– puede presentar también ciertos elementos opcionales. Entre estos elementos opcionales cabe hacer una distinción entre alertadores y modificadores, íntimamente relacionados con la noción de cortesía. Los alertadores tienen como función atraer la atención del oyente y dirigirla hacia el acto de habla que vendrá a continuación. En cuanto a los modificadores, éstos pueden ser internos –se manifiestan dentro del mismo acto nuclear– o externos, no pertenecen al acto nuclear en sí, sino que lo acompañan, en muchos casos motivados por cuestiones de cortesía o utilizados como refuerzo de la fuerza ilocutiva del acto nuclear. La siguiente sección se centrará en los alertadores.

#### **3.1.1.3.1. Alertadores**

Los alertadores son elementos opcionales en una petición cuya función consiste en atraer la atención del oyente y dirigirla hacia el acto ilocutivo que se producirá a continuación. En el gráfico de más abajo se representa la presencia y ausencia de alertadores en peticiones en cada uno de los tres grupos de informantes. Es en el grupo de los hablantes de español en el que la proporción de peticiones que presentan algún alertador resulta más elevada. Los hablantes nativos de inglés, por el contrario, son los que emplean menos alertadores en sus peticiones y el grupo de hablantes no nativos de inglés se sitúa de nuevo entre los otros dos grupos. Los tres grupos de informantes difieren significativamente entre sí en este sentido.



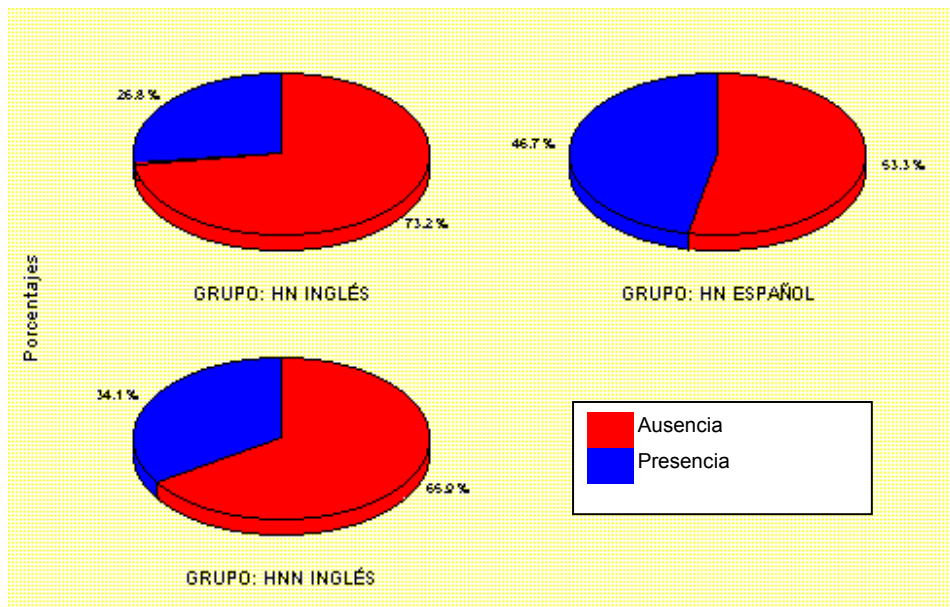


Gráfico 4. Presencia/ausencia de alertadores en peticiones según el grupo de informantes

Los alertadores empleados por los informantes que han intervenido en este estudio se han dividido en siete tipos diferentes, contando con la *no realización* de alertador. El tipo de alertador más utilizado por los tres grupos de informantes es el *captador de atención*, aunque los tres difieren significativamente entre sí en cuanto al porcentaje de utilización de esta clase de alertador. En la categoría denominada *apelativo amistoso* se han observado diferencias significativas entre hablantes no nativos de inglés y los otros dos grupos y en la denominada *nombre de pila* entre hablantes nativos y no nativos de inglés. En el resto de los tipos de alertadores no se han percibido diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

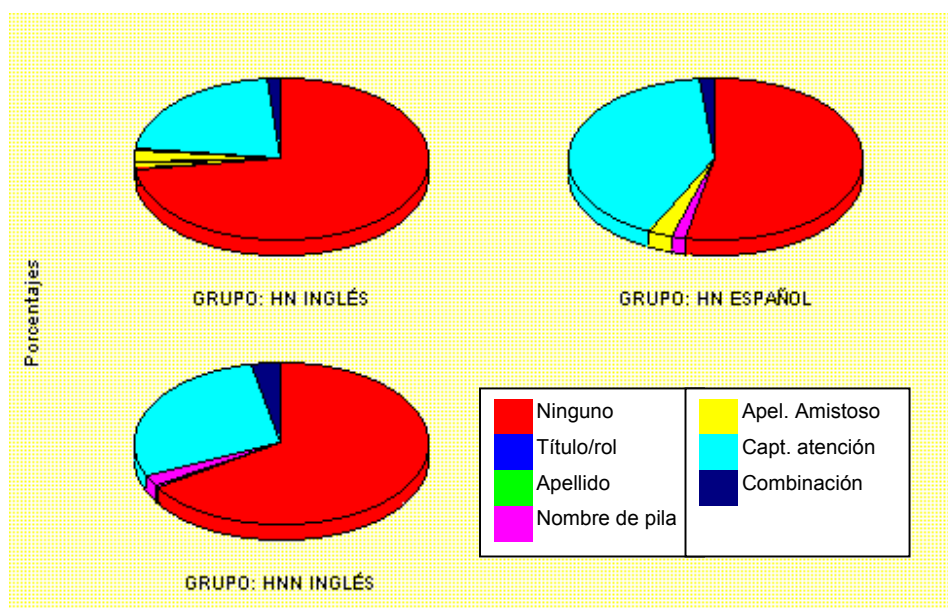


Gráfico 5. Distribución de tipos de alertadores en peticiones según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	273	73,2	196	53,3	244	65,9
<i>Título/rol</i>	2	0,5	0	0	0	0
<i>Apellido</i>	0	0	0	0	1	0,3
<i>Nombre de pila</i>	2	0,5	6	1,6	9	2,4
<i>Apodo</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Apelativo amistoso</i>	9	2,4	10	2,7	0	0
<i>Pronombre</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Captador de atención</i>	81	21,7	149	40,6	104	28,1
<i>Combinaciones</i>	6	1,6	7	1,7	12	3,2
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>100</b>	<b>368</b>	<b>100</b>	<b>370</b>	<b>100</b>

Tabla 10. Distribución de tipos de alertadores en las peticiones con relación al grupo de informantes

### **3.1.1.3.2. Modificadores internos al acto nuclear**

En la primera clase de modificadores a la que se ha hecho referencia anteriormente, los internos, se podrá establecer una división en dos grandes tipos, sintácticos, y léxicos o frasales. La subsección 3.1.1.3.2.1 se centrará en el primero de estos grandes tipos, mientras que en la 3.1.1.3.2.2 se prestará atención al segundo.

#### **3.1.1.3.2.1. Modificadores sintácticos**

El gráfico que se presenta a continuación incluye información acerca de la presencia o ausencia de modificadores sintácticos en las peticiones realizadas por los tres grupos de informantes que han intervenido en este estudio. En el primero de estos grupos, el de los hablantes nativos de inglés, el 97,3 % de las peticiones (363 de 373) presenta algún modificador sintáctico. El porcentaje de peticiones producidas por hablantes nativos de español que contiene algún modificador sintáctico es del 88,9 % (327 de 368). Situados de nuevo entre los otros dos grupos, los hablantes no nativos de inglés han recurrido a la utilización de mitigadores sintácticos en un 94,6 % de sus peticiones (350 de 370). Las diferencias observadas son estadísticamente significativas entre los grupos I –hablantes nativos de inglés– y II –hablantes nativos de español– ( $p = 0,0000$ ) y entre los grupos II –hablantes nativos de español– y III –hablantes no nativos de inglés– ( $p = 0,060$ ). Entre los hablantes nativos y no nativos de inglés la probabilidad está rozando el nivel de significación estadística, pero es ligeramente superior al nivel del 0,05, en concreto 0,0545.

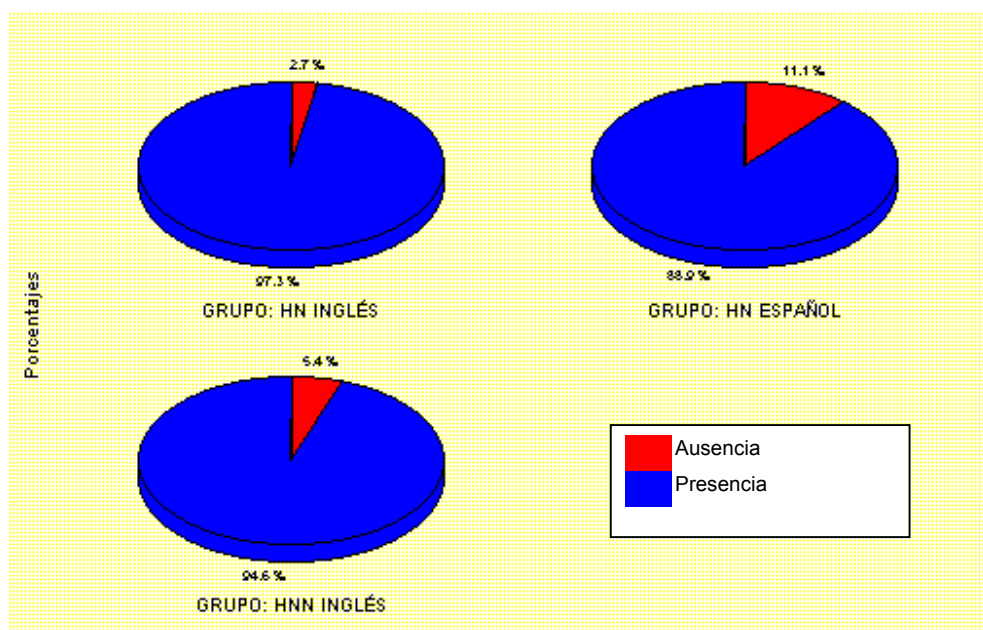


Gráfico 6. Presencia/ausencia de mitigadores sintácticos en peticiones según el grupo de informantes

En la tipología de los modificadores sintácticos adoptada en este estudio se han establecido 9 categorías. De entre ellas, la 7 y la 8 son combinaciones de modificadores sintácticos que aparecen juntos con frecuencia en el mismo acto ilocutivo, a saber, *tiempo condicional* + *estructura interrogativa*, por una parte, y *aspecto progresivo* + *tiempo pasado*, por la otra. La categoría 9 corresponde a una combinación de otros modificadores sintácticos cualesquiera. La categoría más frecuente en los tres grupos es aquella que representa la combinación de una estructura interrogativa y una forma verbal condicional. Sin embargo, el porcentaje que representa esta combinación de mitigadores sintácticos fluctúa desde el 58,2 % del grupo I –hablantes nativos de inglés– al 45,1 % del grupo II –hablantes nativos de español–, pasando por el 51,6 % del grupo III –hablantes no nativos de inglés–. Las diferencias en cuanto a la frecuencia de uso de esta combinación en las peticiones son estadísticamente significativas entre los hablantes nativos de inglés y los de español. También se dan diferencias estadísticamente significativas solamente entre esos dos grupos en la categoría 5 –*tiempo pasado*–. En la categoría 1 –*estructura interrogativa*– las diferencias son estadísticamente significativas entre los hablantes

nativos de inglés con cada uno de los otros dos grupos, pero no en esos dos grupos entre sí. La categoría 1 es la segunda en frecuencia para los tres grupos de hablantes. En las categorías 2 y 8 –*modo subjuntivo y aspecto progresivo + tiempo pasado*– se han encontrado también diferencias estadísticamente significativas, en un caso entre el grupo II –hablantes nativos de español– y los otros dos grupos, y en el otro en los tres grupos entre sí y en la categoría 9 –*combinaciones de dos o más mitigadores sintácticos*–<sup>3</sup> son los dos grupos de hablantes de inglés los que difieren significativamente entre sí. Finalmente, en el resto de las categorías de mitigadores sintácticos no se han encontrado diferencias significativas.

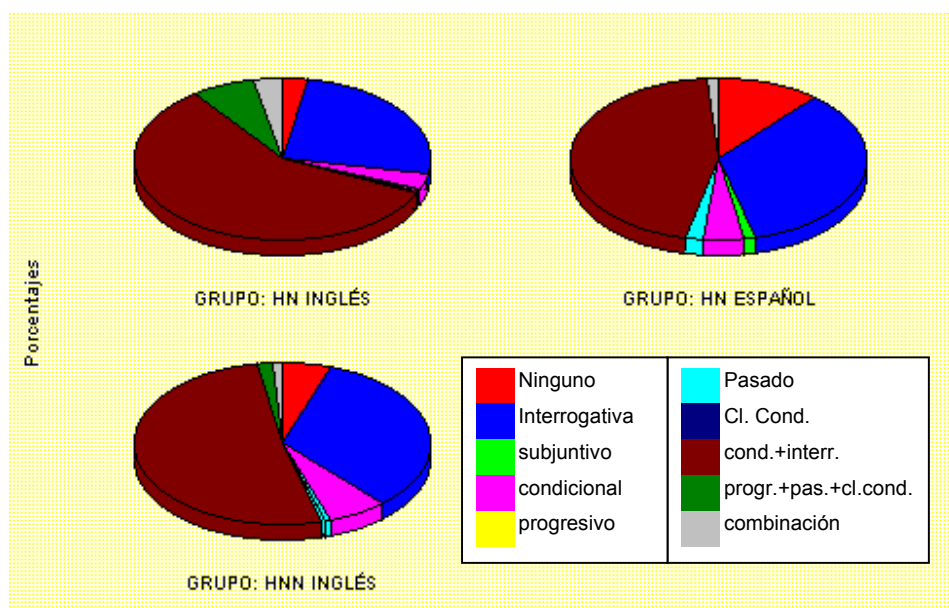


Gráfico 7. Distribución de tipos de mitigadores sintácticos en peticiones según el grupo de informantes

<sup>3</sup> La categoría 9 se refiere a cualquier combinación entre mitigadores sintácticos excepto aquellas recogidas en las categorías 7 y 8.

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	10	2,7	41	11,1	20	5,4
<i>Interrogativa</i>	94	25,2	128	34,8	122	32,9
<i>Subjuntivo</i>	0	0	5	1,4	0	0
<i>Condicional</i>	12	3,2	16	4,3	23	6,2
<i>Aspecto Progresivo</i>	1	0,3	0	0	0	0
<i>Tiempo Pasado</i>	1	0,3	7	1,9	3	0,8
<i>Cláusula condicional</i>	0	0	0	0	1	0,3
<i>Condicional + interrogativa</i>	217	58,2	166	45,1	191	51,6
<i>Asp. Progr. + tiempo pasado</i>	26	6,9	0	0	6	1,6
<i>Combinaciones</i>	12	3,2	5	1,4	4	1,1
<i>TOTAL</i>	373	100	368	100	370	100

Tabla 11. Distribución de tipos de mitigadores sintácticos en las peticiones con relación al grupo de informantes

### 3.1.1.3.2.2. Modificadores léxicos y frasales

En los tres grupos de informantes la mayoría de las peticiones presenta algún modificador léxico o frasal. Sin embargo, existe una enorme disparidad en la proporción en la que se ha optado por emplear algún modificador de este tipo en los distintos grupos, de tal manera que las diferencias entre los tres en este aspecto son estadísticamente significativas. Mientras que los nativos de inglés emplean algún mitigador léxico o frasal en el 78 % de los casos, en los hablantes de español este porcentaje se reduce al 54,3 %. Como se ha venido observando en repetidas ocasiones hasta el momento, el porcentaje correspondiente al grupo de los hablantes no nativos

de inglés ocupa una posición intermedia, con un 70,8 %, entre los porcentajes de los otros dos grupos.

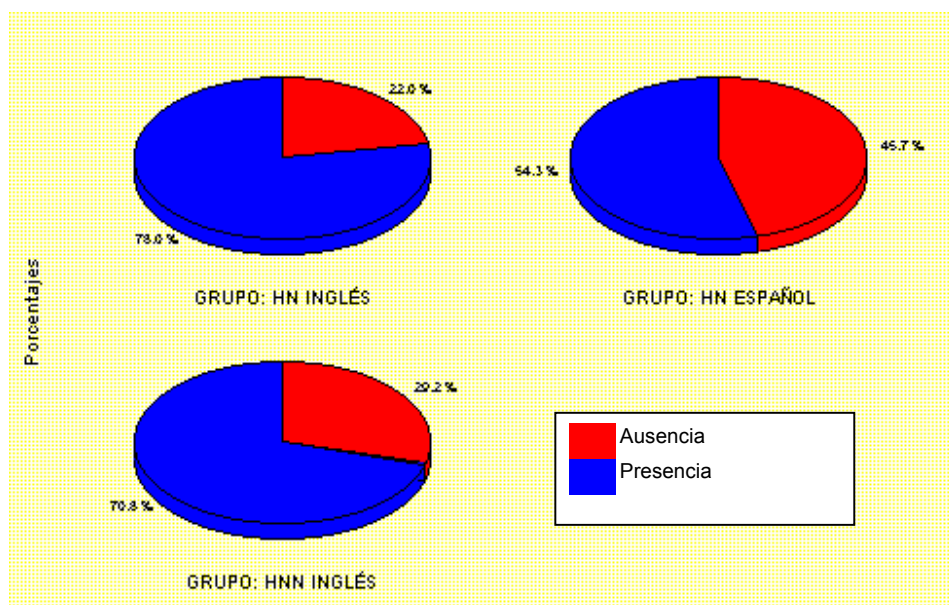


Gráfico 8. Presencia/ausencia de modificadores externos en las peticiones según el grupo de informantes

En cuanto a los tipos de marcador léxico o frasal, se perciben también diferencias en cuanto a las preferencias de los informantes de unos grupos y otros. Así, mientras que el tipo más frecuente en las peticiones producidas por los informantes de los grupos I –hablantes nativos de inglés– y III –hablantes no nativos de inglés– es el 1, *marcador de cortesía*, con 24,4 % y 29,5 % respectivamente, en el grupo II –hablantes nativos de español– este tipo de mitigador, con un 19,0 %, ocupa el segundo lugar tras el tipo 0, o ausencia de mitigador. Esta ausencia de mitigador es la segunda opción más frecuente para los otros dos grupos. El tercer lugar en cuanto a frecuencia de uso en los grupos I –hablantes nativos de inglés– y III –hablantes no nativos de inglés– lo ocupa el tipo 7 –*combinación de dos o más mitigadores léxicos o frasales*– con un 16,9 % y un 18,6 % respectivamente. El tercer puesto en orden de frecuencia en el grupo II, en cambio, corresponde al tipo 6 –*mecanismo consultativo*– con un 16,6 %. Aparte de las existentes en el tipo 0 –*ausencia de mitigador léxico o*

*frasal*–, se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de informantes en el tipo 4 *–reductor–*. En el tipo 7 *–combinación de dos o más marcadores léxicos o frasales–* las diferencias significativas desde el punto de vista estadístico se dan entre el grupo II *–hablantes nativos de español–* y los dos grupos restantes. En el tipo 3 *–subjektivizador–* hay diferencias significativas entre los grupos I *–hablantes nativos de inglés–* y III *–hablantes no nativos de inglés–* y en los tipos 1, 5 y 6 *–marcador de cortesía, marcador pragmático interpersonal y mecanismo consultativo–* entre los grupos II *–hablantes nativos de español–* y III *–hablantes no nativos de inglés–*. En el tipo 2 *–minimizador–* no se han percibido diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

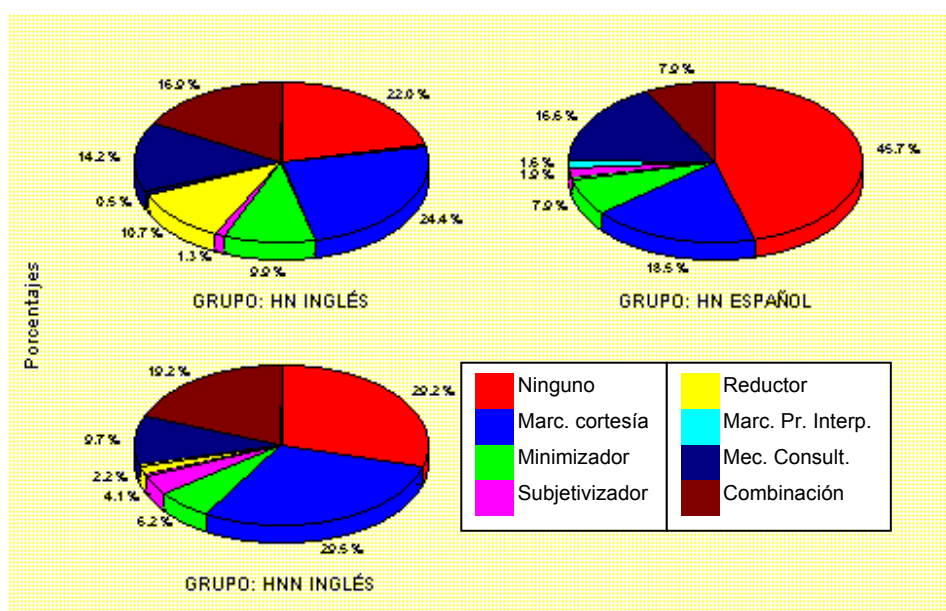


Gráfico 9. Distribución de tipos de mitigadores léxicos/frasales según el grupo de informantes



	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	82	22,0	168	45,7	108	29,2
<i>Marcador de cortesía</i>	91	24,4	70	19,0	109	29,5
<i>Minimizador</i>	37	9,9	29	7,9	23	6,2
<i>Subjetivizador</i>	5	1,3	7	1,9	15	4,1
<i>Reductor</i>	40	10,7	0	0	8	2,2
<i>Marcador prag. Interpersonal</i>	2	0,5	6	1,6	0	0
<i>Mecansimo consultativo</i>	53	14,2	61	16,6	36	9,7
<i>Combinaciones</i>	63	16,9	29	7,9	69	18,6
<i>TOTAL</i>	373	100	368	100	370	100

Tabla 12. Distribución de tipos de mitigadores léxicos/frasales en las peticiones con relación al grupo de informantes

### 3.1.1.3.3. Modificadores externos al acto nuclear. Movimientos de apoyo

Por lo que se refiere a la presencia de modificadores externos al acto nuclear o movimientos de apoyo al acto ilocutivo, ésta es mayoritaria en las peticiones realizadas por los informantes de los tres grupos. Los porcentajes de peticiones que presentan algún movimiento de apoyo van desde el 65,1 % de los hablantes nativos de inglés hasta el 59,0 % de los hablantes de español, pasando por el 61,4 % de los hablantes no nativos de inglés. No existen en este caso, sin embargo, diferencias significativas entre ninguno de los grupos, como se desprende de los resultados del análisis logarítmico-lineal llevado a cabo en este estudio.

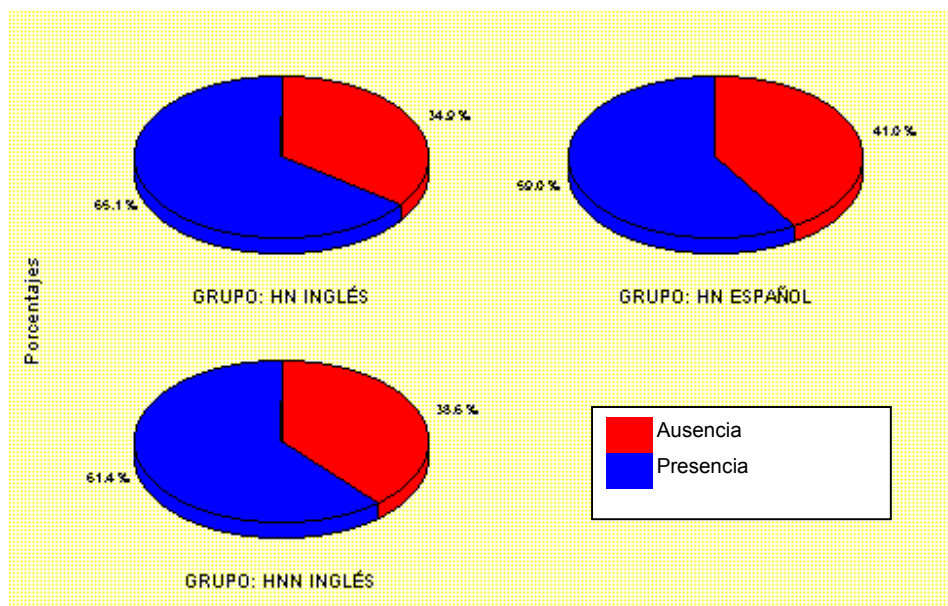


Gráfico 10. Presencia/ausencia de modificadores externos en las peticiones según el grupo de informantes

Apenas se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de informantes en cuanto a los tipos de movimientos de apoyo empleados. En los tres grupos el tipo 3 *–justificador–* ha sido el más frecuente. Tan sólo se han encontrado diferencias significativas desde el punto de vista estadístico en los tipos 1 y 3 *–preparador y desarmador–* en el primer caso entre hablantes nativos de inglés y hablantes nativos de español y en el segundo caso entre hablantes nativos de inglés y los dos grupos restantes.

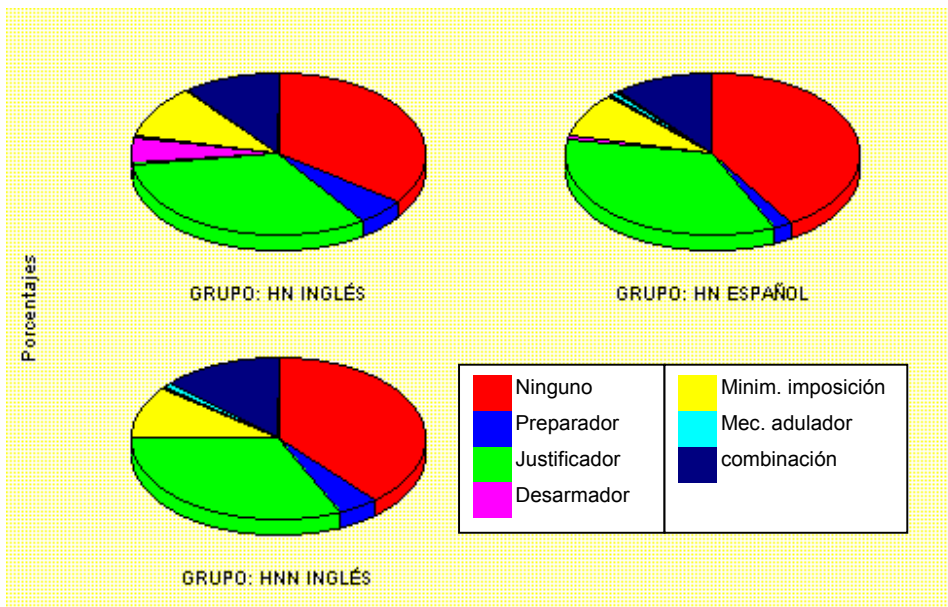


Gráfico 11. Distribución de tipos de modificadores externos en las peticiones con relación al grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	130	34,8	151	41,0	143	38,6
<i>Preparador</i>	20	5,4	8	2,2	17	4,6
<i>Justificador</i>	123	33,0	128	34,8	118	31,9
<i>Desarmador</i>	19	5,1	3	0,8	1	0,3
<i>Minimizador imposición</i>	40	10,7	33	9,0	38	10,3
<i>Mecanismo adulador</i>	2	0,5	4	1,1	4	1,1
<i>Combinaciones</i>	39	10,5	41	11,1	49	13,2
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100</b>	<b>168</b>	<b>100</b>	<b>170</b>	<b>100</b>

Tabla 13. Distribución de categorías de movimientos de apoyo en las peticiones con relación al grupo de informantes

### 3.1.1.4. Análisis de factores situacionales

En esta sección se analizará el efecto de la variable independiente de la situación o *distancia percibida* sobre las distintas variables dependientes medidas. Con respecto a la primera de éstas, el análisis logarítmico-lineal llevado a cabo indica que, al igual que la variable del grupo, la variable de la situación influye en la categoría de petición empleada. Cada una de estas variables de agrupamiento – grupo y situación–, sin embargo, parece actuar de un modo independiente, sin que se produzca una interacción entre ambas (véase apéndice 4).

Como se puede observar en el gráfico y en la tabla que se presentan a continuación, en las cinco situaciones analizadas se ha utilizado en la inmensa mayoría de los casos la categoría II, la de las peticiones convencionalmente indirectas que expresan condiciones basadas en el oyente. Sin embargo, hay diferencias en los porcentajes de utilización de dicha categoría, que van desde el 94,7 % de la situación S2 (*Llamada*)<sup>4</sup> –en la que el oyente está en una relación de poder con respecto al hablante y en la que hablante y oyente son conocidos– al 80,9 % de la situación S5 (*Estantería*), en la que no hay relación de poder entre los interlocutores y en la que ambos son también conocidos. Con respecto a la segunda categoría más frecuente, hay diferencias entre unas situaciones y otras. Así, mientras en las situaciones en las que no existe relación de poder entre interlocutores conocidos –S1 (*Apuntes*) y S5 (*Estantería*)– la segunda categoría en orden de frecuencia es la categoría IV, correspondiente a *peticiones directas*, con unos porcentajes de 7,9 % y 19,1 % respectivamente, en las situaciones en las que sí existe una relación de poder del oyente sobre el hablante –S2 (*Llamada*) y S4 (*Trabajo*)– este lugar lo ocupan respectivamente la categoría 0 –*no realización de la petición*– y la categoría III –*peticiones convencionalmente indirectas que expresan condiciones basadas en el hablante*–. Por otro lado, en la situación S3 (*Libro*), el segundo lugar en orden de frecuencia, con un 1,8 %, lo comparten las categorías 0 –*no realización de petición*– y III –*peticiones convencionalmente indirectas que expresan condiciones basadas en el hablante*–. De estos resultados

<sup>4</sup> Las situaciones se identifican por una S seguida del número del lugar que dicha situación ocupa en el cuestionario. A continuación, y entre paréntesis, se añade una palabra que se considere característica de la situación de que se trate.

se desprende que cuanto más próxima es la relación entre los interlocutores, más directas serán las peticiones utilizadas.

Se han encontrado diferencias estadísticamente significativas para todas las categorías. Así, en la categoría 0 *–no realización–* las situaciones S2 (*Llamada*) y S3 (*Libro*) difieren significativamente de S1 (*Apuntes*), S4 (*Trabajo*) y S5 (*Estantería*). En la categoría I *–peticiones no convencionalmente indirectas o alusiones–* la situación S4 (*Trabajo*) difiere significativamente de las situaciones S2 (*Llamada*) y S5 (*Estantería*). En la categoría II *–peticiones convencionalmente indirectas que expresan condiciones basadas en el oyente–* las diferencias significativas se han producido entre S5 (*Estantería*) y el resto de las situaciones. En la categoría III *–peticiones convencionalmente indirectas que expresan condiciones basadas en el hablante–*, S4 (*Trabajo*) difiere significativamente del resto de situaciones excepto S3 (*Libro*), y S3 (*Libro*) difiere significativamente tanto de S1 (*Apuntes*) como de S5 (*Estantería*). Finalmente, en las *peticiones directas* –categoría IV– se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones excepto entre S2 (*Llamada*), S3 (*Libro*) y S4 (*Trabajo*), situaciones que tienen en común la existencia entre los interlocutores de una relación de poder, de distancia social, o de ambos factores.

	Apuntes		Llamada		Libro		Trabajo		Estantería	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Cat. 0</b>	0	0	8	3,6	4	1,8	2	0,9	0	0
<b>Cat. I</b>	3	1,3	0	0	1	0,4	5	2,2	0	0
<b>Cat. II</b>	205	91,1	213	94,7	214	95,1	205	91,1	183	81,3
<b>Cat. III</b>	0	0	3	1,3	4	1,8	10	4,4	0	0
<b>Cat. IV</b>	17	7,6	1	0,4	2	0,9	3	1,3	42	18,7
<i>TOTAL</i>	225	100	225	100	225	100	225	100	225	100

Tabla 14. Distribución de categorías de estrategias de petición entre las distintas situaciones

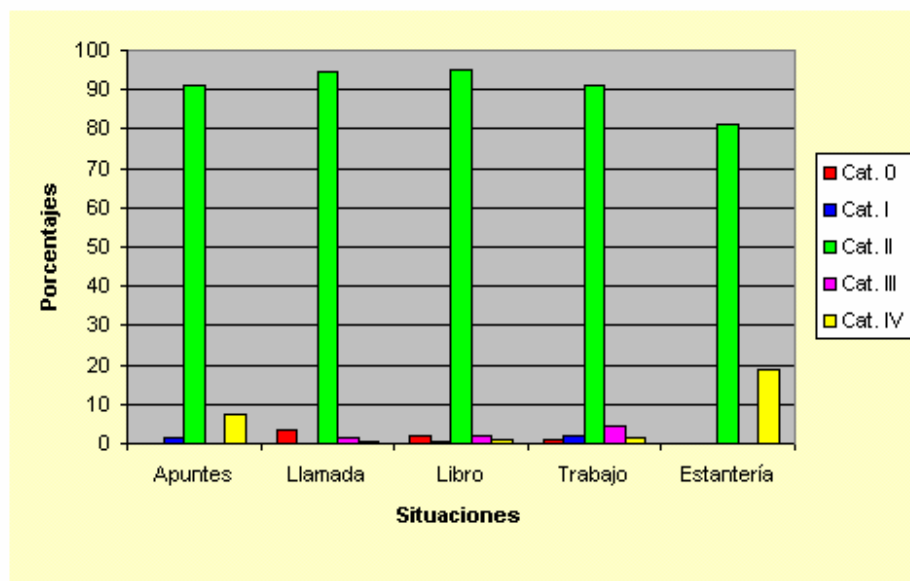


Gráfico 12. Distribución de categorías de estrategias de petición según la situación

Los siguientes gráficos muestran la distribución de las distintas categorías de petición a través de los distintos grupos y situaciones. En ellos se puede observar que con respecto a ciertas categorías de petición, por ejemplo la categoría IV *–peticiones directas–*, los tres grupos muestran patrones de líneas semejantes, ya que se observa una ausencia casi total de uso de dicha categoría en las situaciones S2 (*Llamada*) y S4 (*Libro*), mientras que para los tres grupos, la línea alcanza su punto más elevado en la situación S5 (*Estantería*), en la que no existe relación de poder entre interlocutores conocidos y el grado de imposición es mínimo. La situación S1 (*Apuntes*), en la que la relación entre los interlocutores es idéntica a la que se da en S5 (*Estantería*) pero el grado de imposición de la petición es mayor, representa el segundo punto más elevado en las líneas de hablantes de español y hablantes no nativos de inglés. Sin embargo, los hablantes nativos de inglés no han utilizado en ningún caso estrategias de petición pertenecientes a esa categoría en esta situación. En el gráfico correspondiente a la categoría II *–peticiones convencionalmente indirectas que expresan condiciones basadas en el oyente–* las líneas de los tres grupos muestran trayectorias semejantes desde S3 (*Libro*) hasta S5 (*Estantería*), tramo en el que experimentan un descenso, más acusado en el caso de los hablantes nativos de español y en los hablantes no nativos de inglés que en los hablantes nativos de inglés. Sin

embargo, en el tramo que va desde S1 (*Apuntes*) hasta S3 (*Libro*) las trayectorias de las líneas de los tres grupos divergen.

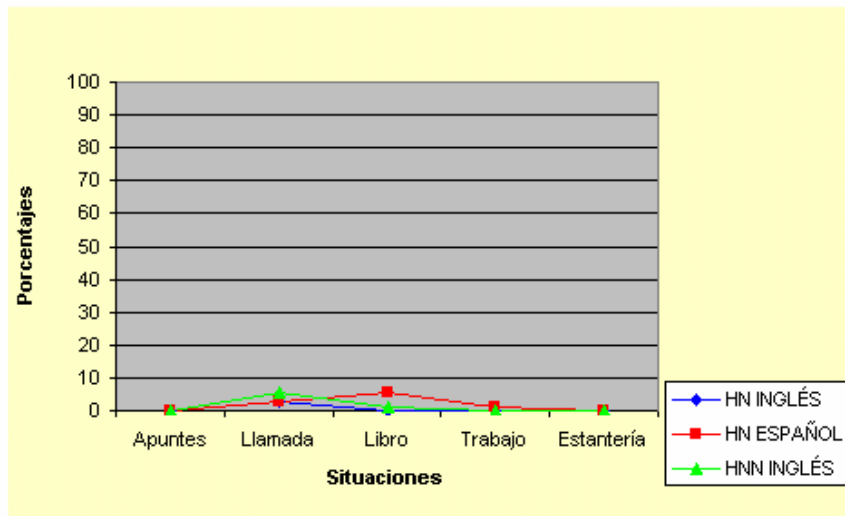


Gráfico 13. Distribución de la categoría 0 en estrategias de petición según el grupo y la situación

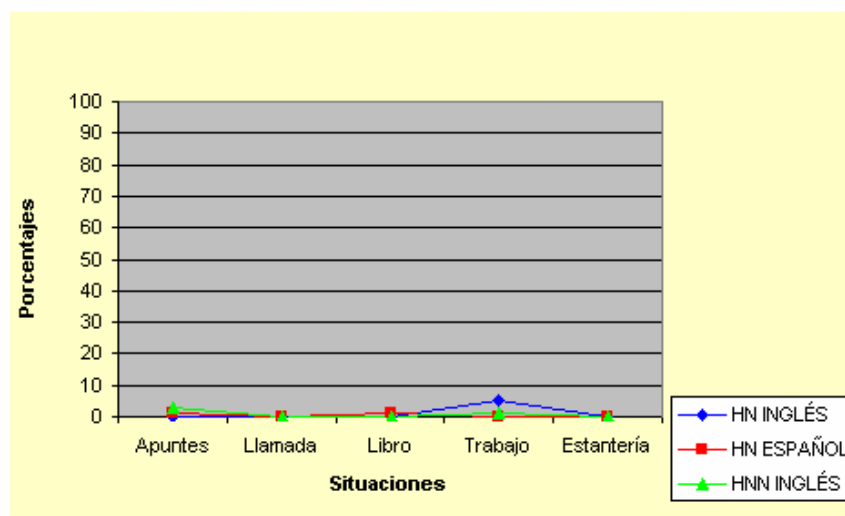


Gráfico 14. Distribución de la categoría I en estrategias de petición según el grupo y la situación

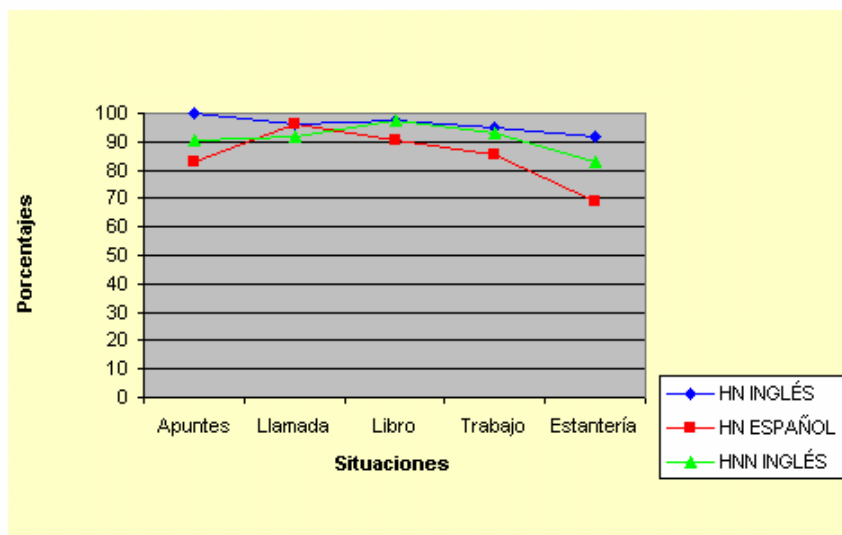


Gráfico 15. Distribución de la categoría II en estrategias de petición según el grupo y la situación

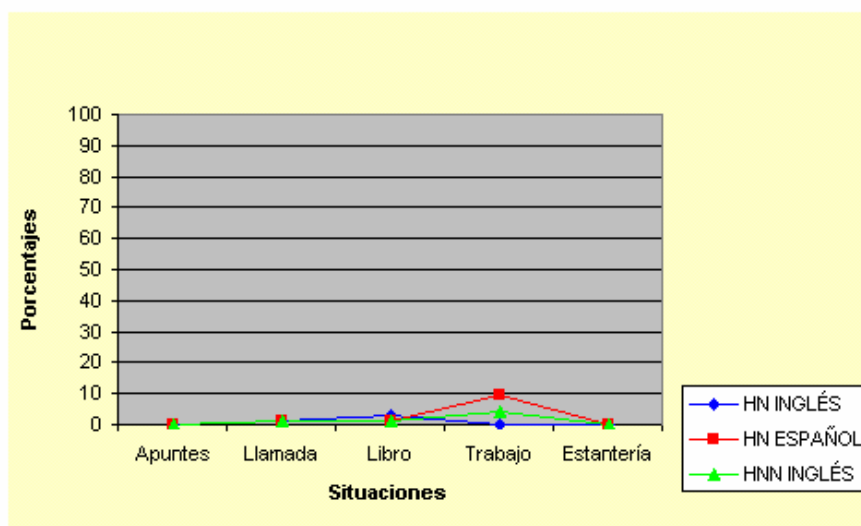


Gráfico 16. Distribución de la categoría III en estrategias de petición según el grupo y la situación



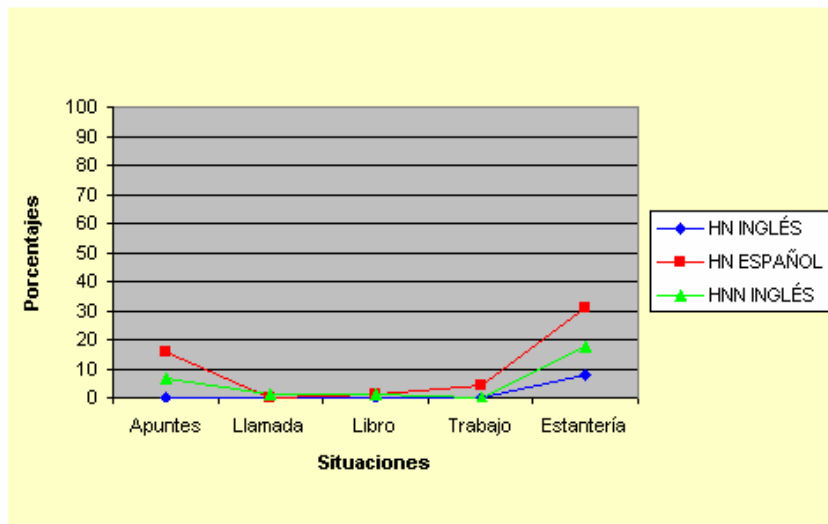


Gráfico 17. Distribución de la categoría IV en estrategias de petición según el grupo y la situación

Según el análisis logarítmico-lineal llevado a cabo en este estudio, se da una interacción entre grupo de informantes y situación, que conjuntamente afectan a la variable dependiente de la perspectiva de la petición. En la tabla que se presenta más abajo se muestra la frecuencia de utilización de las distintas perspectivas según el grupo y la situación. Mientras que para hablantes de español y no nativos de inglés la perspectiva del oyente es la más frecuente en todas las situaciones, para los hablantes nativos de inglés, en las tres primeras situaciones la perspectiva adoptada con mayor frecuencia es la del hablante y en las dos últimas la del oyente. Las divergencias entre grupos de informantes con relación a la variable de la perspectiva son especialmente patentes. Así, por ejemplo, la situación en la que los hablantes de inglés adoptan la perspectiva del hablante en un porcentaje más elevado de peticiones es S1 (*Apuntes*), con un 78,7 %. Los porcentajes correspondientes a la perspectiva del hablante en esa situación en hablantes de español y no nativos de inglés, sin embargo, son 0 % y 21,3 %. A modo de ejemplo se puede mencionar también el hecho de que en la situación S2 (*Llamada*) la perspectiva impersonal ha sido adoptada en un 23,3 % de las ocasiones por los hablantes nativos de inglés y tan sólo en un 1,4 % de los casos tanto por hablantes de español como por hablantes no nativos de inglés.

Por lo que se refiere a la adopción de la perspectiva del hablante, las diferencias son estadísticamente significativas en la inmensa mayoría de los casos. No se han percibido diferencias significativas, sin embargo, entre los tres grupos en cuanto a la utilización de esta perspectiva en las situaciones S4 (*Trabajo*) y S5 (*Estantería*). En el grupo de hablantes nativos de inglés no hay diferencias significativas entre las situaciones S1 (*Apuntes*), S2 (*Llamada*) y S3 (*Libro*), y en los hablantes de español las situaciones S1 (*Apuntes*) y S5 (*Estantería*) no difieren significativamente entre sí.

En cuanto a la perspectiva del oyente, también abundan las diferencias estadísticamente significativas. No obstante, en las situaciones S4 (*Trabajo*) y S5 (*Estantería*) no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes. En el grupo de hablantes nativos de inglés, las situaciones S1 (*Apuntes*), S2 (*Llamada*) y S3 (*Libro*) no difieren significativamente entre sí en cuanto a la adopción de esta perspectiva. Los hablantes de español no muestran diferencias significativas en la adopción de la perspectiva del oyente entre las situaciones S1 (*Apuntes*) y S5 (*Estantería*). En los hablantes no nativos de inglés

no se han observado diferencias significativas en este sentido entre las situaciones S1 (*Apuntes*) y S3 (*Libro*).

En la tercera de las perspectivas, la impersonal, también se han encontrado un buen número de diferencias significativas, aunque inferior al de los otros dos tipos de perspectivas. En el grupo de hablantes nativos de inglés se han observado diferencias significativas entre las situaciones S1 (*Apuntes*) y S2 (*Llamada*), entre S2 (*Llamada*) y S4 (*Trabajo*), y entre S3 (*Libro*) y S5 (*Estantería*). En los otros dos grupos de informantes no se han observado diferencias significativas entre las distintas situaciones. El resto de las diferencias estadísticamente significativas encontradas corresponden a diferencias entre las producciones de hablantes nativos de inglés y de hablantes de los otros dos grupos. Difiere el grupo de hablantes nativos de inglés de los dos restantes en las situaciones S1 (*Apuntes*), S2 (*Llamada*) y S3 (*Libro*). En la situación S4 (*Trabajo*) difiere únicamente del grupo de los hablantes de español y en la situación S5 (*Estantería*) no hay diferencias estadísticamente significativas entre ninguno de los grupos. Los hablantes de español y los hablantes no nativos de inglés no difieren significativamente entre sí en ninguna de las situaciones.

		Apuntes		Llamada		Libro		Trabajo		Estantería	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
HN IN GL ÉS	Hablante	59	78,7	51	69,9	51	68,0	8	10,7	1	1,3
	Oyente	11	14,7	5	6,8	12	16,0	61	81,3	73	97,3
	Impers.	5	6,7	17	23,3	12	16,0	6	8,0	1	1,3
	TOTAL	75	100	73	100	75	100	75	100	75	100
HN ES PA ÑOL	Hablante	0	0,0	28	38,4	4	5,6	12	16,2	0	0,0
	Oyente	75	100	44	60,3	67	94,4	62	83,8	75	100
	Impers.	0	0,0	1	1,4	0	0,0	0	0	0	0,0
	TOTAL	75	100	73	100	71	100	74	100	75	100
HNN IN GL ÉS	Hablante	16	21,3	33	46,5	19	25,3	5	6,8	0	0,0
	Oyente	59	78,7	37	52,1	56	74,7	68	91,9	75	100
	Impers.	0	0,0	1	1,4	0	0,0	1	1,4	0	0,0
	TOTAL	75	100	71	100	75	100	74	100	75	100

Tabla 15. Distribución de perspectivas de petición con relación a grupo de informantes y situación

En los tres gráficos que se incluyen a continuación se refleja la proporción que representa cada una de las perspectivas en las distintas situaciones para cada grupo de informantes. En ellos se puede observar cómo los patrones de las líneas correspondientes a los tres grupos de informantes siguen trayectorias divergentes. Sin embargo, en la perspectiva del oyente se puede observar que las tendencias generales de la línea de los hablantes nativos de inglés coinciden con la de los hablantes no nativos de inglés, si bien las diferencias con respecto a frecuencia de utilización y las diferencias entre porcentajes de unas situaciones y otras en un grupo y otro son notables. La línea correspondiente a los hablantes nativos de español diverge de las otras dos en ese gráfico entre las situaciones S2 (*Llamada*) y S3 (*Libro*), ya que en el caso de los hablantes de español experimenta un descenso, mientras que en los otros dos grupos asciende. En el gráfico de la perspectiva impersonal es el grupo de los hablantes nativos de inglés el que se diferencia de los grupos de hablantes de español y no nativos de inglés, ya que en estos dos grupos la utilización de la perspectiva impersonal es prácticamente irrelevante. Finalmente, en el gráfico de la perspectiva del hablante se observan diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de informantes.

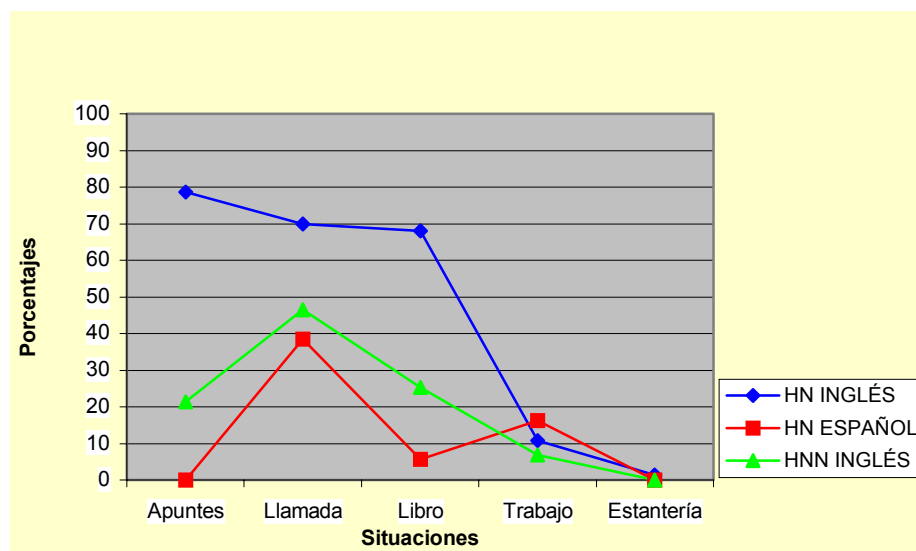


Gráfico 19. Distribución de la perspectiva del hablante en las peticiones según el grupo y la situación

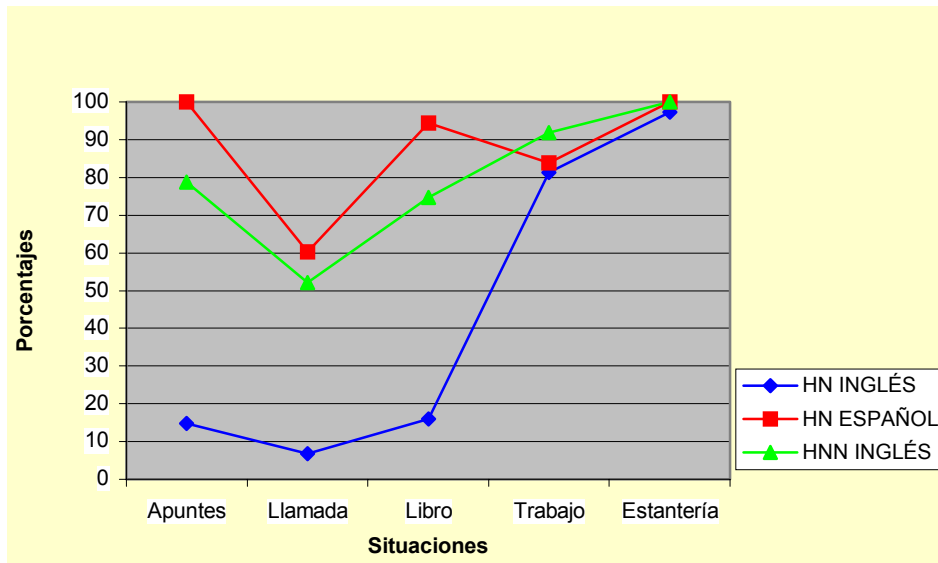


Gráfico 20. Distribución de la perspectiva del oyente en las peticiones según el grupo y la situación

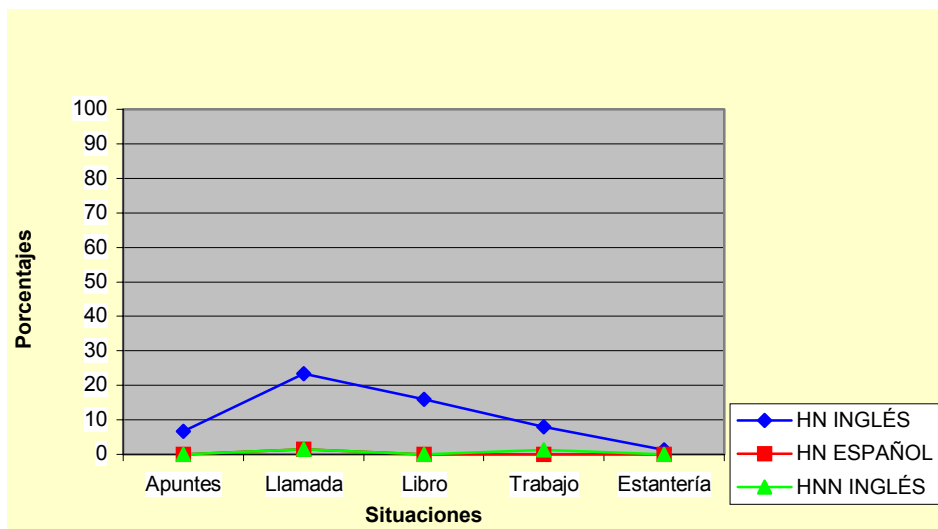


Gráfico 21. Distribución de la perspectiva impersonal en las peticiones según el grupo y la situación

A continuación se presentan una tabla y un gráfico que muestran los porcentajes de utilización de los alertadores con relación al grupo y la situación. El porcentaje de utilización de alertadores más elevado en los tres grupos de informantes corresponde a la situación S3 (*Libro*). En la situación S1 (*Apuntes*) se ha registrado el porcentaje más bajo en hablantes nativos y no nativos de inglés, mientras que los hablantes de español es en la situación S2 (*Llamada*) en la que emplean menos alertadores. En general los hablantes de español utilizan más alertadores que los hablantes nativos y no nativos de inglés y los hablantes nativos de inglés son los que utilizan menos alertadores. En el gráfico se puede observar que las líneas correspondientes a los hablantes nativos y no nativos de inglés muestran patrones semejantes, mientras que la de los hablantes de español diverge de las otras dos.

En cuanto a la utilización de alertadores por los hablantes nativos de inglés se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones excepto entre S1 (*Apuntes*) y S2 (*Llamada*), entre S3 (*Libro*) y S4 (*Trabajo*), y entre S4 (*Trabajo*) y S5 (*Estantería*). En los hablantes de español tan sólo difieren significativamente entre sí las situaciones S2 (*Llamada*) y S3 (*Libro*). En el grupo de hablantes no nativos de inglés, se han observado diferencias significativas entre S1 (*Apuntes*) y las situaciones S3 (*Libro*), S4 (*Trabajo*) y S5 (*Estantería*) y entre S2 (*Llamada*) y esas mismas situaciones. Los hablantes de español difieren significativamente tanto de hablantes nativos como de hablantes no nativos de inglés en las situaciones S1 (*Apuntes*) y S2 (*Llamada*) y difieren tan sólo de los hablantes nativos de inglés en la situación S5 (*Estantería*). Los hablantes nativos y no nativos de inglés no difieren en este caso en ninguna de las situaciones.

		Apuntes		Llamada		Libro		Trabajo		Estantería	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>HN</b>	<b>Alertador</b>	8	10,7	8	11,0	34	45,3	28	37,3	22	29,3
<b>ING</b>	<i>TOTAL</i>	75	100	73	100	75	100	75	100	75	100
<b>HN</b>	<b>Alertador</b>	34	45,3	26	35,6	41	57,7	37	50,0	34	45,3
<b>ESP</b>	<i>TOTAL</i>	75	100	73	100	71	100	74	100	75	100
<b>HNN</b>	<b>Alertador</b>	10	13,3	14	19,7	38	50,7	35	47,3	29	38,7
<b>ING</b>	<i>TOTAL</i>	75	100	71	100	75	100	74	100	75	100

Tabla 16. Distribución de presencia de alertadores en peticiones con relación a grupo de informantes y situación

En el gráfico en el que se representa la presencia de alertadores en los tres grupos de informantes a través de las distintas situaciones, se puede observar que las trayectorias que siguen las líneas de los tres grupos son muy semejantes. Se diferencian, no obstante, en el tramo que va de S1 (*Apuntes*) a S2 (*Llamada*), ya que mientras que las líneas de hablantes nativos de inglés y de hablantes no nativos de inglés experimentan un ascenso –casi imperceptible en el caso de los primeros–, la de los hablantes de español muestra un descenso.

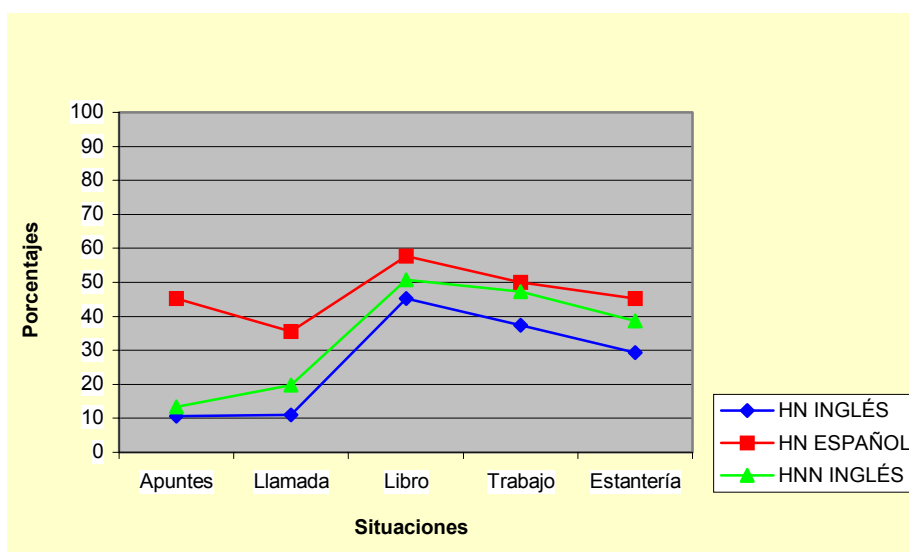


Gráfico 22. Presencia de mitigadores sintácticos, léxicos y frasales y modificadores externos en peticiones según el grupo y la situación

Según el análisis logarítmico lineal, tanto grupo como situación tienen un efecto sobre la presencia de mitigadores sintácticos y de mitigadores léxicos y frasales, pero de un modo independiente, mientras que en la presencia de modificadores externos tan sólo influye la variable independiente de la situación. En la tabla 17 se muestran las frecuencias relativas de presencia de estos elementos opcionales en las peticiones con relación a la situación. Los porcentajes más elevados de utilización de mitigadores sintácticos, de mitigadores léxicos y frasales y de modificadores externos en las peticiones corresponden a la situación en la que el oyente está en una relación de poder con respecto al hablante y en la que ambos son desconocidos, es decir, en S4 (*Trabajo*). Los porcentajes más bajos corresponden en los tres tipos de modificadores a la situación en la que no hay relación de poder entre interlocutores conocidos y en la que el grado de imposición de la petición es mínimo, esto es, en S5 (*Estantería*). Consecuentemente, se podrá afirmar que, en general, tanto el poder ejercido por el oyente como la distancia percibida entre los interlocutores se relacionan de una manera directamente proporcional con la presencia de modificadores internos y externos.



### Cap. 3. Análisis cuantitativo

En cuanto a la presencia de mitigadores sintácticos, se han percibido diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones excepto entre S2 (*Llamada*), S3 (*Libro*) y S4 (*Trabajo*). Por lo que se refiere a la presencia de mitigadores léxicos y frasales, todas las situaciones difieren significativamente entre sí excepto las situaciones S2 (*Llamada*) y S3 (*Libro*). Finalmente, con respecto a la presencia de modificadores externos, hay diferencias significativas entre todas las situaciones excepto entre aquellas dos en las que hay una relación de poder, esto es S2 (*Llamada*) y S4 (*Trabajo*).

	Apuntes		Llamada		Libro		Trabajo		Estantería	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mitig. Sint	206	91,6	215	99,1	216	97,7	222	99,6	181	80,4
Mitig. L/F	120	53,3	175	80,6	165	74,2	192	89,7	94	41,8
Mod. ext.	88	39,1	185	85,3	167	75,6	194	87,0	53	23,6
TOTAL	225	100	217	100	221	100	223	100	225	100

Tabla 17. Presencia de modificadores internos y externos en las peticiones según la situación

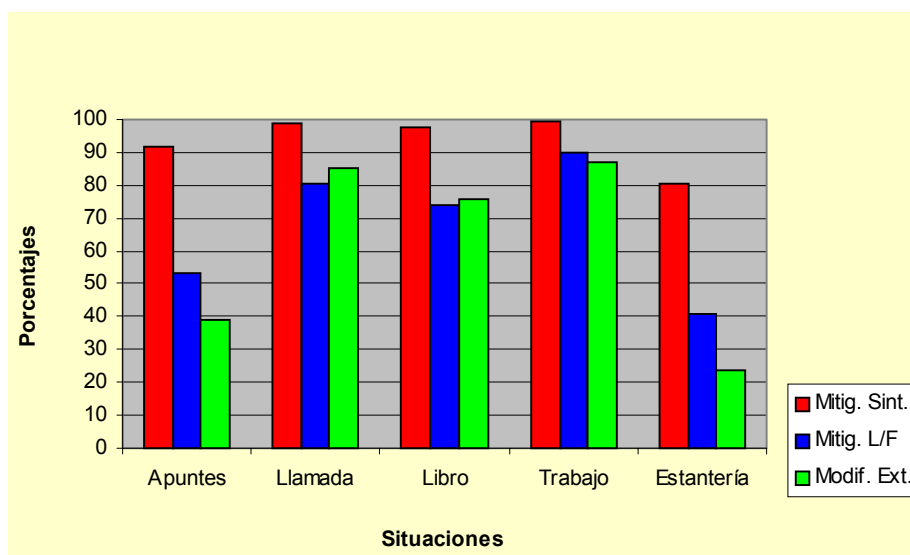


Gráfico 23. Presencia de mitigadores sintácticos en las peticiones según la situación

En la tabla y en los gráficos que se incluyen más abajo se representan los porcentajes de presencia de mitigadores internos y externos según grupo y situación. En los gráficos se puede comprobar cómo las líneas correspondientes a los tres grupos sobre todo en mitigadores léxicos y frasales y en modificadores externos siguen trayectorias muy semejantes. En ambos casos la línea asciende de una manera pronunciada desde la situación S1 (*Apuntes*) hacia S2 (*Llamada*), a continuación desciende levemente hacia S3 (*Libro*) para volver a subir ligeramente hacia S4 (*Trabajo*), desde donde desciende bruscamente hasta la situación S5 (*Estantería*).

		Apuntes		Llamada		Libro		Trabajo		Estantería	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
HN IN GL ÉS	Mitig. sint	75	100	72	98,6	73	97,3	75	100	68	90,7
	Mitig. L/F	51	68,0	65	89,0	61	81,3	74	98,7	40	53,3
	Mod. ext.	25	33,3	65	89,0	60	80,0	70	93,3	23	30,7
	TOTAL	75	100	73	100	75	100	75	100	75	100
HN ES PA ÑOL	Mitig. sint	61	81,3	72	98,6	68	95,8	74	100	52	69,3
	Mitig. L/F	26	34,7	47	64,4	44	62,0	60	81,1	23	30,7
	Mod. ext.	32	42,7	61	83,6	50	70,4	59	79,7	15	20,0
	TOTAL	75	100	73	100	71	100	74	100	75	100
HNN IN GL ÉS	Mitig. sint	70	93,3	71	100	75	100	73	98,6	61	81,3
	Mitig. L/F	43	57,3	63	88,7	59	78,7	66	89,2	31	41,3
	Mod. ext.	31	41,3	59	83,1	57	76,0	65	87,8	15	20,0
	TOTAL	75	100	71	100	75	100	74	100	75	100

Tabla 18. Presencia de mitigadores sintácticos, mitigadores léxicos y frasales y modificadores externos según grupo y situación

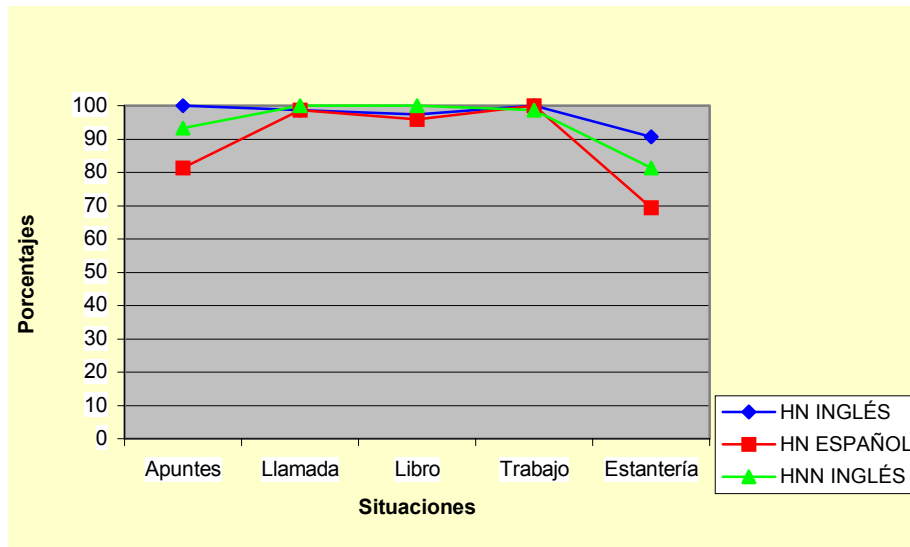


Gráfico 24. Presencia de mitigadores sintácticos en las peticiones según el grupo y la situación

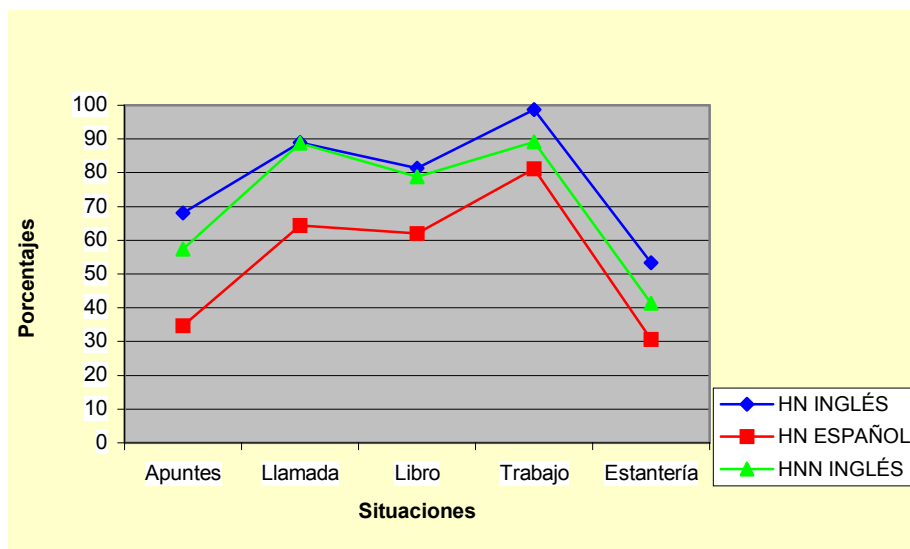


Gráfico 25. Presencia de mitigadores léxicos y frasales en las peticiones según el grupo y la situación

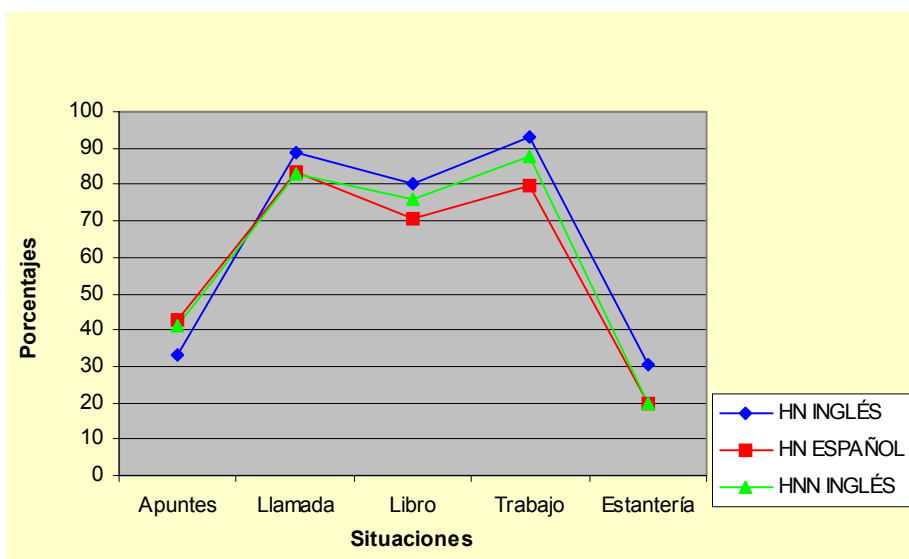


Gráfico 26. Presencia de modificadores externos en las peticiones según el grupo y la situación

### 3.2. El acto de habla de las peticiones de disculpas

Las peticiones de disculpas, al igual que las quejas y las expresiones de agradecimiento, son actos de habla expresivos. Se asemejan a estos últimos en que ambos son de naturaleza sociable, o *convivial*, siguiendo la terminología de Leech (1983: 104), y se diferencian de las quejas en que éstas son de naturaleza conflictiva. Los tres actos de habla mencionados, por otra parte, coinciden en su carácter retrospectivo. Como afirman Bergman & Kasper (1993: 82), tanto las peticiones de disculpas como las quejas se refieren a acciones pasadas que implican la infracción de alguna norma social.

Aquellas situaciones en que se ha quebrantado alguna norma de tipo social demandan, pues, una petición de disculpas. En este sentido, Holmes (1990: 156) afirma que la petición de disculpas es principal y esencialmente un acto social, un acto dirigido a mantener buenas relaciones entre los interlocutores. Propone esta autora la siguiente definición de este acto de habla:

An apology is a speech act addressed to B's face-needs and intended to remedy an offense for which A takes responsibility, and thus to restore equilibrium between A and B (where A is the apologizer, and B is the person offended) (Holmes 1995: 155).

Consecuentemente, como señala Haverkate (1993: 164, 1994b: 98), en las peticiones de disculpas el hablante adopta simultáneamente dos actitudes contrarias. Una de ellas, retrospectiva, implica un reconocimiento de la ofensa ocasionada al oyente. La otra, prospectiva, está dirigida hacia la reintegración del hablante en la comunidad como miembro socialmente aceptado. Ambas contribuyen al restablecimiento del equilibrio de las relaciones interactivas entre hablante y oyente. En este aspecto coinciden las peticiones de disculpas con las expresiones de agradecimiento: ambos tipos de actos comparten un carácter expresivo reactivo.

Cuando una acción o un enunciado –o la omisión de cualquiera de ellos– tienen como resultado que una o más personas se sientan ofendidas, la persona

responsable deberá disculparse.<sup>5</sup> De este modo, “the act of apologizing requires an action or an utterance which is intended to ‘set things right’.” (Olshtain 1983: 235) El objetivo de las peticiones de disculpas consiste en saldar una deuda, compensando así a la víctima por el daño ocasionado por la ofensa. En este sentido, Trosborg (1986b) afirma que la petición de disculpas “is highly hearer supportive and often self-demeaning” (Trosborg 1986b: 45). En palabras de Fraser (1981),

During the course of our everyday affairs we may offend another. An offense of this sort often arises because we violate social norms: for example, belching at the dinner table, arriving late to a doctor’s office, or telephoning an acquaintance late at night. On the other hand, an offense may arise because we fail to fulfill a personal expectation held by the offended individual: for example, when the offended person anticipates a call on his birthday, or anticipates being acknowledged as having contributed to the ideas underlying a scholarly paper (Fraser 1981: 259).

En casos como los descritos, el causante de la ofensa debe poner en funcionamiento lo que Goffman (1971: 109) ha denominado “trabajo reparador” (*remedial work*), que tiene como función cambiar el significado que de otro modo se le podría haber asignado a la acción, transformar lo que podría considerarse ofensivo en aceptable. En nuestra sociedad occidental esto se logra negando la responsabilidad moral que podría imputarse al causante de la ofensa. Esta función reparadora es lo que distingue a las peticiones de disculpas de otros actos de habla de carácter sociable, como las expresiones de agradecimiento o las felicitaciones. En este sentido, para Owen (1983: 20) los intercambios reparadores comprenden aquellos actos cuyo objetivo específico consiste en reparar el daño causado a la imagen del oyente, de tal modo que la conservación de la imagen se vuelve el objeto de la conversación

---

<sup>5</sup> Haverkate (1993) apunta en este sentido que

El carácter factivo del contenido proposicional puede o no estar basado en estados de cosas reales; en el primer caso, el hablante ha realizado un acto que ha producido un efecto desfavorable para el oyente; en el segundo, el hablante ha dejado de realizar un acto que habría proporcionado un efecto favorable para el oyente (Haverkate 1993: 163).

durante un período de tiempo, por corto que sea. Así, Owen (1983) considera que tan sólo las peticiones de disculpas y las explicaciones cumplen esta función reparadora, mientras Goffman (1971), adoptando una perspectiva más amplia, incluye también las peticiones de permiso a un oyente para acometer una acción que podría ofenderle, como el enunciado interrogativo *May I ask you something personal?*

Lange (1984: 89-90) establece una taxonomía de las causas del daño u ofensa que pueden dar lugar a peticiones de disculpas. Establece cuatro categorías para las que emplea una terminología latina, a saber, *error*, *casus*, *necessitas* y *oblivio*. La primera de estas categorías engloba aspectos como la ignorancia y la equivocación. En *casus*, que parece ser la principal fuente de peticiones de disculpas, se incluyen los incidentes y accidentes, así como casos de fuerza mayor. *Necessitas* hace referencia a aquellas situaciones en las que un deber moral obliga a un interlocutor a ocasionar un perjuicio al otro. Finalmente, la última es la categoría del olvido.

Fraser (1981: 261-262) describe las peticiones de disculpas basándose en dos esferas diferentes: en primer lugar, los supuestos que normalmente se asumen como verdaderos acerca del hablante que se está disculpando y, en segundo lugar, lo que debe ser verdadero para que se produzca una petición de disculpas. Con respecto a la primera de las esferas, Fraser reconoce cuatro supuestos acerca de la persona que se disculpa que se toman como verdaderos. Primero, se asume que el hablante cree que se ha llevado a cabo un acto A –incluido el acto de haber dejado de hacer algo– con anterioridad al momento de la disculpa. En segundo lugar, se considera verdadero que el hablante cree que el acto realizado ha ofendido al oyente. El tercer supuesto implica que el hablante considera que le corresponde al menos parte de la responsabilidad por la ofensa. Finalmente, el cuarto supuesto indica que el hablante se siente pesaroso por la ofensa. El hecho de que alguno de los supuestos acerca del hablante no sea verdadero no impedirá necesariamente que la petición de disculpas se lleve a cabo con éxito, aunque se haga de una manera insincera. Por lo que respecta a la segunda dimensión anteriormente referida, afirma Fraser que se deberán cumplir dos condiciones básicas para que tenga lugar una petición de disculpas: primero el hablante deberá reconocer su responsabilidad por haber llevado a cabo un determinado acto y, segundo, el hablante habrá de expresar su pesar por la ofensa

resultante del acto cometido. De este modo, enunciados como *I apologize for Xing, but I deny that I did it*, o *I apologize for Xing, but I don't regret it a bit* no podrán emplearse para pedir disculpas, ni tan siquiera de una manera insincera. Así, en definitiva, pedir disculpas implica por una parte aceptar la responsabilidad por un acto ofensivo y, por otra parte, expresar pesar por la ofensa cometida, aunque no necesariamente por el propio acto.

En el nivel discursivo, según indica Haverkate (1993: 165, 1994b: 99), se pueden considerar dos situaciones diferentes. En una de ellas la petición de disculpas es autónoma, es decir, la ofrece el hablante sin que fuera requerida previamente por su interlocutor. La otra situación supone una petición de disculpas no autónoma, que se utiliza como respuesta a un reproche explícito dirigido al hablante por parte de su interlocutor.

Como se apunta en Maeshiba, Yoshinaga, Kasper & Ross (1996: 158), mientras que el acto de habla de petición de disculpas puede considerarse un universal pragmático, las condiciones que requieren una petición de disculpas difieren de cultura en cultura. Así pues, en las distintas comunidades de hablantes se observan diferencias con respecto a qué constituye una ofensa, la gravedad del acontecimiento, y la compensación adecuada en cada caso. Estas percepciones, a su vez, estarán condicionadas por factores sociales como el estatus relativo y la familiaridad entre los interlocutores.

Del mismo modo que acontece con las expresiones asociadas al agradecimiento, ciertas expresiones usadas generalmente para pedir disculpas, como *I'm sorry* en inglés, pueden usarse también para llevar a cabo otras funciones, como la expresión de pesar sin que exista ninguna intención de expresar reconocimiento alguno de responsabilidad por parte del hablante (Fraser 1981: 262). En este sentido, Haverkate (1994b: 101-102) señala que la expresión *Lo siento* puede emplearse como respuesta negativa a una petición del interlocutor, como en el siguiente ejemplo:

(384) A: ¿Puedes llevarme a casa esta noche?

B: Lo siento; tengo el coche estropeado (Haverkate 1994b: 102).



La respuesta de B podría considerarse, por tanto, un acto de habla indirecto, ya que se llevan a cabo dos actos ilocutivos simultáneamente. Uno de ellos, de carácter explícito, expresa el sentimiento, y por medio del otro, de carácter implícito, se responde negativamente a la petición del interlocutor.

### **3.2.1. Análisis cuantitativo de las producciones de peticiones de disculpas en hablantes nativos y no nativos de inglés y en hablantes nativos de español**

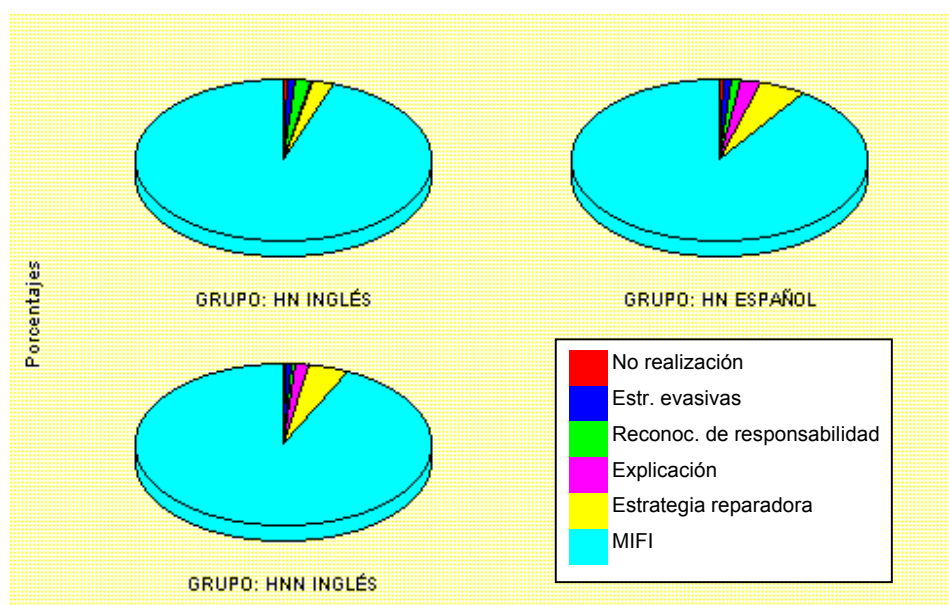
En esta sección se expondrán los resultados de un análisis cuantitativo de los distintos elementos que componen las peticiones de disculpas producidas por los participantes en este estudio. Se prestará atención en primer lugar a las estrategias de petición de disculpas, que, como en el caso de las peticiones, pueden agruparse en diversas categorías. En segundo lugar se analizarán los modificadores, elementos optativos de las peticiones de disculpas que se pueden dividir en modificadores internos al acto nuclear y modificadores externos al mismo, también denominados movimientos de apoyo.

#### **3.2.1.1. Estrategias de petición de disculpas**

Al igual que en las peticiones, las estrategias de petición de disculpas han sido agrupadas en distintas categorías, en concreto cinco, o seis si se considera la no realización de petición de disculpas como una categoría más. Las estrategias de petición de disculpas pueden, por tanto, agruparse en categorías que van desde la *no realización* –Categoría 0– hasta la categoría denominada *MIFI* (*Mecanismo Indicador de la Fuerza Ilocutiva*), en la que las estrategias consisten en expresiones formularias en las que se hace explícita la petición de disculpas. Entre una categoría y otra se sitúan las cuatro categorías restantes, que se componen de estrategias en las que la petición de disculpas no se lleva a cabo de un modo explícito sino implícito. Estas estrategias pueden emplearse no sólo como peticiones de disculpas en sí, sino

también como modificadores externos o movimientos de apoyo a una petición de disculpas.

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que la categoría más frecuente en los tres grupos de informantes es la categoría V –*MIFI*– aunque los porcentajes que representa esta categoría van desde el 94,4 % de los hablantes nativos de inglés hasta el 90,4 % de los hablantes de español. Entre uno y otro grupo se sitúa el 92,8 % de los hablantes no nativos de inglés. A continuación, y a gran distancia, la siguiente categoría en orden de frecuencia en los tres grupos es la categoría IV –*Estrategia reparadora*– aunque, en este caso, el orden es el inverso, desde el 5,1 % de los hablantes de español hasta el 2,4 % de los hablantes nativos de inglés, pasando por el 4,5 % de los hablantes no nativos de inglés, que, una vez más, se sitúan entre los informantes de los otros dos grupos. En las categorías III –*Explicación*– y V –*MIFI*–, se han observado diferencias estadísticamente significativas únicamente entre los grupos I –hablantes nativos de inglés– y II –hablantes de español–. En el resto de las categorías no se dan diferencias estadísticamente significativas, aunque en la categoría IV la diferencia entre hablantes nativos de inglés y español está rozando el límite de significación estadística.



Gráf. 26. Distr. de categorías de estrategias de petición de disculpas según grupo

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<b>Cat. 0</b> No realización	2	0,5	2	0,5	1	0,3
<b>Cat. I</b> Estrategias evasivas	3	0,8	3	0,8	2	0,5
<b>Cat. II</b> Reconocim. de responsabilidad	6	1,6	4	1,1	2	0,5
<b>Cat. III</b> Explicación	1	0,3	8	2,1	5	1,3
<b>Cat. IV</b> Estrategia reparadora	9	2,4	19	5,1	17	4,5
<b>Cat. V</b> MIFI	354	94,4	339	90,4	348	92,8
TOTAL	375	100	375	100	375	100

Tabla 19. Distribución de categorías de estrategias de petición de disculpas con relación al grupo de informantes

Al analizar las estrategias de petición de disculpas utilizadas por los informantes del presente estudio con más detalle se perciben diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de informantes en varias de ellas. El gráfico que se incluye más abajo muestra la distribución de dichas estrategias con relación al grupo de informantes. Es en las estrategias 13, 14 y 15 –*expresión de arrepentimiento, petición de disculpas y petición de perdón*– en las que se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos, al ser la probabilidad en todos los casos inferior al nivel de significación del 0,05. Mientras que en los grupos de hablantes nativos y no nativos de inglés la estrategia más empleada ha sido la 13 –*expresión de arrepentimiento*– con un 93,1 % y 81,6 % respectivamente, para los hablantes de español esta estrategia ocupa el segundo lugar con un 34,9 %. En este grupo de informantes la estrategia más frecuente, con un 46,4

%, es la 15 –*petición de perdón*– que no ha sido utilizada en ninguna ocasión por los hablantes nativos de inglés, y en un 6,9 % de las peticiones de disculpas producidas por los hablantes no nativos de inglés, lo que representa el segundo lugar en orden de frecuencia en este grupo de informantes. Se han encontrado también diferencias estadísticamente significativas en las estrategias 9 y 12 –*explicación explícita* y *ofrecimiento de reparación*– en el primer caso entre hablantes nativos de inglés y español y en el segundo caso entre hablantes nativos y no nativos de inglés.

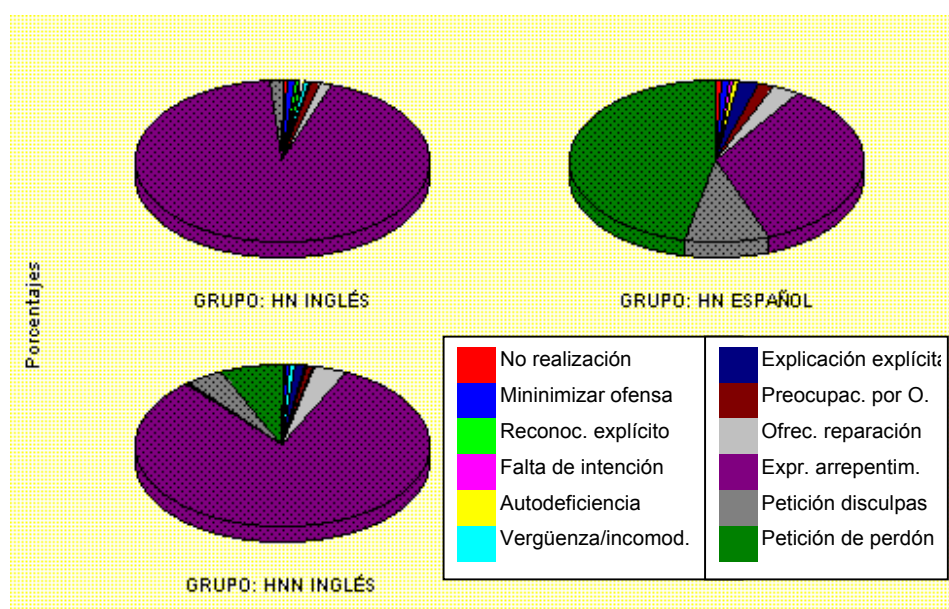


Gráfico 27. Distribución de estrategias de petición de disculpas según el grupo de informantes

Cap. 3. Análisis cuantitativo

		HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
		N	%	N	%	N	%
<b>Cat 0:</b> No realización	<i>No realización</i>	2	0,5	2	0,5	1	0,3
<b>Cat I:</b> Estrat. Evasivas	<i>Minimizar ofensa</i>	3	0,8	3	0,8	2	0,5
<b>Cat II:</b> Reconocimiento de responsabilidad	<i>Reconoc. Implícito</i>	0	0	0	0	0	0
	<i>Reconoc. Explícito</i>	2	0,5	0	0	0	0
	<i>Falta de intención</i>	1	0,3	2	0,5	0	0
	<i>Autodeficiencia</i>	1	0,3	2	0,5	0	0
	<i>Vergüenza o incomodidad</i>	2	0,5	0	0	2	0,5
	<i>Aceptación expl. culpa</i>	0	0	0	0	0	0
<b>Cat III:</b> Explicación	<i>Explicación implícita</i>	0	0	0	0	0	0
	<i>Explicación explícita</i>	1	0,3	8	2,1	5	1,3
<b>Cat IV:</b> Estrategias reparadoras	<i>Preocupación por el oyente</i>	4	1,1	7	1,9	2	0,5
	<i>Promesa de no repetir</i>	0	0	0	0	1	0,3
	<i>Ofrec. de reparación</i>	5	1,3	11	2,9	14	3,7
<b>Cat V:</b> MIFI	<i>Expr. arrepentimiento</i>	349	93,1	131	34,9	306	81,6
	<i>Petición de disculpas</i>	5	1,3	35	9,3	16	4,3
	<i>Petición de perdón</i>	0	0	174	46,4	26	6,9
	<i>TOTAL</i>	375	100	375	100	375	100

Tabla 20. Distribución de estrategias de petición de disculpas entre los distintos grupos de informantes

### 3.2.1.2. Alertadores

Al igual que las peticiones, las peticiones de disculpas pueden contener ciertos elementos opcionales internos o externos al acto nuclear. Esta sección se centra en los alertadores, que se incluyen dentro de estos elementos opcionales.

De entre los tres grupos de informantes, como se puede apreciar en el gráfico que se incluye más abajo, son los hablantes nativos de inglés los que usan alertadores con mayor frecuencia. No obstante, las diferencias entre este grupo (con un 7,2 % de peticiones en las que se hace uso de alertadores) y los otros dos grupos (con un 6,4 % cada uno de ellos) distan mucho de ser estadísticamente significativas, con índices de probabilidad de 0,6644 (entre hablantes nativos de inglés y hablantes de español) y de 0,6442 (entre hablantes nativos y no nativos de inglés).

Al analizar las proporciones de uso de cada uno de los tipos de alertadores, se han observado diferencias estadísticamente significativas tan sólo entre hablantes de español y hablantes no nativos de inglés en los tipos denominados *Título/rol* y *Nombre de pila*.

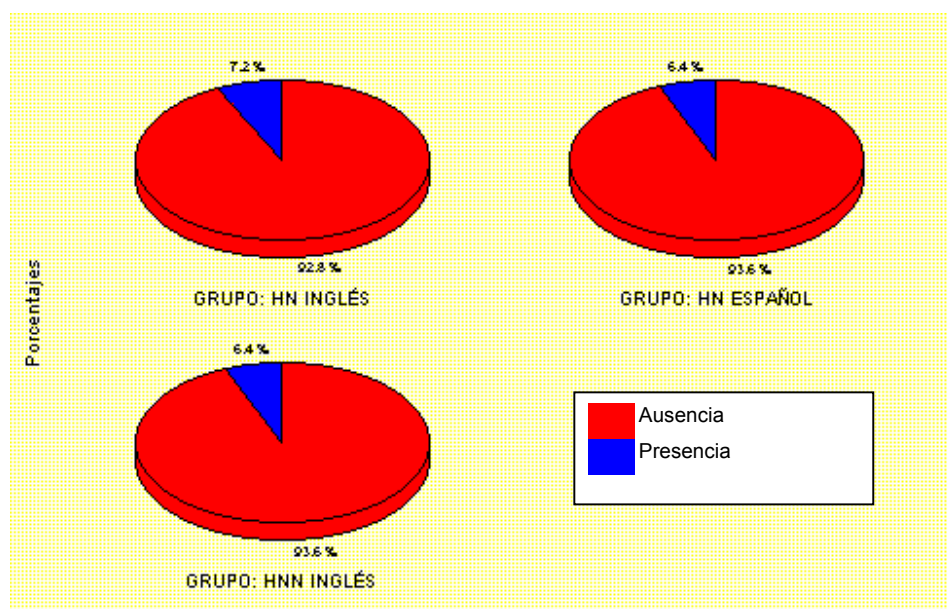


Gráfico 28. Presencia/ausencia de alertadores en peticiones de disculpas según el grupo de informantes

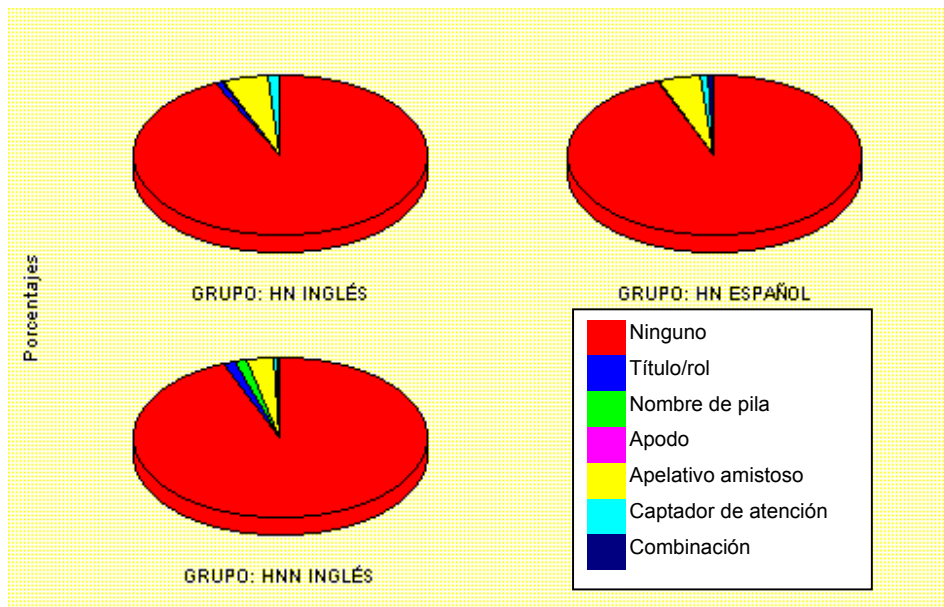


Gráfico 29. Distribución de tipos de alertadores en peticiones de disculpas según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	346	92,8	349	93,6	350	93,6
<i>Título/rol</i>	2	0,5	0	0	5	1,3
<i>Apellido</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Nombre de pila</i>	1	0,3	0	0	5	1,3
<i>Apodo</i>	0	0	1	0,3	0	0
<i>Apelativo amistoso</i>	19	5,1	17	4,6	11	2,9
<i>Captador de atención</i>	5	1,3	3	0,8	2	0,5
<i>Combinaciones</i>	0	0	3	0,8	1	0,3
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>100</b>	<b>373</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

Tabla 21. Distribución de categorías de alertadores en las peticiones de disculpas con relación al grupo de informantes

### 3.2.1.3. Modificadores internos

A diferencia de las peticiones, en las que en todos los casos los modificadores internos utilizados por los informantes de este estudio tenían la función de mitigar la fuerza ilocutiva del acto de habla, en el caso de las peticiones de disculpas todos los modificadores internos empleados son intensificadores de la fuerza ilocutiva. En el siguiente gráfico se muestra la presencia de modificadores internos en las peticiones de disculpas con relación al grupo de informantes. Como se puede observar, mientras en la mayoría de las peticiones de disculpas producidas por hablantes nativos de inglés se ha utilizado algún modificador interno –en un 64,1 %–, en el caso de las producidas por hablantes de español y hablantes no nativos de inglés son mayoría las peticiones de disculpas en las que no se ha utilizado modificador interno alguno. En estos dos últimos grupos de informantes los porcentajes de peticiones de disculpas que contienen algún modificador interno son 35,1 % en los hablantes de español y 41,2 % en los hablantes no nativos de inglés. Como se ha venido comprobando en repetidas ocasiones, el grupo III –hablantes no nativos de inglés– ocupa una posición intermedia entre los otros dos grupos. Sin embargo, en este caso las diferencias son estadísticamente significativas tan sólo entre el grupo de hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos, ya que entre hablantes de español y no nativos de inglés, la probabilidad es 0,0866, superior por tanto al nivel de significación del 0,05.



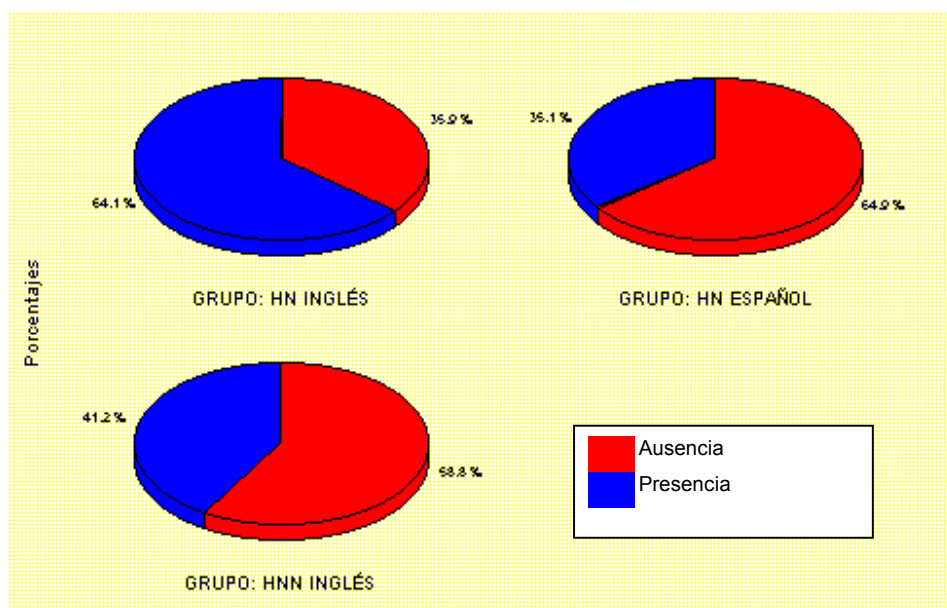


Gráfico 30. Presencia/ausencia de modificadores internos en las peticiones de disculpas según el grupo de informantes

Se han establecido aquí seis tipos de modificadores internos, cuya distribución con relación al grupo de informantes se muestra en el gráfico que se incluye más abajo. En todos ellos se han observado diferencias estadísticamente significativas. En los tipos 1, 3 y 6 –*adverbio intensificador, intensificador doble y combinación de dos o más modificadores internos*– las diferencias significativas han tenido lugar entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos de informantes. En los tipos 2 y 5 –*expresión o exclamación emocional y repetición de la estrategia*– las diferencias estadísticamente significativas se producen entre el grupo de los hablantes nativos de español y los dos grupos de hablantes de inglés, nativos y no nativos. Finalmente, en el tipo 4 –*marcador de cortesía (por favor/please)*– sólo se dan diferencias estadísticamente significativas entre hablantes nativos y no nativos de inglés. De hecho este modificador interno no se emplea en ninguna ocasión por los hablantes nativos de inglés, ya que es un modificador que acompaña a la fórmula de petición de disculpas *forgive me*, que no ha sido utilizada en ninguna de las producciones de peticiones de disculpas de nativos de inglés recogidas en este estudio.

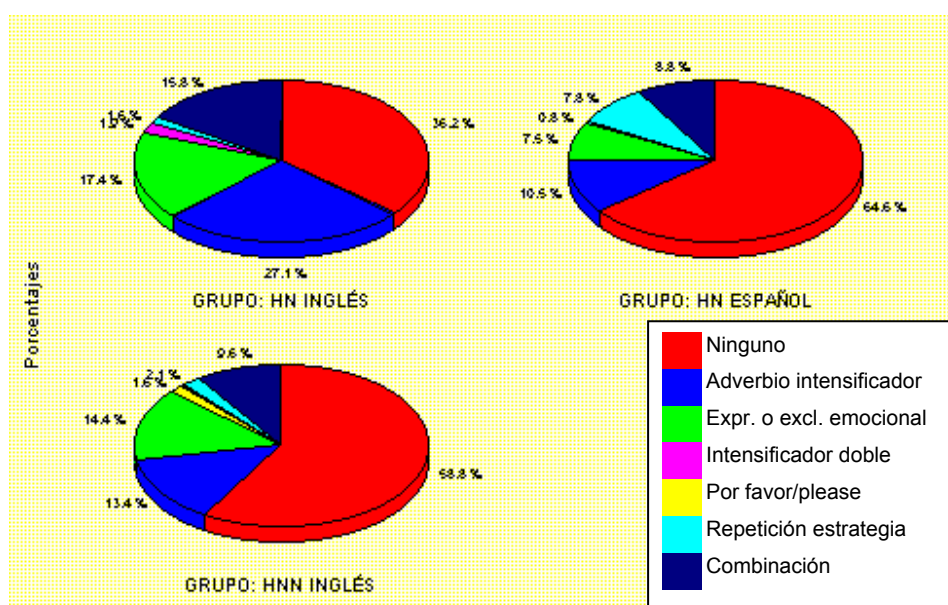


Gráfico 31. Distribución de tipos de modificadores internos en las peticiones de disculpas en las peticiones de disculpas según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	135	36,2	241	64,6	220	58,9
<i>Adverbio intensificador</i>	101	27,1	39	10,5	50	13,4
<i>Expresión o exclamación emocional</i>	65	17,4	28	7,5	54	14,4
<i>Intensificador doble</i>	7	18,8	0	0	0	0
<i>Por favor / please</i>	0	0	3	0,8	6	1,6
<i>Repetición de la estrategia</i>	6	1,6	29	7,8	8	2,1
<i>Combinaciones</i>	59	15,8	33	8,8	36	9,6
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>100</b>	<b>373</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

Tabla 22. Distribución de tipos de modificadores internos en las peticiones de disculpas con relación al grupo de informantes

### 3.2.1.4. Modificadores externos

Como ocurría con las peticiones, en las peticiones de disculpas se utilizan con frecuencia modificadores externos al acto nuclear o movimientos de apoyo. En este caso, dichos modificadores sirven al propósito de restablecer la armonía entre hablante y oyente. En el gráfico siguiente se muestra la proporción de uso de estos modificadores en las peticiones de disculpas con relación al grupo de informantes. De nuevo, son los hablantes nativos de inglés, con un porcentaje del 79,1 %, los que más emplean movimientos de apoyo, seguidos de los hablantes no nativos de inglés, con un 77,8 %, y de los hablantes nativos de español, con un porcentaje del 76,7 %. Sin embargo, en este caso, con niveles de probabilidad que van desde el 0,7200 (entre hablantes de español y no nativos de inglés) al 0,4298 (entre hablantes nativos de inglés y de español), las diferencias entre grupos de informantes distan mucho de ser estadísticamente significativas, como confirman los resultados del análisis logarítmico-lineal.

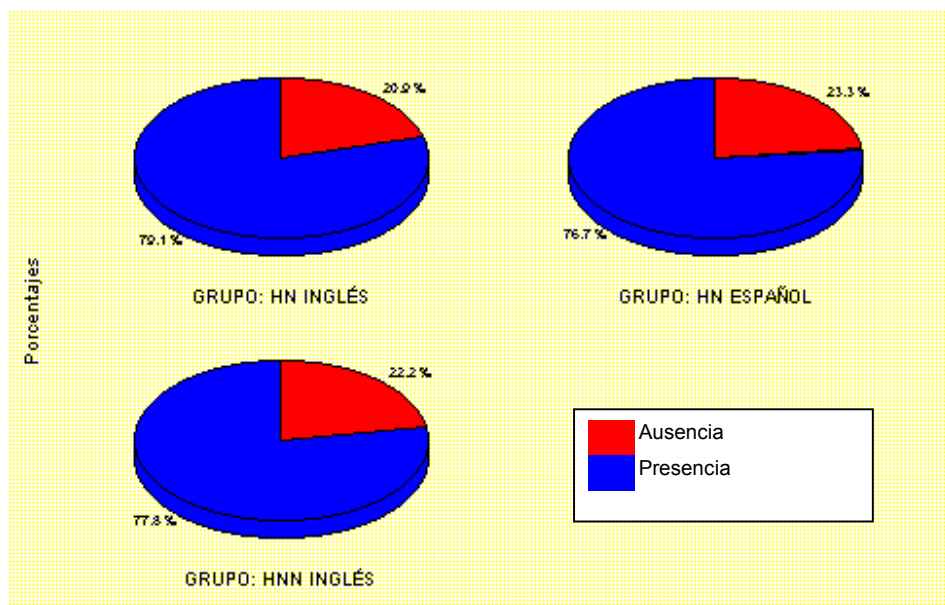


Gráfico 32. Presencia/ausencia de moficadores externos en las peticiones de disculpas según el grupo de informantes

En cuanto a los tipos de modificadores externos o movimientos de apoyo, sí se observan algunas diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes. Así, en los tipos 1, 3, 6 y 8 –*minimizar la ofensa, reconocimiento explícito, vergüenza o incomodidad y explicación implícita*– estas diferencias se dan entre los hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos de informantes, hablantes de español y hablantes no nativos de inglés. En los tipos 2, 10 y 13 –*reconocimiento implícito, preocupación por el oyente y combinación de dos o más modificadores externos*– hay diferencias estadísticamente significativas entre hablantes nativos de inglés y de español. En el modificador externo denominado *ofrecimiento de reparación* –tipo 12– se han observado diferencias significativas desde el punto de vista estadístico entre el grupo II –hablantes nativos de español– y los otros dos grupos –hablantes nativos y no nativos de inglés– y en el denominado *explicación explícita* los tres grupos de informantes difieren significativamente entre sí. En el resto de los tipos de modificadores externos las diferencias entre los grupos de informantes no son estadísticamente significativas.

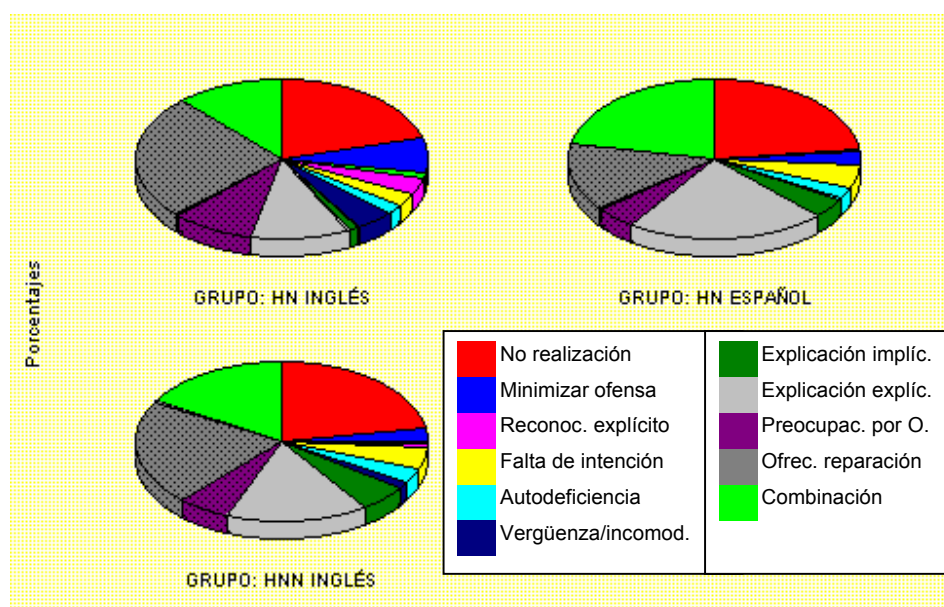


Gráfico 33. Distribución de tipos de modificadores externos en las peticiones de disculpas según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	78	20,9	87	23,3	83	22,2
<i>Minimizar ofensa</i>	26	7,0	10	2,7	11	2,9
<i>Reconoc. Implícito</i>	4	1,1	0	0	1	0,3
<i>Reconoc. Explícito</i>	13	3,5	1	0,3	3	0,8
<i>Falta de intención</i>	9	2,4	18	4,8	17	4,5
<i>Autodeficiencia</i>	7	1,9	8	2,1	11	2,9
<i>Vergüenza o incomodidad</i>	16	4,3	1	0,3	4	1,1
<i>Aceptación expl. de culpa</i>	1	0,3	0	0	1	0,3
<i>Explicación implícita</i>	4	1,1	15	4,0	20	5,3
<i>Explicación explícita</i>	41	11,0	83	22,2	59	15,8
<i>Preocupación por oyente</i>	34	9,1	16	4,3	22	5,9
<i>Promesa de no repetir</i>	1	0,3	1	0,3	0	0
<i>Ofrec. de reparación</i>	95	25,5	51	13,7	80	21,4
<i>Combinaciones</i>	44	11,8	82	22,0	62	16,6
<i>TOTAL</i>	373	100	373	100	374	100

Tabla 23. Distribución de tipos de modificadores externos en las peticiones de disculpas con relación al grupo de informantes

### 3.2.1.5. Factores situacionales

Según el análisis logarítmico-lineal llevado a cabo en este estudio, ni el grupo de informantes ni la situación afectan a la variable dependiente de la categoría de petición de disculpas, es decir, no hay diferencias significativas entre las distintas situaciones planteadas en el cuestionario utilizado en este estudio en cuanto a la utilización de categorías de estrategia de petición de disculpas. Sin embargo, tanto el grupo de informantes como la situación tienen un efecto sobre la utilización de modificadores internos en las peticiones de disculpas según el análisis logarítmico-lineal. Cada una de estas variables de agrupamiento influye de un modo independiente, es decir, no se da una conjunción de ambas variables. Con respecto a la utilización de modificadores externos, los resultados del análisis logarítmico-lineal indican que influye tan sólo la situación. En la tabla 24 y en el gráfico 34 se refleja la

proporción de utilización de modificadores internos y externos según la situación. La situación en la que el porcentaje de utilización de modificadores internos es más elevado es la S3 (*Café*), en la que no hay relación de poder entre interlocutores desconocidos. La proporción más alta de utilización de modificadores externos, sin embargo, corresponde a la situación S2 (*Cita*), en la que se establece una relación de poder del oyente con respecto al hablante. Por otra parte, la situación en la que los porcentajes de utilización de modificadores tanto internos como externos es más reducido es la situación S5 (*Libro*), en la que no hay relación de poder entre interlocutores conocidos y en la que la gravedad de la ofensa es mínima.

Se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones excepto entre la situación S1 (*Mermelada*) y la situación S3 (*Café*) y entre las situaciones S2 (*Cita*) y S4 (*Coche*) con respecto a la utilización de modificadores internos. En cuanto a la utilización de modificadores externos, todas las situaciones difieren significativamente entre sí excepto las situaciones en las que existe una relación de poder entre los interlocutores, S2 (*Cita*) y S4 (*Coche*).

	<b>Mermelada</b>		<b>Cita</b>		<b>Café</b>		<b>Coche</b>		<b>Libro</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<i>Modif. Interno</i>	126	56,5	105	46,7	134	59,8	105	46,7	54	24,2
<i>TOTAL</i>	223	100	225	100	224	100	225	100	223	100
<i>Modif. Externo</i>	187	83,9	213	94,7	170	75,9	207	92,0	95	42,6
<i>TOTAL</i>	223	100	225	100	224	100	225	100	223	100

Tabla 24. Presencia de modificadores internos y externos en las peticiones de disculpas según la situación

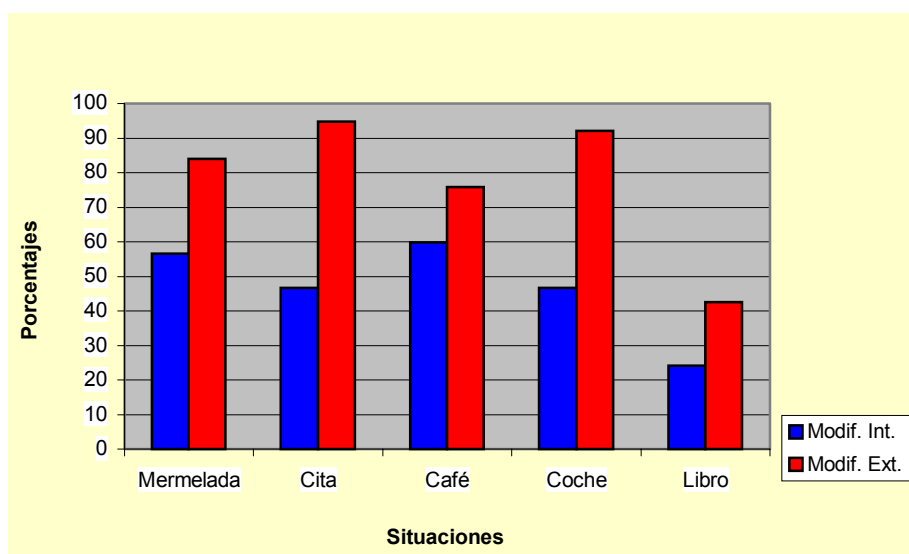


Gráfico 34. Presencia de modificadores internos y externos en las peticiones de disculpas según la situación

La tabla y el gráfico incluidos a continuación reflejan la distribución de tipos de modificadores internos según la situación. Dejando aparte la no utilización de modificador interno, o categoría 0, la categoría de modificador interno más frecuente en las situaciones en las que no existe relación de poder entre interlocutores conocidos –S1 (*Mermelada*) y S5 (*Libro*)– es la denominada *Expresión o exclamación emocional*. En el resto de las situaciones, sin embargo, el tipo de modificador más utilizado es el *Adverbial intensificador*. Excepto en el *Marcador de cortesía (por favor/please)*, se han encontrado diferencias significativas en la utilización de todos los tipos de modificador interno entre las distintas situaciones. Así, todas ellas difieren entre sí con respecto a la utilización del *Adverbial intensificador* excepto S3 (*Café*) y S4 (*Coche*). En la *Expresión o exclamación emocional* se han observado diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones excepto entre S5 (*Libro*) y las situaciones S1 (*Mermelada*) y S3 (*Café*). Con respecto a la utilización del *Intensificador doble*, la situación S2 (*Cita*) difiere significativamente de las situaciones S1 (*Mermelada*) y S5 (*Libro*). En la *Repetición de la Estrategia* existen diferencias estadísticamente significativas entre S4 (*Coche*) y

las situaciones S1 (*Mermelada*) y S5 (*Libro*). Finalmente, tanto en la no utilización de modificadores internos como en el uso de combinaciones de dos o más modificadores se han observado diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones excepto entre S1 (*Mermelada*) y S3 (*Café*) por una parte y entre S2 (*Cita*) y S4 (*Coche*) por la otra.

	<b>Mermelada</b>		<b>Cita</b>		<b>Café</b>		<b>Coche</b>		<b>Libro</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<i>Ninguno</i>	97	43,5	120	53,3	90	40,2	120	53,3	169	75,8
<i>Adverbial Intensificador</i>	22	9,9	71	31,6	44	19,6	51	22,7	2	0,9
<i>Expr. o excl. Emocional</i>	54	24,2	0	0	37	16,5	13	5,8	43	19,3
<i>Intensificador Doble</i>	0	0	5	2,2	1	0,4	1	0,4	0	0
<i>Por favor/ please</i>	3	1,3	3	1,3	1	0,4	2	0,9	0	0
<i>Repetición estrategia</i>	5	2,2	10	4,4	9	4,0	14	6,2	5	2,2
<i>Combina- ciones</i>	42	18,8	16	7,1	42	18,8	24	10,7	4	1,8
<i>TOTAL</i>	223	100	225	100	224	100	225	100	223	100

Tabla 25. Distribución de tipos modificadores internos en las peticiones de disculpas según la situación



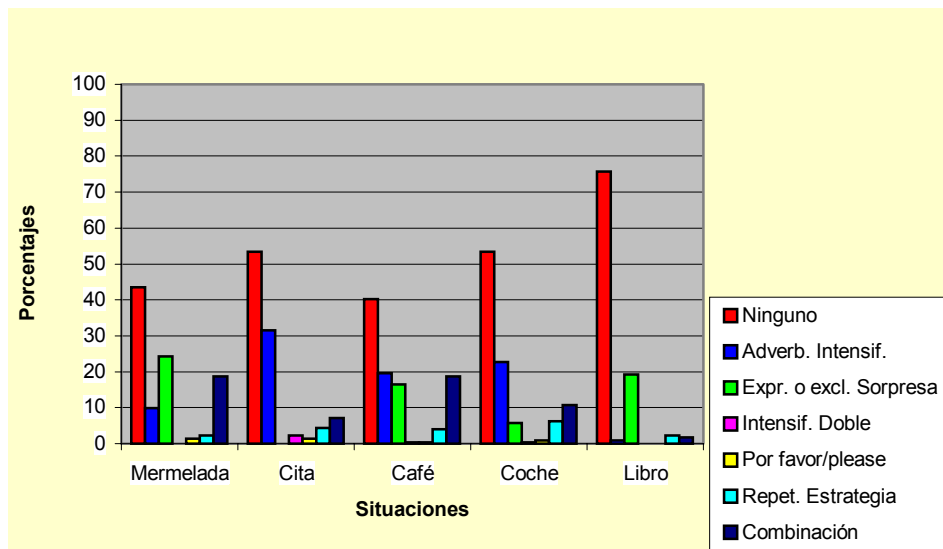


Gráfico 35. Distribución de tipos de modificadores internos en las peticiones de disculpas según la situación

En los dos gráficos siguientes se muestra la proporción de uso de modificadores internos y externos con relación al grupo y la situación. En ambos casos se puede observar que las trayectorias de las líneas correspondientes a cada uno de los grupos de informantes son muy semejantes. En el gráfico de los modificadores internos se observa un descenso en la línea desde la situación S1 (*Mermelada*) hacia la situación S2 (*Cita*) para ascender hacia la situación S3 (*Café*), desde donde desciende de nuevo hacia S5 (*Libro*) pasando por la situación S4 (*Coche*). En el gráfico de utilización de modificadores externos, la línea tiene la forma de una eme algo abierta. Ascende desde la situación S1 (*Mermelada*) hacia la situación S2 (*Cita*), desde ahí desciende hacia la situación S3 (*Café*) para volver a ascender hacia la situación S4 (*Coche*) y desde ahí experimentar un descenso acusado hacia la situación S5 (*Libro*).

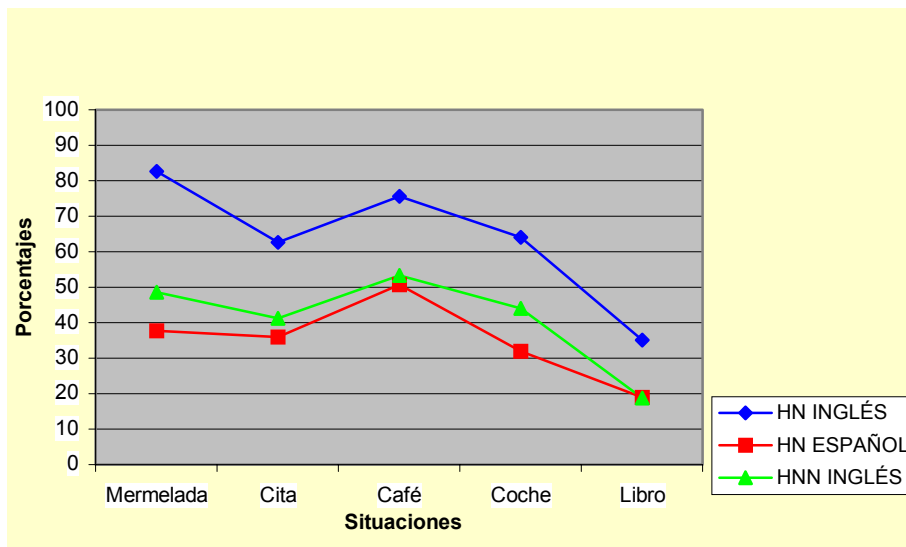


Gráfico 36. Presencia de modificadores internos en las peticiones de disculpas según el grupo y la situación

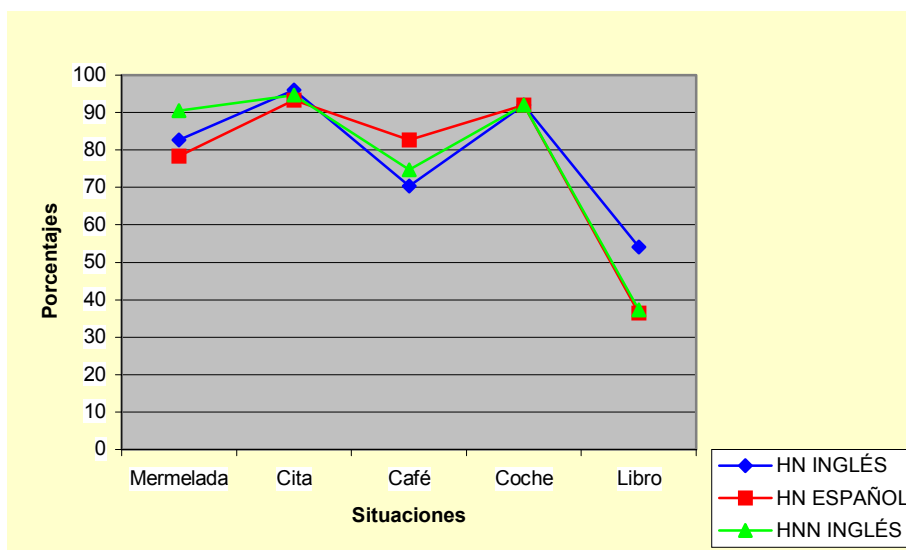


Gráfico 37. Presencia de modificadores externos en las peticiones de disculpas según el grupo y la situación

### 3.3. El acto de habla de la expresión de agradecimiento

La expresión de agradecimiento, al igual que las quejas, es un acto expresivo, pero a diferencia de éstas, su naturaleza, siguiendo a Leech (1983: 104), es sociable (*convivial*), ya que su objetivo consiste en mantener la armonía entre hablante y oyente. En este sentido, Bodman & Eisenstein (1988: 1) afirman que la expresión de agradecimiento es una función pragmática esencial para establecer vínculos sociales, lo cual se ve reflejado en la asociación que se produce en la mente de muchos hablantes nativos de inglés entre esta función y la cortesía o la buena educación. En Eisenstein & Bodman (1993) se destaca la importancia del valor social de la expresión de agradecimiento en el inglés norteamericano con las siguientes palabras:

One indication of its importance is that it is one of the few functions that most speakers can remember being explicitly taught as children. Used frequently in a wide range of interpersonal relationships, this function, when appropriately expressed, can engender feelings of warmth and solidarity among interlocutors. Conversely, the failure to express gratitude adequately can have negative consequences for the relationship of speaker and listener (Eisenstein & Bodman 1993: 64).

Searle (1969: 65) señala también los aspectos positivos del agradecimiento, que define como un acto ilocutivo realizado por un hablante como reacción ante un acto pasado llevado a cabo por un oyente que el hablante considera que le ha resultado beneficioso. Por lo tanto, el dar las gracias, al igual que las quejas y las peticiones de disculpas, y a diferencia de las peticiones, es un acto retrospectivo o post-suceso, pues hace referencia a una acción pasada o en curso. Haverkate (1993: 160) señala, en este sentido, que el acto de agradecer es un acto reactivo, esto es, viene determinado por una acción previa del interlocutor. En palabras de este autor, “[e]ste acto, que puede ser verbal o no verbal, produce un cambio en el mundo que redundará en beneficio del hablante que agradece” (Haverkate 1993: 160). Además de indicar su carácter retrospectivo o reactivo, el agradecimiento se puede caracterizar como un acto de habla que se incluye, siguiendo la tipología de Searle (1975), en la

categoría de los expresivos, cuyo propósito ilocutivo se puede formular de la siguiente manera: “to express the psychological state specified in the sincerity condition about a state of affairs specified in the propositional content” (Searle 1975: 12).

Coulmas (1981b: 74-75) afirma que todas las verbalizaciones del agradecimiento se dirigen a una acción del “benefactor” o a algún resultado de dicha acción, que él denomina “el objeto del agradecimiento” y que está sometido a variación en una amplia escala. Distingue, pues, este autor cuatro dimensiones con respecto a las cuales difieren los agradecimientos, a saber,

- I – agradecimientos *ex ante* (por una promesa, ofrecimiento, invitación)  
– agradecimientos *ex post* (por un favor, invitación)
- II – agradecimientos por bienes materiales (regalos, servicios)  
– agradecimientos por bienes no materiales (deseos, cumplidos, felicitaciones, información)
- III – agradecimientos por una acción iniciada por el benefactor  
– agradecimientos por una acción resultante de una petición, deseo o mandato del beneficiario
- IV – agradecimientos que implican deuda  
– agradecimientos que no implican deuda

Según esta clasificación, el objeto de agradecimiento se puede describir con relación a distintas propiedades. Así, puede ser real o potencial, material o inmaterial, pedido o no pedido y acreedor o no acreedor. Asimismo, el objeto de agradecimiento puede variar con respecto a una escala de importancia. Los distintos objetos de gratitud demandan estrategias diferentes de agradecimiento. En este sentido, Okamoto & Robinson (1997: 412) señalan que las expresiones de agradecimiento son diversas y que la elección de las mismas está condicionada no sólo por la relación entre los interlocutores, sino también por las características de la acción del oyente, en especial el grado de imposición de la acción para el oyente: la cantidad de esfuerzo, tiempo, dinero, etc. que demanda la acción. Según los propios autores,

This is similar to Brown and Levinson's *R* variable, although the latter refers to the imposition placed by the speaker's utterance, not by the hearer's (the giver's) behaviour. It is expected that the greater the imposition there is on the giver, the more often the more polite gratitude forms will be used (Okamoto & Robinson 1997: 412).

Coulmas (1981b) sostiene que la expresión de agradecimiento, al igual que la petición de disculpas, puede considerarse un universal pragmático, hasta el punto de que todas las lenguas poseen un conjunto de mecanismos convencionales para llevar a cabo dicho acto:

Apologies and thanks are strategic devices whose most important function is to balance politeness relations between interlocutors. It has been convincingly argued by R. Lakoff (1973) among others that politeness is a universal linguistic variable. As regards apologies and thanks, it seems to be a reasonable assumption that they exist as generic speech acts in every speech community. I would even go so far as to venture the hypothesis that every language provides a stock of conventionalized means for fulfilling these functions (Coulmas 1981b: 81).

Como indica Haverkate (1994: 93), en muchas culturas resulta cortés informar a la persona que agradece de que no es necesario llevar a cabo dicho acto ilocutivo, o en sus propias palabras, "restablecer el balance coste-beneficio". De este modo, en idiomas como el holandés, inglés o español se pueden emplear fórmulas como las siguientes para realizar dicha función: *géén dank, niet te danken, don't mention it, de nada, no hay de qué, no las merece* (Haverkate 1994: 94).

Como se ha puesto de manifiesto en repetidas ocasiones (Rubin 1983, Eisenstein & Bodman 1986, 1993, Bodman & Eisenstein 1988, Wolfson 1989a), por medio de la expresión *thank you* se pueden llevar a cabo otras funciones además del agradecimiento, como la apertura o el cierre de una conversación. También acontece el caso contrario, es decir, en determinadas lenguas se pueden llevar a cabo agradecimientos por medio de fórmulas correspondientes a otros actos ilocutivos.

Así, Haverkate (1994: 96) menciona el caso del japonés, lengua en la que para expresar agradecimiento se pueden emplear fórmulas que corresponden típicamente a peticiones de disculpas. Así pues, en Japón, para expresar la gratitud por una invitación a cenar es frecuente emplear una expresión equivalente a “Os he causado mucha molestia esta noche”. Obviamente, los anfitriones, movidos por las normas de cortesía, insistirán en que no ha sido molestia alguna. Por otro lado, hay culturas en las que el acto de agradecer tiene una realización no verbal. Así, el botswana, lengua indígena de África del Sur, no posee fórmulas lingüísticas para expresar agradecimiento. Los hablantes de este idioma, por tanto, en lugar de verbalizar su gratitud, emplean un gesto manual, que consiste en elevar los dedos de la mano de tal modo que las puntas se toquen delante del cuerpo.

### **3.3.1. Análisis cuantitativo de las producciones de expresiones de agradecimiento en hablantes nativos y no nativos de inglés y en hablantes nativos de español**

En esta sección se expondrán los resultados del análisis cuantitativo llevado a cabo en este estudio. En primer lugar se considerará la utilización de estrategias de expresión de agradecimiento. A continuación se prestará atención a la presencia y distribución de tipos de elementos opcionales en expresiones de agradecimiento, como alertadores, modificadores internos y modificadores externos o movimientos de apoyo. Finalmente se analizará la influencia de la variable de la situación (o distancia percibida) en las distintas variables medidas en las producciones de este acto de habla.

#### **3.3.1.1. Estrategias de expresión de agradecimiento**

Las estrategias de expresión de agradecimiento empleadas por los informantes de este estudio se han agrupado en cinco categorías. En los extremos se sitúan la categoría 0, o *no realización* de estrategia de expresión de agradecimiento, y la

categoría IV –*MIFI* o *Mecanismo Indicador de la Fuerza Ilocutiva*–. Para ninguna de estas categorías se han encontrado diferencias significativas entre grupos de informantes, esto es, la variable independiente del grupo de informantes no tiene efecto alguno sobre la categoría de expresiones de agradecimiento, como confirma el análisis logarítmico-lineal.

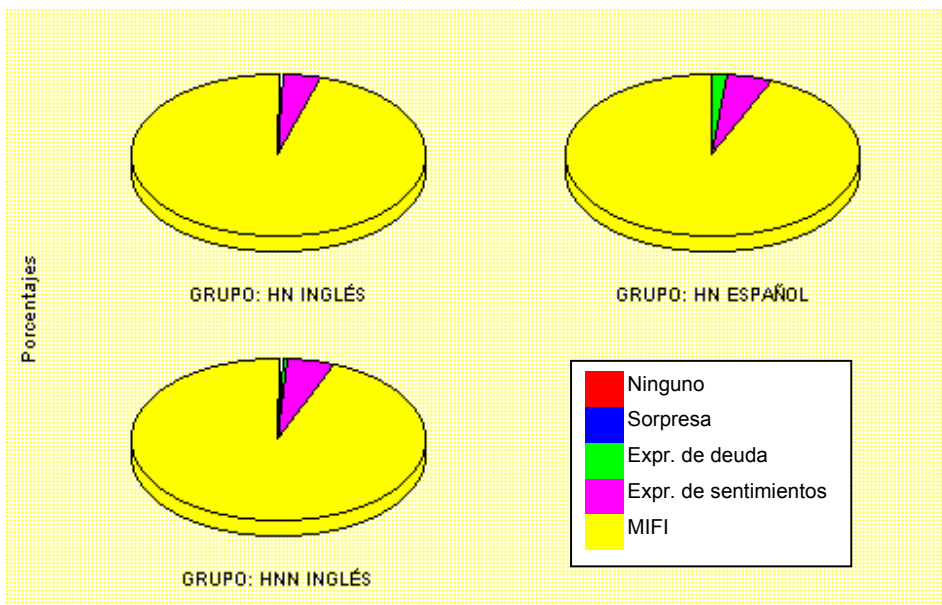


Gráfico 38. Distribución de categorías de estrategias de expresión de agradecimiento según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<b>Cat. 0</b> <i>No realización</i>	0	0	0	0	1	0,3
<b>Cat. I</b> <i>Sorpresa o incredulidad</i>	1	0,3	0	0	1	0,3
<b>Cat. II</b> <i>Sentimiento de deuda</i>	1	0,3	6	1,6	2	0,5
<b>Cat. III</b> <i>Expresión de sentimientos</i>	15	4,0	19	5,1	19	5,1
<b>Cat. IV</b> <i>MIFI</i>	358	95,5	350	93,3	352	93,9
<b>TOTAL</b>	375	100	375	100	375	100

Tabla 26. Distribución de las categorías de estrategias de expresión de agradecimiento entre los distintos grupos de informantes

Al examinar las estrategias de expresión de agradecimiento con mayor detalle, sí se aprecian diferencias significativas entre grupos de informantes, sobre todo en aquéllas correspondientes a la categoría IV. Así, con relación a los tipos 12, 13 y 14 – *Mecanismo indicador de la fuerza ilocutiva coloquial (cheers, ta), thanks y thank you/gracias*– difieren significativamente entre sí los tres grupos de informantes. Se debe tener en cuenta que los tipos 12 y 13 no existen en la lengua española. En el tipo 15 y en el 7 –*enunciado performativo e incapacidad de mostrar sentimientos*– se han observado diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes nativos de español y los otros dos grupos. En la estrategia denominada *falta de necesidad u obligación* –tipo 3– hay diferencias significativas entre nativos de inglés y de español. En el resto de las estrategias de expresión de agradecimiento no se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.



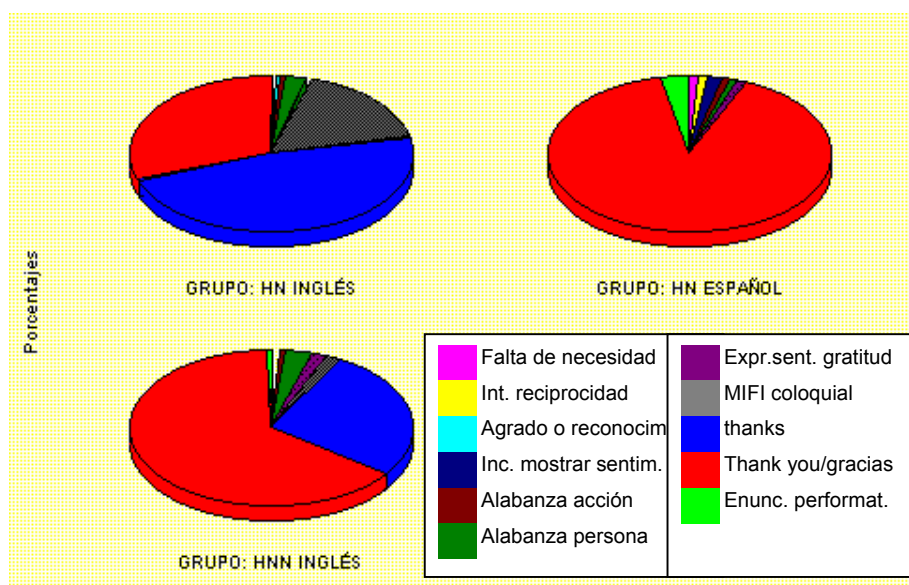


Gráfico 39. Distribución de estrategias de expresión de agradecimiento según el grupo de informantes

		HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
		N	%	N	%	N	%
<b>Cat 0:</b> No realización	<i>Ninguna</i>	0	0	0	0	1	0,3
<b>Cat I:</b> Sorpresa o incredulidad	<i>Pregunta seguridad</i>	1	0,3	0	0	0	0
	<i>Expr. sorpresa</i>	0	0	0	0	1	0,3
<b>Cat II:</b> Sentimiento de deuda	<i>Falta de necesidad</i>	0	0	4	1,1	1	0,3
	<i>Expr. deuda</i>	0	0	0	0	0	0
	<i>Mostrar reciprocidad</i>	1	0,3	4	1,1	1	0,3
<b>Cat III:</b> Expresión de sentimientos	<i>Agrado o reconocim.</i>	2	0,5	0	0	0	0
	<i>Incap. mostrar sentimientos</i>	0	0	6	1,6	0	0
	<i>Alabanza a la acción</i>	2	0,5	3	0,8	2	0,5
	<i>Alabanza a la persona</i>	9	2,4	4	1,1	11	2,9
	<i>Expr. afecto</i>	1	0,3	0	0	0	0
	<i>Expr. sentim de gratitud</i>	1	0,3	4	1,1	7	1,9
<b>Cat IV:</b> MIFI	<i>Coloquial</i>	65	17,3	0	0	6	1,6
	<i>Thanks</i>	179	47,7	0	0	101	26,9
	<i>Thank you /Gracias</i>	114	30,4	338	90,1	242	64,5
	<i>Enunciado performativo</i>	0	0	12	3,2	2	0,5
	<b>TOTAL</b>	375	100	375	100	375	100

Tabla 27. Distribución de estrategias de agradecimiento entre los distintos grupos de informantes

### 3.3.1.2. Alertadores

No se han percibido diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes en cuanto a la presencia de alertadores en expresiones de agradecimiento. Los porcentajes van desde el 9,1 % de los hablantes de español hasta el 6,1 % de los hablantes no nativos de inglés, pasando por el 7,2 % de los hablantes nativos de inglés. Por lo que respecta a los tipos de alertadores utilizados, se han observado diferencias estadísticamente significativas entre hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos en cuanto a la utilización del tipo de alertador denominado *Nombre de pila*, entre hablantes no nativos de inglés y los dos grupos restantes en el *Apelativo amistoso*, y entre hablantes de español y hablantes no nativos de inglés en el alertador denominado *Título/rol*.

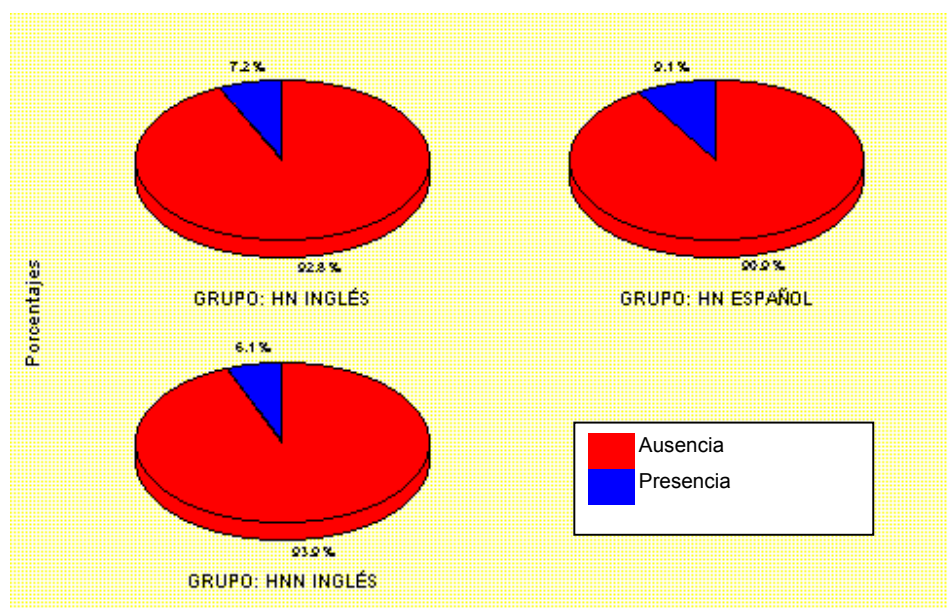


Gráfico 40. Presencia/ausencia de alertadores en expresiones de agradecimiento según el grupo de informantes

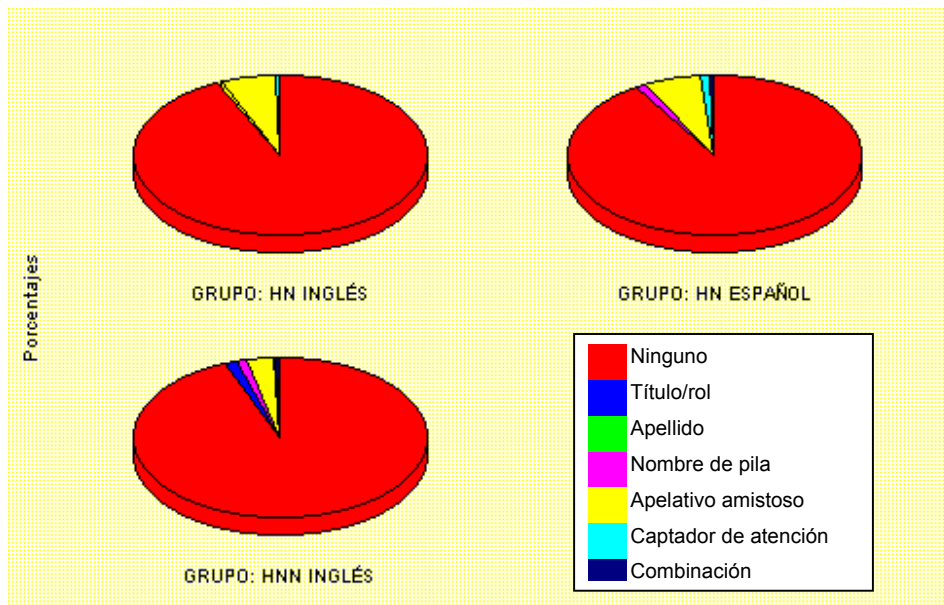


Gráfico 41. Distribución de tipos de alertadores en las expresiones de agradecimiento según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	348	92,8	341	90,9	351	93,8
<i>Título/rol</i>	1	0,3	0	0	5	1,3
<i>Apellido</i>	1	0,3	0	0	0	0
<i>Nombre de pila</i>	0	0	5	1,3	4	1,1
<i>Apodo</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Apelativo amistoso</i>	23	6,1	23	6,1	11	2,9
<i>Apelativo ofensivo</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Pronombre</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Captador de atención</i>	2	0,5	4	1,1	1	0,3
<i>Combinaciones</i>	0	0	2	0,5	2	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>100</b>	<b>375</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

Tabla 28. Distribución de tipos de alertadores en las expresiones de agradecimiento con relación al grupo de informantes

### 3.3.1.3. Modificadores internos

Al igual que acontecía con el resto de los actos de habla analizados, en el caso de las expresiones de agradecimiento también son los hablantes nativos de inglés los que emplean modificadores internos con mayor frecuencia. En concreto, el 60 % de las expresiones de agradecimiento producidas por los nativos de inglés contienen algún modificador interno. Siguen en orden de frecuencia los hablantes no nativos de inglés, que emplean modificadores internos en el 58 % de sus expresiones de agradecimiento. Finalmente, de entre las expresiones de agradecimiento producidas por hablantes de español, el 57,6 % de ellas contienen algún modificador interno. Las diferencias entre los grupos de informantes en este sentido distan mucho, sin embargo, de ser estadísticamente significativas.

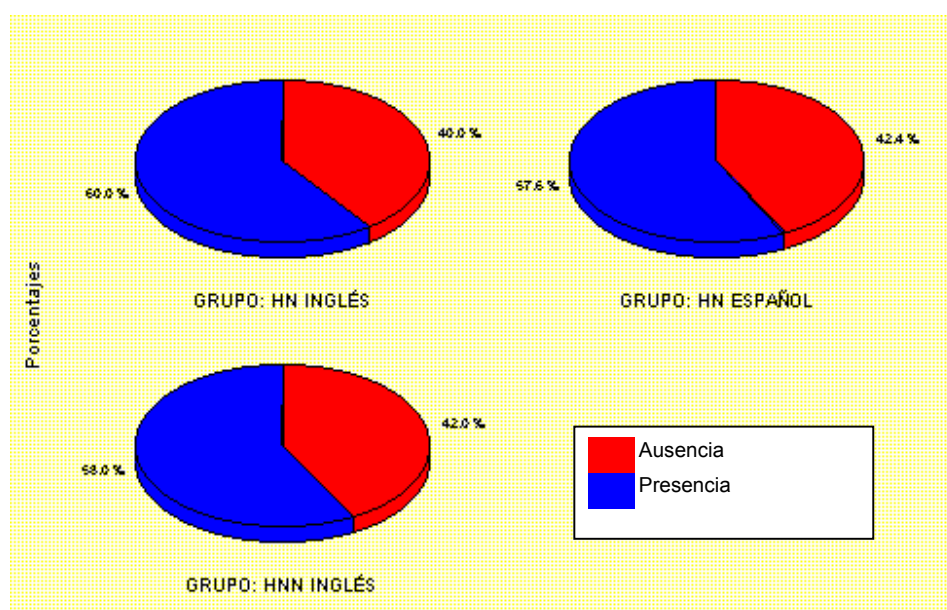


Gráfico 42. Presencia/ausencia de modificadores internos en las expresiones de agradecimiento según el grupo y la situación

En dos de los tipos de modificador interno se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes. Uno de ellos es el tipo 2 –*repetición de la estrategia*– con respecto al cual difieren significativamente los hablantes no nativos de inglés de los otros dos grupos de informantes. El otro tipo de modificador interno en el que se han encontrado diferencias significativas es el 3 –*exclamación emocional*– en este caso entre el grupo de hablantes nativos de español y los dos grupos de hablantes de inglés: nativos y no nativos.

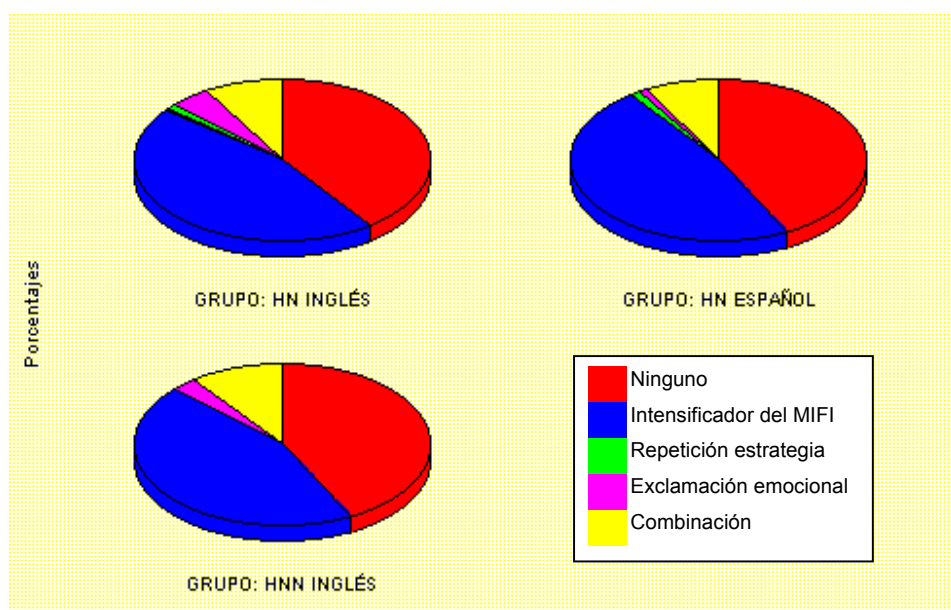


Gráfico 43. Distribución de tipos de modificadores internos en las expresiones de agradecimiento según el grupo

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	150	40,0	159	42,4	158	42,2
<i>Intensificador del MIFI</i>	171	45,6	178	47,5	167	44,7
<i>Repetición estrategia</i>	5	1,3	4	1,1	0	0
<i>Exclamación emocional</i>	17	4,5	3	0,8	10	2,7
<i>Combinaciones</i>	32	8,5	31	8,3	39	10,4
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>100</b>	<b>375</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

Tabla 29. Distribución de categorías de modificadores internos en las expresiones de agradecimiento con relación al grupo de informantes

### 3.3.1.4. Modificadores externos

Por lo que respecta a la presencia de modificadores externos o movimientos de apoyo en las expresiones de agradecimiento, los porcentajes van desde el 72,3 % de los hablantes nativos de inglés hasta el 68,5 % de los nativos de español. Entre uno y otro se sitúa el porcentaje correspondiente a los hablantes no nativos de inglés, en este caso 70,3 %. Los grupos de informantes no difieren significativamente entre sí en este sentido, ya que los índices de probabilidad son siempre superiores al 0,05.

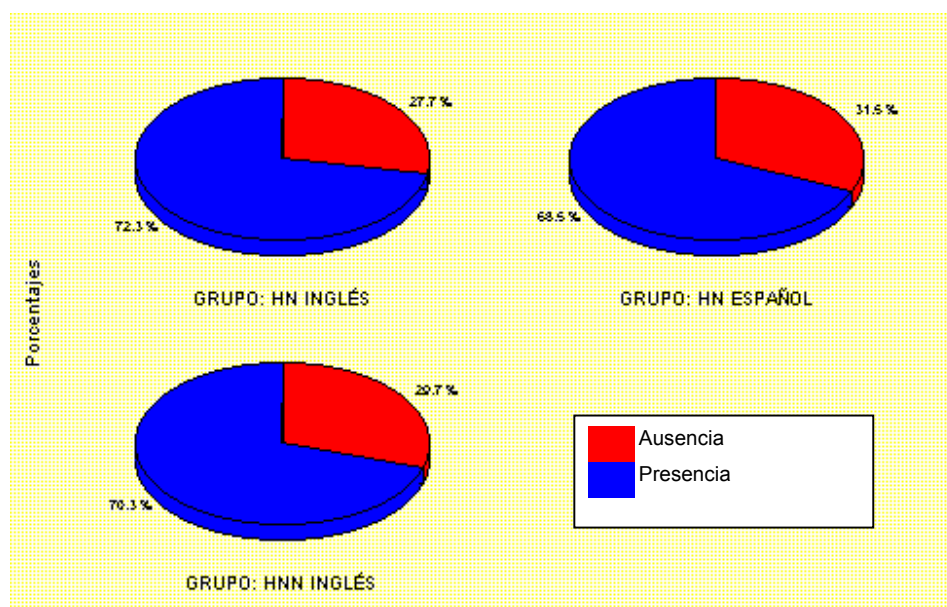


Gráfico 44. Presencia/ausencia de modificadores externos en las expresiones de agradecimiento según el grupo de informantes

De los trece tipos de modificadores externos utilizados en expresiones de agradecimiento que se han establecido en este estudio, en ocho de ellos se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes. De este modo, en los tipos 3, 6, 7, 8 y 9 –*falta de necesidad u obligación, agrado o*

*reconocimiento, incapacidad de expresar sentimientos, alabanza a la acción y alabanza a la persona*– el grupo de los hablantes nativos de inglés difiere significativamente de los otros dos grupos de informantes. En las categorías de modificadores externos denominadas *pregunta acerca de la seguridad de llevar a cabo la acción y expresión de afecto* –tipos 1 y 10– existen diferencias estadísticamente significativas entre hablantes nativos de inglés y español y en la denominada *expresión de sorpresa* –tipo 2– las diferencias significativas se dan entre los hablantes nativos y no nativos de inglés. Dejando aparte el tipo 0 o ausencia de modificador externo, mientras que el movimiento de apoyo más frecuente entre los hablantes nativos de inglés es el tipo 5 –*intención de mostrar reciprocidad*–, con un 20,3 %, entre hablantes nativos de español y hablantes no nativos de inglés el movimiento de apoyo empleado con mayor frecuencia es el tipo 8 –*alabanza a la acción*–, con un 20,8 % y un 21,9 % respectivamente.

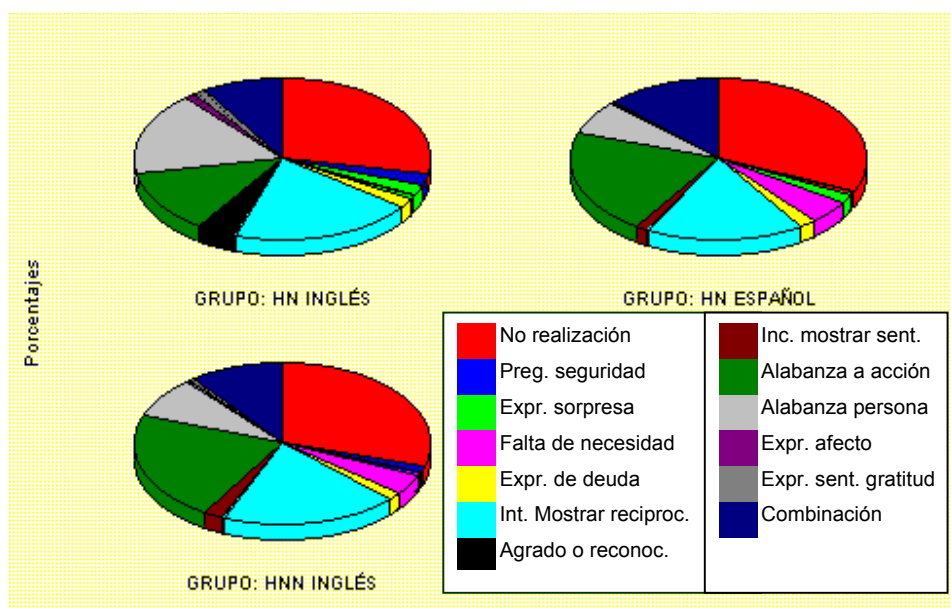


Gráfico 45. Distribución de tipos de modificadores externos en las expresiones de agradecimiento según el grupo de informantes



	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	104	27,7	118	31,5	111	29,7
<i>Preg. Seguridad</i>	9	2,4	2	0,5	3	0,8
<i>Expr. de sorpresa</i>	9	2,4	8	2,1	2	0,5
<i>Falta de necesidad</i>	3	0,8	18	4,8	16	4,3
<i>Expresión de deuda</i>	6	1,6	6	1,6	6	1,6
<i>Intención mostrar reciprocidad</i>	76	20,3	65	17,3	73	19,5
<i>Agrado o reconocimiento</i>	17	4,5	1	0,3	1	0,3
<i>Incapacidad de mostrar sentimientos</i>	0	0	5	1,3	8	2,1
<i>Alabanza a la acción</i>	47	12,5	78	20,8	82	21,9
<i>Alabanza a la persona</i>	61	16,3	25	6,7	30	8,0
<i>Expresión de afecto</i>	4	1,1	0	0	1	0,3
<i>Expresión de sentimiento de gratitud</i>	6	1,6	1	0,3	2	0,5
<i>Combinaciones</i>	33	8,8	48	12,8	39	10,4
<i>TOTAL</i>	375	100	375	100	374	100

Tabla 30. Distribución de categorías de movimientos de apoyo en las expresiones de agradecimiento con relación al grupo de informantes



### 3.3.1.5. Factores situacionales

Según el análisis logarítmico lineal ninguna de las dos variables de agrupamiento consideradas en este estudio afecta a la categoría de expresión de agradecimiento y tan sólo la situación tiene un efecto sobre la presencia de modificadores internos y externos. En la tabla 31 y en el gráfico asociado a ella se reflejan los porcentajes de utilización de estos dos tipos de modificadores. El porcentaje de utilización de modificadores internos más elevado corresponde a la situación S4 (*Coche*) –77,8 %–, en la que se da una relación de poder del oyente hacia el hablante y en la que no existe trato entre ambos. La situación en la que se han utilizado más modificadores externos, en cambio, ha sido la S2 (*Comida*) (92,4 %), donde también se establece una relación de poder del oyente hacia el hablante y ambos son conocidos. En la situación S5 (*Bolígrafo*), donde los interlocutores son conocidos y no hay relación de poder entre ellos, es en la que se da un porcentaje más reducido de utilización tanto de modificadores internos como externos, 10,7 % y 15,6 % respectivamente.

En cuanto a la proporción de uso de modificadores internos, se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre la situación S1 (*Ordenador*) y el resto de las situaciones y entre la S5 (*Bolígrafo*) y el resto de las situaciones. Con respecto a la utilización de modificadores externos, todas las situaciones difieren significativamente entre sí excepto S3 (*Carpeta*) y S4 (*Coche*).

	<b>Ordenador</b>		<b>Comida</b>		<b>Carpeta</b>		<b>Coche</b>		<b>Bolígrafo</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<i>Modif. Interno</i>	130	57,8	169	75,1	160	71,1	175	77,8	24	10,7
<i>TOTAL</i>	225	100	225	100	225	100	225	100	224	100
<i>Modif. Externo</i>	167	74,2	208	92,4	190	84,4	191	84,9	35	15,6
<i>TOTAL</i>	225	100	225	100	225	100	225	100	224	100

Tabla 31. Presencia de modificadores internos y externos en las expresiones de agradecimiento según la situación

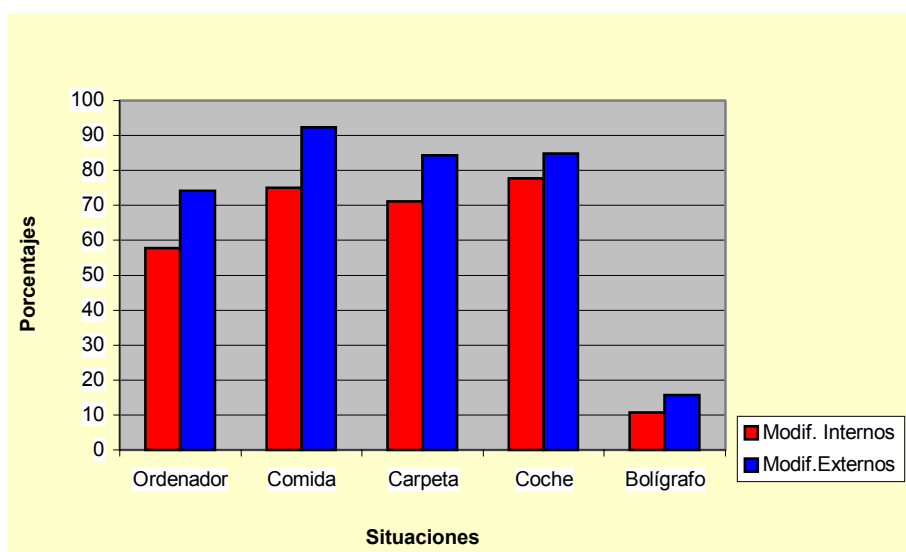


Gráfico 46. Presencia de modificadores internos y externos en las expresiones de agradecimiento según la situación

Los dos gráficos que se incluyen a continuación muestran los porcentajes de utilización de modificadores internos y externos con relación al grupo y a la situación. Las trayectorias de las líneas correspondientes a los tres grupos son muy semejantes, especialmente en los modificadores externos. Tanto en un tipo de modificador como en otro, la situación S5 (*Bolígrafo*) es en la que la proporción de utilización es más baja, seguida también en ambos casos, aunque a gran distancia, por S1 (*Ordenador*). También en los dos gráficos las situaciones S2 (*Comida*) y S4 (*Coche*) son aquéllas en las que los porcentajes son más elevados, mientras que en S3 (*Carpeta*) son algo más bajos. Sin embargo, los hablantes nativos de inglés representan una excepción en este sentido en cuanto a la utilización de modificadores internos, ya que en este grupo de informantes le corresponde a la utilización de modificadores internos en la situación S3 (*Carpeta*) un porcentaje tan elevado como el de la situación S4 (*Coche*) y más elevado que el de la situación S2 (*Comida*).

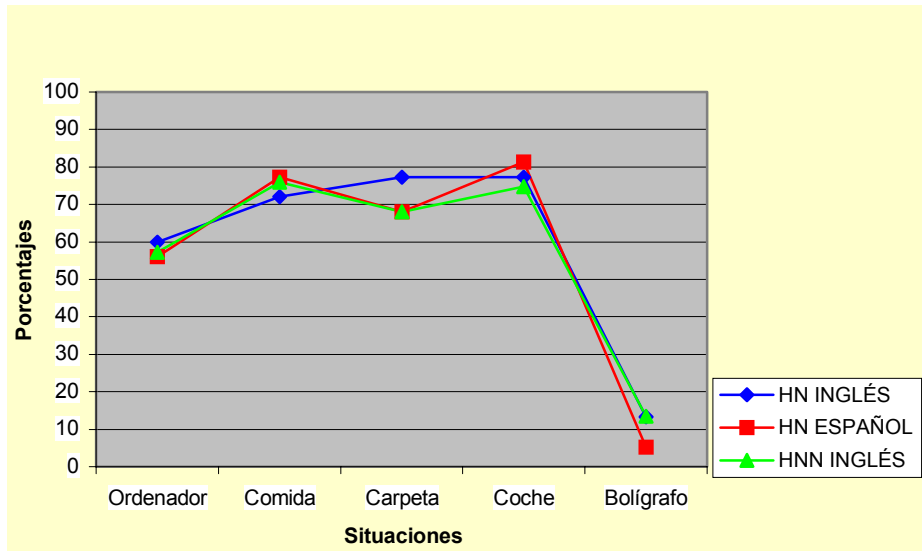


Gráfico 47. Presencia de modificadores internos en las expresiones de agradecimiento según el grupo y la situación

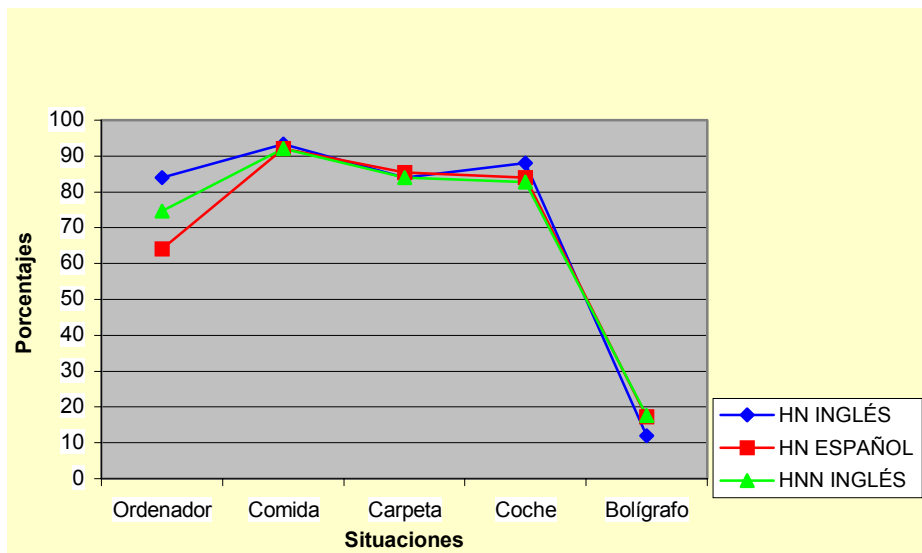


Gráfico 48. Presencia de modificadores externos en las expresiones de agradecimiento según el grupo y la situación

Conforme a los resultados del análisis logarítmico-lineal, de las dos variables independientes consideradas en este estudio, tan sólo la situación afecta a la distribución de los tipos de modificadores internos. En la tabla y en el gráfico siguientes se presenta la distribución de los tipos de modificadores internos con relación a la situación. En todas las situaciones excepto en S5 (*Bolígrafo*), el adverbial intensificador ha sido el modificador interno más utilizado. En S5, sin embargo, la categoría 0 –no utilización de modificador interno– representa el porcentaje más elevado. Se han encontrado diferencias significativas entre situaciones en todos los tipos de modificadores internos excepto en el denominado *repetición de la estrategia*. En el *adverbial intensificador* todas las situaciones difieren significativamente entre sí excepto S1 (*Ordenador*) y S3 (*Carpeta*) por una parte y S2 (*Comida*) y S4 (*Coche*) por la otra. En la categoría denominada *exclamación emocional* hay diferencias estadísticamente significativas entre S4 (*Coche*) y el resto de las situaciones por un lado, y entre S3 (*Carpeta*) y las situaciones S1 (*Ordenador*) y S5 (*Bolígrafo*) por otro. Finalmente, en cuanto a la *combinación de dos o más modificadores* se han observado diferencias significativas entre S3 (*Carpeta*) y las situaciones S1 (*Ordenador*), S2 (*Comida*) y S4 (*Coche*), y entre S5 (*Bolígrafo*) y el resto de las situaciones.

	<b>Ordenador</b>		<b>Comida</b>		<b>Carpeta</b>		<b>Coche</b>		<b>Bolígrafo</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<i>Ninguno</i>	95	42,2	57	25,3	65	28,9	50	22,2	200	89,3
<i>Adverbial intensific.</i>	112	49,8	136	60,4	99	44,0	152	67,6	17	7,6
<i>Repetición estrategia</i>	1	0,4	2	0,9	3	1,3	2	0,9	1	0,4
<i>Excl. Emocional</i>	4	1,8	7	3,1	15	6,7	0	0	4	1,8
<i>Combinaciones</i>	13	5,8	23	10,2	43	19,1	21	9,3	2	0,9
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100</b>	<b>225</b>	<b>100</b>	<b>225</b>	<b>100</b>	<b>225</b>	<b>100</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

Tabla 32. Distribución de tipos de modificadores internos en expresiones de agradecimiento según situación

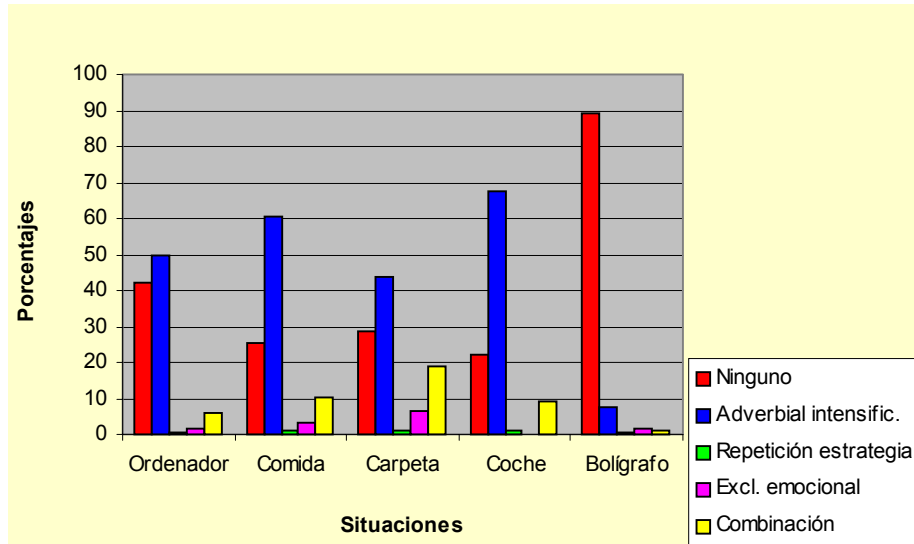


Gráfico 49. Distribución de tipos de modificadores internos en las expresiones de agradecimiento según la situación



### 3.4. El acto de habla de las quejas

En el acto de habla de la queja el hablante expresa su desagrado o enfado como reacción ante una acción pasada o en curso cuyas consecuencias le afectan desfavorablemente. Olshtain & Weinbach (1987: 195-196) afirman que el hablante considera al oyente responsable de la acción ofensiva y que, desde el punto de vista del hablante, para que tenga lugar el acto de habla de la queja, habrán de cumplirse las siguientes condiciones previas:

a) el hablante esperaba que tuviese lugar un acontecimiento favorable o que se impidiese que tuviese lugar un acontecimiento desfavorable. El acto A, por tanto, supone una violación de las expectativas del hablante, al permitir o no impedir el acontecimiento ofensivo,

b) el hablante considera que el acto A tiene consecuencias desfavorables para sí mismo/a. El acto A es, por tanto, el acto ofensivo,

c) el hablante considera que el oyente es responsable del acto A,

d) el hablante elige expresar verbalmente su frustración y decepción.

Trosborg (1995), por su parte, define el acto ilocutivo que nos ocupa en los siguientes términos:

A complaint is defined here as an illocutionary act in which the speaker (the complainer) expresses his/her disapproval, negative feelings etc. towards the state of affairs described in the proposition (the complainable) and for which he/she holds the hearer (the complaine) responsible, either directly or indirectly (Trosborg 1995: 311-312).

Como señala Trosborg (1995: 311), las quejas pertenecen a la categoría de las funciones expresivas, que se caracterizan por incluir juicios de tipo moral que expresan la aprobación o la desaprobación del hablante con respecto a la conducta mencionada en el juicio. En el caso de las quejas, se trata siempre de una censura o inculpación de tipo moral.

Mientras las peticiones, y los actos directivos en general, como hemos visto, son prospectivos, puesto que con ellos se intenta influir en el comportamiento de otra persona, las quejas, por el contrario, son actos de habla retrospectivos, al efectuar el hablante un juicio sobre una acción que cree que ya

ha hecho o ha dejado de hacer el oyente o que está en proceso en el momento de la enunciación.

En la terminología de Brown y Levinson, las quejas pertenecen al grupo de los actos contra la imagen. En particular, amenazan la imagen positiva del oyente, “by indicating (potentially) that the speaker does not care about the addressee’s feelings, wants, etc. –that in some important respect he doesn’t want H’s wants– (Brown & Levinson 1987: 66). En este sentido, Edmondson & House (1981) afirman lo siguiente: “In making a complaint a speaker potentially disputes, challenges, or bluntly denies the social competence of the complaine” (Edmondson & House 1981: 145). Según Leech (1983: 104), las quejas sirven a la función conflictiva, que incluye también actos como las amenazas, acusaciones, maldiciones y reprimendas. Todos estos actos, por su propia naturaleza, tienen el objetivo de producir una ofensa y consecuentemente constituyen una grave amenaza para las relaciones sociales entre los interlocutores. En opinión de este autor, las quejas son por definición actos no corteses y, por lo tanto, recurrir a la cortesía en este tipo de actos supone una contradicción en términos. Podría entonces parecer una paradoja el recurrir a mecanismos mitigadores en la producción de estos actos de habla. No obstante, como indica Trosborg (1995: 312-313), resulta obvio que es necesario utilizar esas estrategias para evitar conflictos personales en la comunicación y, por tanto, incluso si la queja se considera un acto intrínsecamente no cortés, el hablante podrá recurrir a mecanismos mitigadores para reducir el impacto que la queja pueda tener en el oyente.

Conviene establecer una distinción entre las denominadas quejas directas y las quejas indirectas. Boxer (1993a, 1993b), que se basa en D’Amico-Reisner (1985), explica la distinción entre ambos tipos de quejas en los siguientes términos: “ICs [indirect complaints] differ from instances of D [direct complaints] in that the addressee is not held responsible for a perceived offense” (Boxer 1993a: 106).<sup>6</sup> En otros estudios, se han utilizado los términos “*troubles-telling*” (Jefferson & Lee 1981, Jefferson 1984a, 1984b) o “*troubles-talk*” (Tannen 1990)

---

<sup>6</sup> En Boxer & Pickering (1995) se analiza la presentación de quejas en siete libros de texto de inglés como lengua extranjera y concluyen las autoras que, además de centrarse los textos casi únicamente en quejas directas, los diálogos en los que se introducen las quejas provienen de la intuición de los autores y apenas se ofrece información acerca de la relación entre los interlocutores.



para hacer referencia a acontecimientos de habla en los que la queja indirecta constituye el acto de habla inicial. En nuestro estudio, sin embargo, nos centraremos exclusivamente en las quejas directas, es decir, aquellas en las que el hablante considera responsable de la ofensa al oyente. Mientras que este tipo de quejas se inscribe en el ámbito de los actos contra la imagen, las indirectas, por el contrario, se emplean con frecuencia con el objetivo de establecer lazos de solidaridad o entendimiento entre los interlocutores.

### **3.4.1. Análisis de las producciones de quejas en hablantes nativos y no nativos de inglés y en hablantes nativos de español**

Esta sección se dedicará a una exposición de los resultados del análisis cuantitativo de las producciones de quejas por los participantes en este estudio. Como en los casos precedentes, se prestará atención en primer lugar a las estrategias de realización del acto de habla y a la perspectiva adoptada. Más adelante se tratarán los elementos opcionales que pueden aparecer en las producciones de quejas, a saber, modificadores internos –en los que se cabe distinguir entre mitigadores sintácticos, mitigadores léxicos y frasales e intensificadores– y modificadores externos o movimientos de apoyo.

#### **3.4.1.1. Estrategias de queja**

Las estrategias utilizadas por los informantes de este estudio para llevar a cabo las quejas se han agrupado en cinco categorías distintas, desde la categoría 0 –*no realización*– hasta la categoría IV –*inculpación*–. Al igual que en las peticiones, las estrategias de queja se diferencian en su nivel de oblicuidad, de tal modo que cuanto más elevado sea el número de la estrategia, más directa será la queja.

En los tres grupos de informantes la más frecuente es la categoría III, denominada *acusaciones*. Sin embargo se aprecian diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes nativos de inglés (29,6 %) y los otros dos grupos: hablantes nativos de español (42,4 %,  $p= 0,0003$ ) y hablantes no

---

nativos de inglés (42,9 %,  $p= 0,0002$ ). La siguiente categoría en orden de frecuencia coincide también en los tres grupos de informantes. Se trata de la categoría II *–enfado o desaprobación–*, y las diferencias en las proporciones entre los distintos grupos adquieren significación estadística de nuevo al comparar al grupo I *–hablantes nativos de inglés–* (28,3 %) con los grupos II *–hablantes de español–* (20,3 %,  $p= 0,0108$ ) y III *–hablantes no nativos de inglés–* (21,9 %,  $p= 0,0436$ ). En las categorías I y IV *–sin reproche explícito e inculpación–* se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre hablantes nativos de inglés y hablantes de español. Por último, en la categoría 0 *–no realización–*, hay diferencias estadísticamente significativas entre hablantes nativos y no nativos de inglés. Si se examinan estos resultados, se podrá comprobar que el nivel de oblicuidad es mayor en el grupo de los hablantes nativos de inglés que en los otros dos grupos de informantes. Dicho de otro modo, los hablantes no nativos de inglés y, sobre todo, los hablantes de español tienden a utilizar estrategias de queja más directas que los hablantes nativos de inglés. Al sumar los porcentajes correspondientes a las categorías III y IV, las dos que agrupan a las estrategias de queja más directas, en los grupos de hablantes de español y de hablantes no nativos de inglés, el resultado representa más de la mitad de las producciones de quejas, el 55,7 % y el 53,8 % respectivamente. En los hablantes nativos de inglés, sin embargo, este porcentaje (37,6 %) equivale a menos de la mitad de las quejas realizadas.

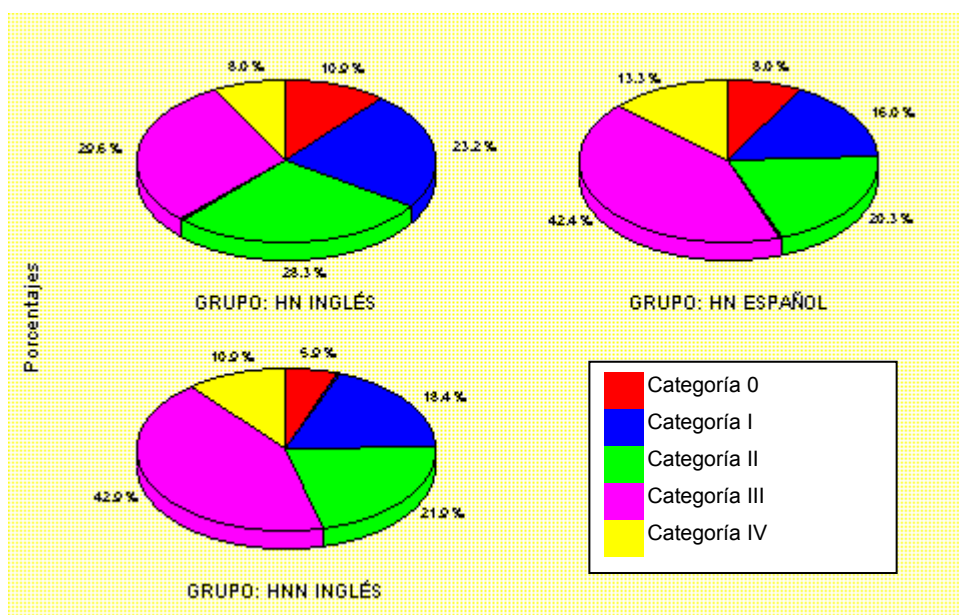


Gráfico 50. Distribución de categorías de estrategias de queja según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<b>Cat. 0</b> No realización	41	10,9	30	8,0	22	5,9
<b>Cat. I</b> Sin reproche explícito	87	23,2	60	16,0	69	18,4
<b>Cat. II</b> Enfado o desaprobación	106	28,3	76	20,3	82	21,9
<b>Cat. III</b> Acusaciones	111	29,6	159	42,4	161	42,9
<b>Cat. IV</b> Inculpación	30	8,0	50	13,3	41	10,9
<i>TOTAL</i>	375	100	375	100	375	100

Tabla 33. Distribución de las categorías de estrategias de queja entre los distintos grupos de informantes

Las cinco categorías que se han establecido en este estudio pueden a su vez dividirse, alcanzando un mayor nivel de concreción, en nueve estrategias. De éstas, la estrategia 0 y la 1 coinciden con las categorías identificadas por medio de

los mismos números, ya que éstas son categorías que constan de una única estrategia. Aparte de esas dos estrategias, se han encontrado diferencias significativas en otras cuatro. Así, en los tipos 2 y 5 –enfado o desaprobación y acusación directa– el grupo I –hablantes nativos de inglés– difiere significativamente de los otros dos grupos. En el tipo 6 –inculpación modificada– la proporción difiere significativamente entre el grupo de hablantes nativos de español y los dos grupos restantes. En la estrategia denominada *acusación indirecta* –tipo 4– se han encontrado diferencias significativas entre los dos grupos de hablantes nativos, esto es, grupos I y II. En el resto de las estrategias no se han encontrado diferencias significativas entre grupos de informantes.

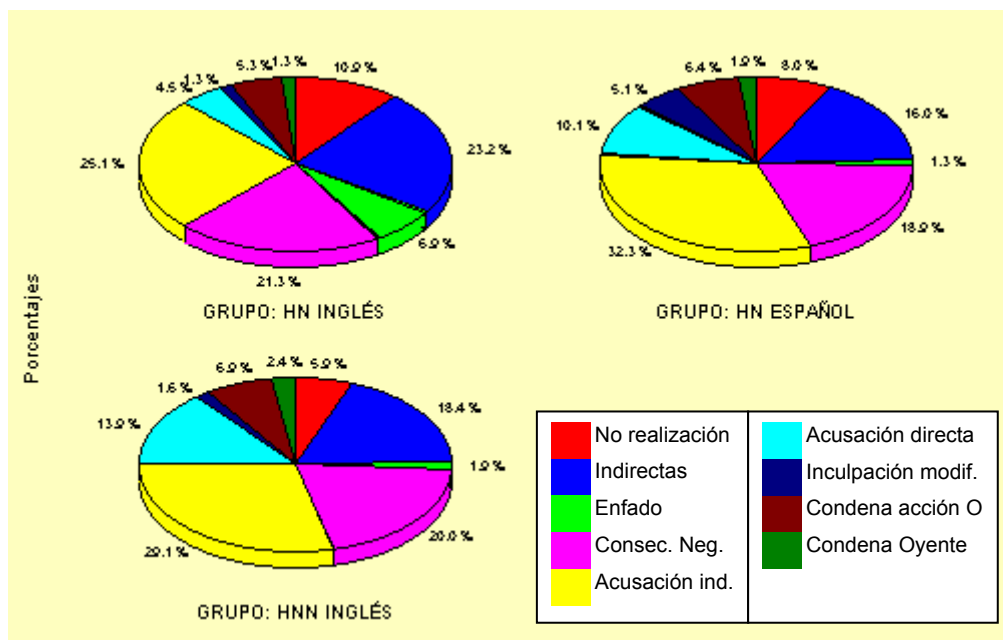


Gráfico 51. Distribución de estrategias de queja según el grupo de informantes

		HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
		N	%	N	%	N	%
<b>Cat 0</b>	<i>No realización</i>	41	10,9	30	8,0	22	5,9
<b>Cat I</b>	<i>Indirectas</i>	87	23,2	60	16,0	69	18,4
<b>Cat II</b>	<i>Enfado</i>	26	6,9	5	1,3	7	1,9
	<i>Consecuencias Negativas</i>	80	21,3	71	18,9	75	20,0
<b>Cat III</b>	<i>Acusación indirecta</i>	94	25,1	121	32,3	109	29,1
	<i>Acusación directa</i>	17	4,5	38	10,1	52	13,9
<b>Cat IV</b>	<i>Inculpación modificada</i>	5	1,3	19	5,1	6	1,6
	<i>Condena expl. acción oyente</i>	20	5,3	24	6,4	26	6,9
	<i>Condena expl. O como persona</i>	5	1,3	7	1,9	9	2,4
	<i>TOTAL</i>	375	100	375	100	375	100

Tabla 34. Distribución de estrategias de queja entre los distintos grupos de informantes

### 3.4.1.2. Perspectiva en la realización de quejas

En cuanto a la perspectiva adoptada por los informantes de este estudio en sus producciones de quejas, se han observado, como se puede comprobar en el gráfico y en la tabla que se incluyen más abajo, cuatro tipos diferentes. En los tres grupos la perspectiva más frecuente ha sido la del *oyente*. Sin embargo, su proporción de uso difiere significativamente entre hablantes nativos de inglés (35,3 %) y de español (45,8 %,  $p= 0,0055$ ). El porcentaje que representa esta perspectiva en las quejas producidas por los hablantes no nativos de inglés (41,1 %) se sitúa una vez más entre los otros dos grupos y no difiere significativamente, en este caso, de ninguno de ellos. La otra perspectiva en la que se han observado diferencias estadísticamente significativas ha sido la *impersonal*, en este caso entre hablantes de español (20 %) y los otros dos grupos: hablantes nativos de inglés (29,6 %) y hablantes no nativos de inglés (26,9 %), cuyo porcentaje se sitúa

de nuevo entre los de los otros dos grupos, pero más próximo al de los hablantes de español.

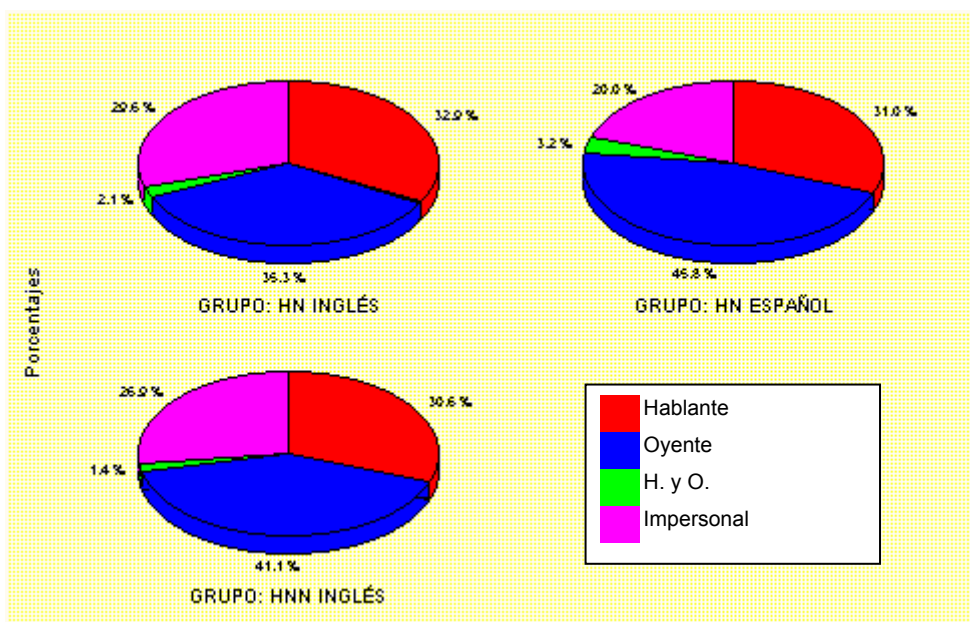


Gráfico 52. Distribución de perspectiva en las quejas según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Hablante</i>	110	32,9	107	31,0	108	30,6
<i>Oyente</i>	118	35,3	158	45,8	145	41,1
<i>H. y O.</i>	7	2,1	11	3,2	5	1,4
<i>Impersonal</i>	99	29,6	69	20,0	95	26,9
<i>TOTAL</i>	334	100	345	100	353	100

Tabla 35. Distribución de perspectivas de queja con relación al grupo de informantes

### 3.4.1.3. Alertadores

Son los hablantes nativos de español los que utilizan alertadores en sus producciones de quejas con mayor frecuencia. El 33,6 % de las quejas producidas por los hablantes de español contienen algún alertador. Difiere en este sentido este grupo de informantes de los dos grupos restantes, en los que las proporciones de quejas en las que hay algún alertador son 17,5 % (hablantes nativos de inglés) y 16,4 % (hablantes no nativos de inglés).

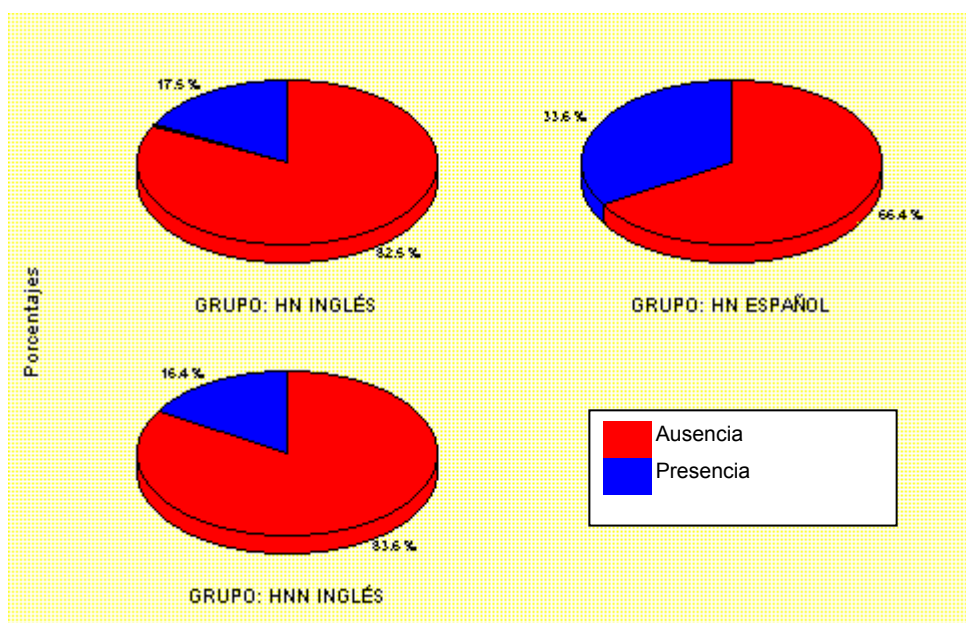


Gráfico 53. Presencia/ausencia de alertadores en las quejas según el grupo de informantes

El alertador más utilizado en los tres grupos de informantes ha sido el *captador de atención*, con porcentajes que se sitúan entre el 23,2 % de los hablantes de español y el 12,2 % de los hablantes no nativos de inglés. Los hablantes de español difieren significativamente de los otros dos grupos de informantes en cuanto a la utilización de este tipo de alertador. Se han encontrado asimismo diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes nativos de español y los dos grupos restantes en cuanto a la utilización de *apelativos amistosos*.

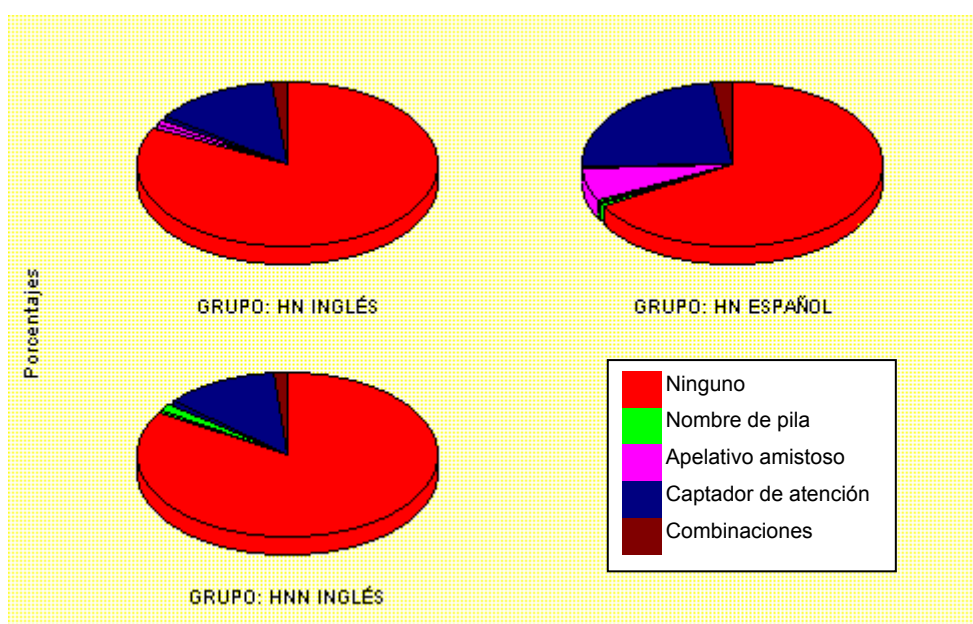


Gráfico 54. Distribución de tipos de alertadores en las quejas según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	275	82,5	229	66,4	295	83,6
<i>Título/rol</i>	2	0,6	2	0,6	2	0,6
<i>Nombre de pila</i>	1	0,3	3	0,9	5	1,4
<i>Apelativo amistoso</i>	3	0,9	22	6,4	2	0,6
<i>Apelativo ofensivo</i>	1	0,3	1	0,3	0	0
<i>Pronombre</i>	1	0,3	1	0,3	1	0,3
<i>Captador de atención</i>	45	13,5	80	23,2	43	12,2
<i>Combinaciones</i>	6	1,8	7	2,0	5	1,4
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100</b>	<b>345</b>	<b>100</b>	<b>353</b>	<b>100</b>

Tabla 36. Distribución de categorías de alertadores en las quejas con relación al grupo de informantes



#### **3.4.1.4. Modificadores internos al acto nuclear**

Como se ha mencionado previamente, los modificadores internos en las quejas pueden dividirse entre intensificadores y mitigadores. A los primeros de ellos se dedicará la subsección 3.4.1.4.1, mientras que los segundos se tratarán en la subsección 3.4.1.4.2.

##### **3.4.1.4.1. Intensificadores internos**

De entre los tres grupos de participantes en este estudio, ha sido el de los hablantes nativos de español en el que la presencia de intensificadores internos en las quejas ha alcanzado un porcentaje más elevado (40,3 %). Los hablantes nativos de inglés, por el contrario, han sido los que han utilizado menos intensificadores internos (31,1 %), y los hablantes no nativos de inglés, con un porcentaje del 39,4 %, se sitúan entre los otros dos grupos, pero más cercanos al grupo de hablantes de español. De las diferencias encontradas entre grupos de informantes se consideran estadísticamente significativas las existentes entre el grupo I –hablantes nativos de inglés– y los otros dos grupos.

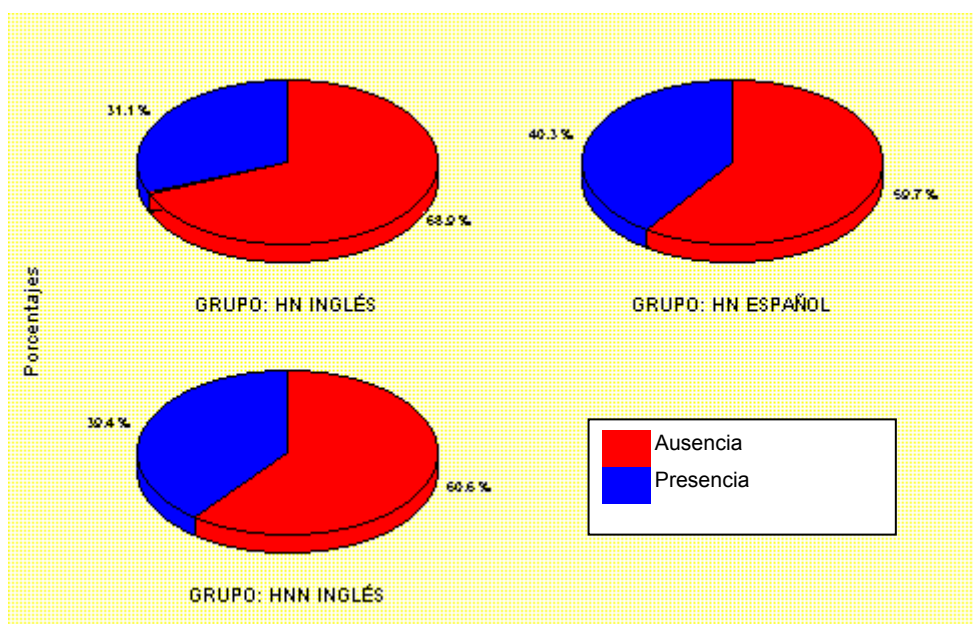


Gráfico 55. Presencia/ausencia de intensificadores internos en las quejas según el grupo de informantes

El intensificador interno más utilizado en las quejas por los tres grupos de informantes, dejando aparte la ausencia de intensificador, ha sido la *intensificación léxica*, seguida de la categoría denominada *combinaciones de dos o más intensificadores internos* y, por último, el *adverbio intensificador*. Se han encontrado, no obstante, diferencias estadísticamente significativas entre hablantes de español y los dos grupos de hablantes de inglés en la *intensificación léxica* y entre hablantes no nativos de inglés y los dos grupos de hablantes nativos en cuanto al uso de *combinaciones de dos o más intensificadores internos*.

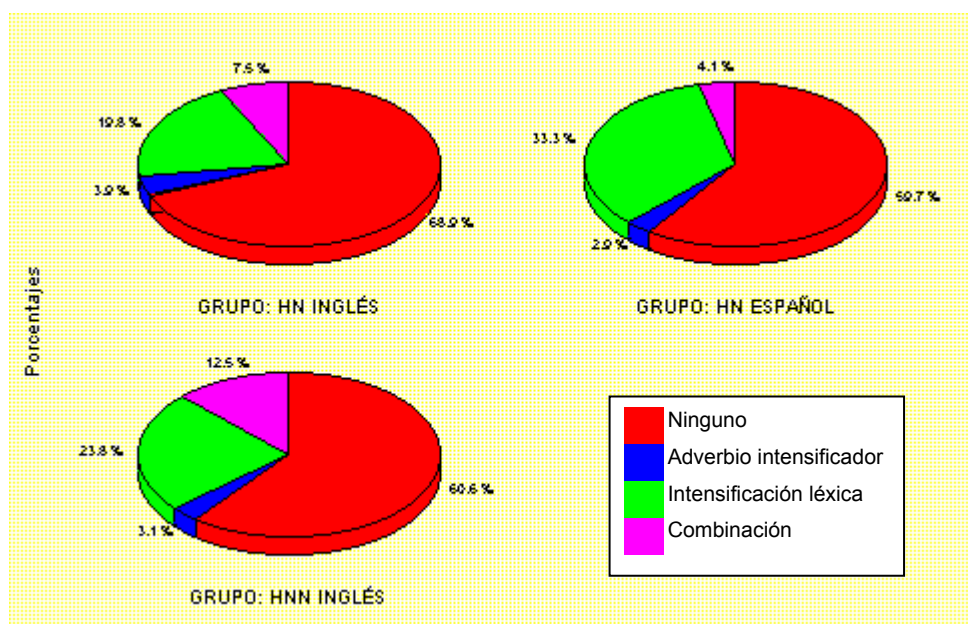


Gráfico 56. Distribución de tipos de intensificadores en las quejas según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	230	68,9	206	59,7	214	60,6
<i>Adverbio intensificador</i>	13	3,9	10	2,9	11	3,1
<i>Intensificación léxica</i>	66	19,8	115	33,3	84	23,8
<i>Combinaciones</i>	25	7,5	14	4,1	44	12,5
<i>TOTAL</i>	334	100	345	100	353	100

Tabla 37. Distribución de tipos de intensificadores internos en las quejas con relación al grupo de informantes

#### 3.4.1.4.2. Mitigadores internos

Son de nuevo los hablantes nativos de inglés los que emplean mitigadores léxicos y frasales en un porcentaje más elevado (44 %). Los hablantes nativos de español son los que menos mitigadores de este tipo usan, con un porcentaje del

24,6 %, y los hablantes no nativos de inglés una vez más se sitúan entre los otros dos grupos, con un 31,7 %. Las diferencias entre los grupos son estadísticamente significativas.

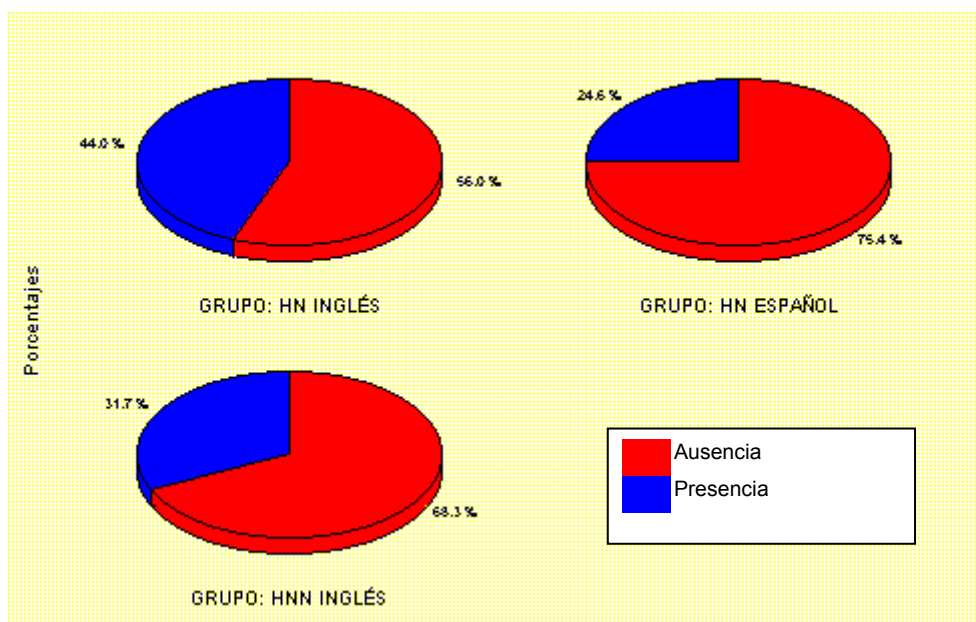


Gráfico 57. Presencia/ausencia de mitigadores internos en las quejas según el grupo de informantes

El tipo más frecuente entre los mitigadores léxicos y frasales en los tres grupos ha sido el *subjetivizador*. En los tipos 2 y 6 –*minimizador* y *combinación de dos o más mitigadores internos*– se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de hablantes nativos de inglés y los dos grupos restantes. Hablantes nativos de inglés y español difieren significativamente en cuanto a la utilización de *marcadores de cortesía* y *reductores*, y hablantes nativos y no nativos de inglés con relación al uso del *marcador pragmático interpersonal*.

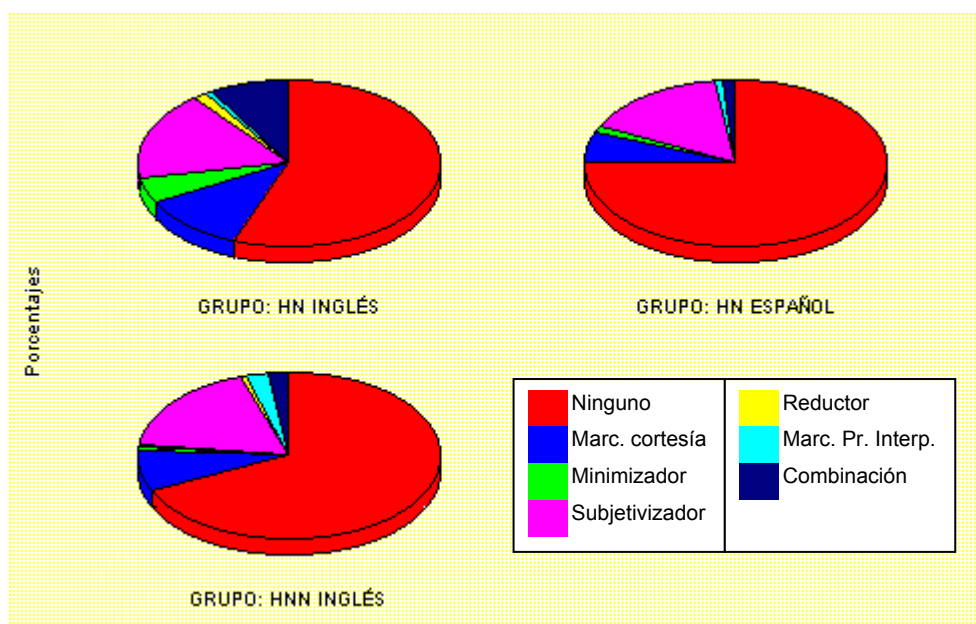


Gráfico 58. Distribución de tipos de mitigadores internos en las quejas según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	187	56,0	260	75,4	241	68,3
<i>Marcador de cortesía</i>	37	11,1	19	5,5	27	7,6
<i>Minimizador</i>	17	5,1	5	1,4	3	0,8
<i>Subjetivizador</i>	57	17,1	53	15,4	63	17,8
<i>Reductor</i>	5	1,5	0	0	3	0,8
<i>Marcador pragmático interpersonal</i>	2	0,6	3	0,9	8	2,3
<i>Combinaciones</i>	29	8,7	5	1,4	8	2,3
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100</b>	<b>345</b>	<b>100</b>	<b>353</b>	<b>100</b>

Tabla 38. Distribución de categorías de mitigadores internos en las quejas con relación al grupo de informantes

### 3.4.1.5. Modificadores externos al acto nuclear

Tal y como se desprende de los resultados del análisis logarítmico-lineal que se ha llevado a cabo en este estudio, la variable independiente del grupo de informantes no influye en la presencia de modificadores externos o movimientos de apoyo en las quejas, si bien, según la prueba del contraste de hipótesis, las diferencias resultan estadísticamente significativas entre hablantes nativos de inglés y español en este sentido ( $p= 0,0312$ ).

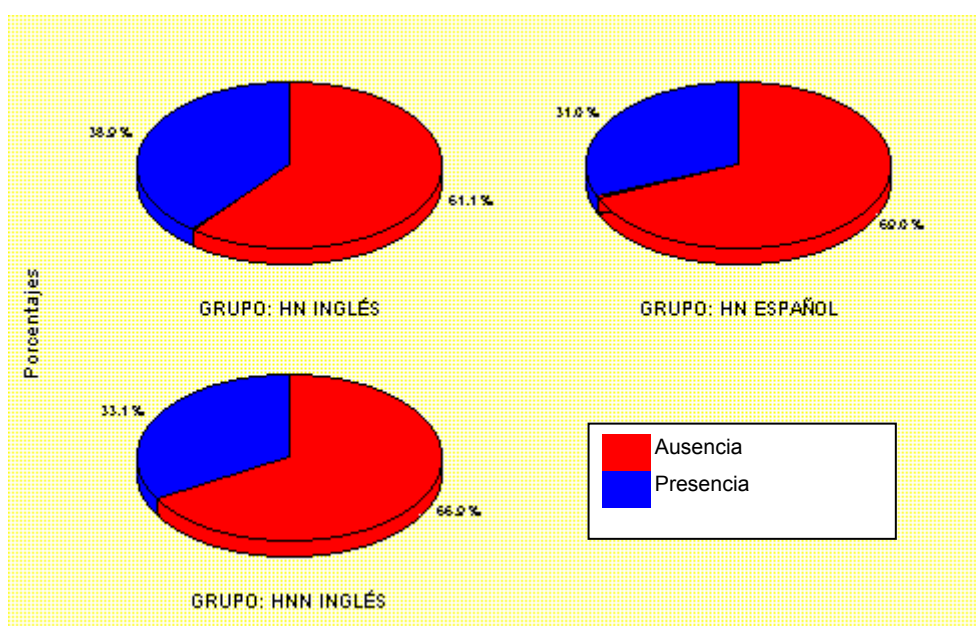


Gráfico 59. Presencia/ausencia de modificadores externos en las quejas según el grupo de informantes

De entre todos los tipos de modificadores externos empleados en las producciones de quejas, el que aparece con mayor frecuencia, dejando aparte la no utilización de modificador externo, es el denominado *justificador*. La variable del grupo de informantes tampoco parece tener gran influencia en la elección del tipo de modificador externo en las quejas, ya que tan sólo en el *preparador* se han percibido diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes,

en concreto entre los grupos I –hablantes nativos de inglés– y II –hablantes de español–.

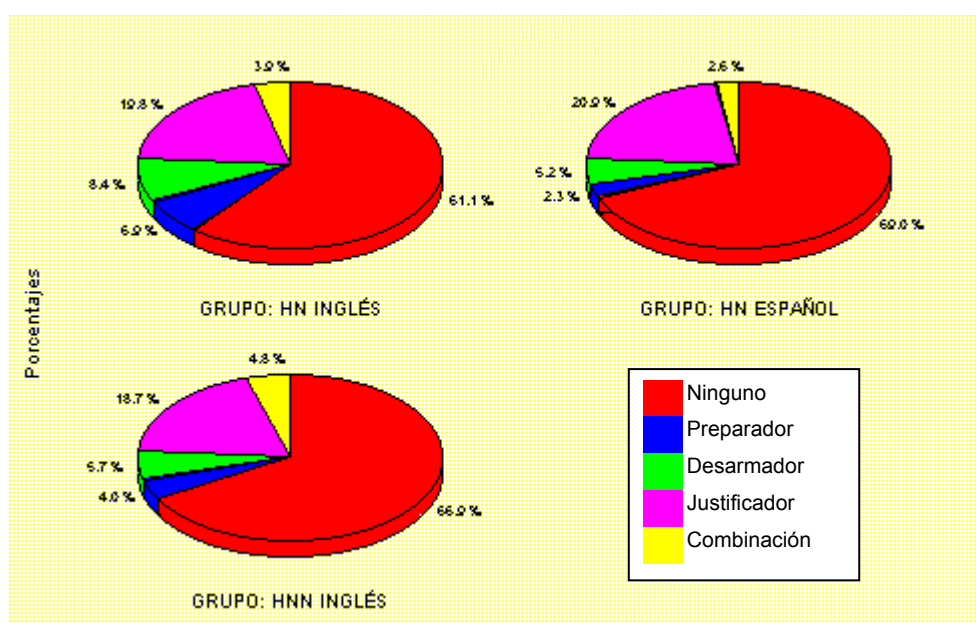


Gráfico 60. Distribución de tipos de modificadores externos en las quejas según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HNN INGLÉS		HN ESPAÑOL	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	204	61,1	238	69,0	236	66,9
<i>Preparador</i>	23	6,9	8	2,3	14	4,0
<i>Desarmador</i>	28	8,4	18	5,2	20	5,7
<i>Justificador</i>	66	19,8	72	20,9	66	18,7
<i>Combinaciones</i>	13	3,9	9	2,6	17	4,8
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100</b>	<b>345</b>	<b>100</b>	<b>353</b>	<b>100</b>

Tabla 39. Distribución de categorías de movimientos de apoyo en las quejas con relación al grupo de informantes

### 3.4.1.6. Actos directivos

En la producción de quejas se puede expresar un acto directivo de manera explícita o implícita.<sup>7</sup> Normalmente, el objetivo de dicho acto directivo consistirá en intentar que el oyente repare el daño causado o, al menos, en evitar que la ofensa se vuelva a repetir. En la mayor parte de los casos en los que el acto directivo se ha expresado explícitamente, se ha añadido a la estrategia de queja, pero se han encontrado determinadas ocasiones en las que el mismo acto directivo ha servido como estrategia de queja. Aunque los hablantes nativos de español son los que utilizan más actos directivos en sus quejas (en un 54,2 % de los casos) y los hablantes nativos de inglés los que lo hacen en menos ocasiones (50 %), las diferencias entre grupos de informantes no son estadísticamente significativas.

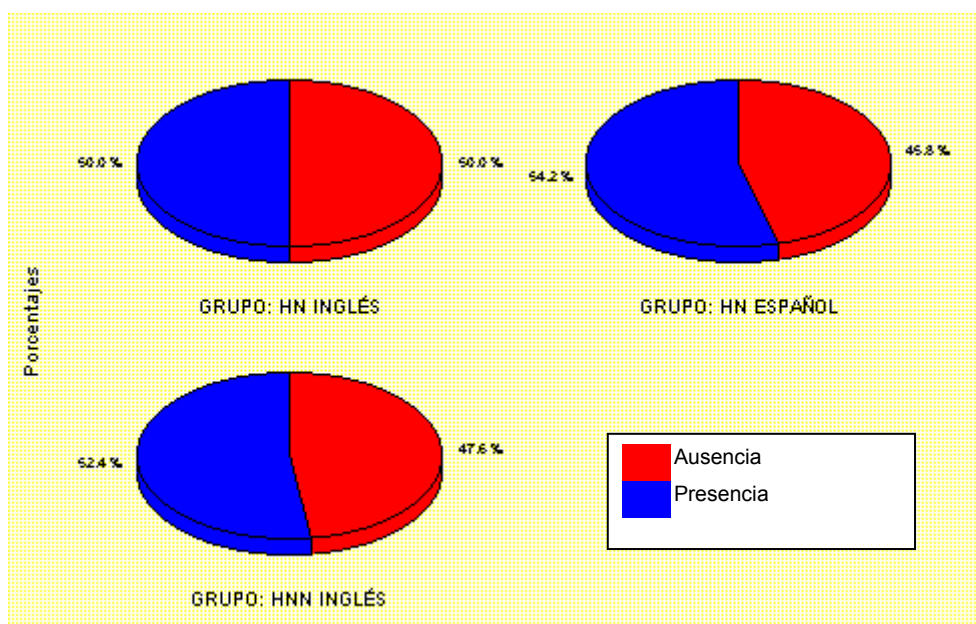


Gráfico 61. Presencia/ausencia de actos directivos en las quejas según el grupo de informantes

En la tabla y en el gráfico que se presentan a continuación se muestran los porcentajes de utilización de cada uno de los tipos de actos directivos que se han utilizado en las quejas por parte de los participantes en este estudio. Dejando a un

<sup>7</sup> Trosborg (1995: 320) afirma que toda queja supone un intento por parte del hablante de que el oyente no vuelva a repetir la acción que se critica, pero este intento podrá expresarse explícitamente o no.



lado el tipo 0 *–no utilización de acto directivo–*, ha sido el tipo 1 *–peticiones convencionalmente indirectas en las que las condiciones están basadas en el oyente–* el más empleado en los tres grupos de informantes. Sin embargo, tanto en este tipo de acto directivo como en los tipos 3 *–peticiones directas–*, 4 *–petición de que no se vuelva a repetir la acción–* y 5 *–amenazas–* se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos.

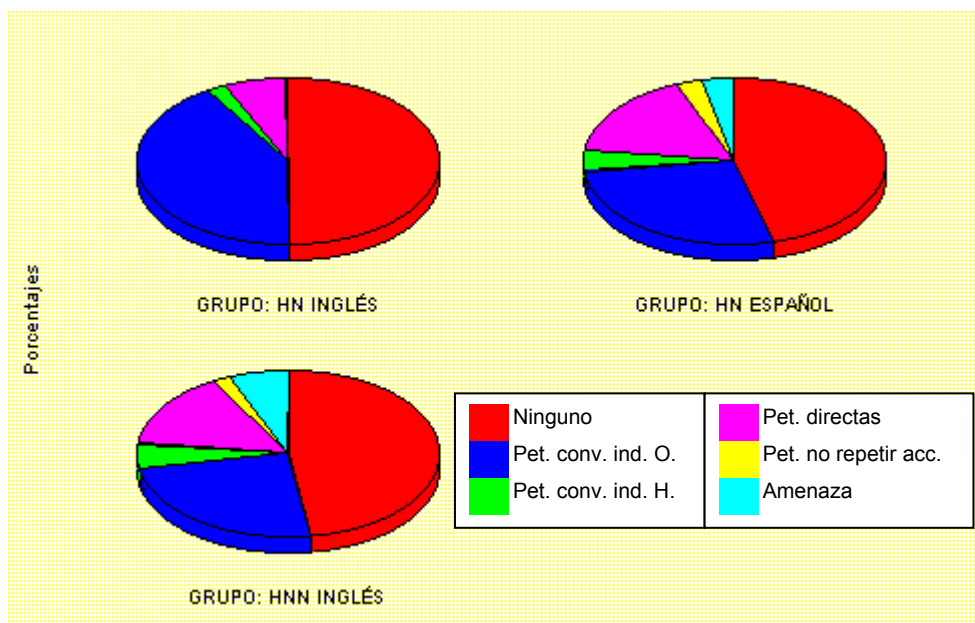


Gráfico 62. Distribución de tipos de actos directivos en las quejas según el grupo de informantes

	HN INGLÉS		HN ESPAÑOL		HNN INGLÉS	
	N	%	N	%	N	%
<i>Ninguno</i>	167	50,0	158	45,8	168	47,6
<i>Pet. ind. convenc. Cond..O.</i>	137	41,0	95	27,5	86	24,4
<i>Pet. ind. Convenc. Cond.. H.</i>	7	2,1	13	3,8	17	4,8
<i>Pet. Directas</i>	22	6,6	57	16,5	53	15,0
<i>Pet. de que no se repita la acción</i>	0	0	10	2,9	6	1,7
<i>Amenazas</i>	1	0,3	12	3,5	23	6,5
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100</b>	<b>345</b>	<b>100</b>	<b>353</b>	<b>100</b>

Tabla 40. Distribución de tipos de actos directivos en las quejas con relación al grupo de informantes

### 3.4.1.7. Factores situacionales

Según los resultados del análisis logarítmico-lineal, tanto el grupo de informantes como la situación influyen conjuntamente en la variable dependiente de la categoría de queja. En las situaciones en las que no hay relación de poder entre interlocutores conocidos, S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*), la categoría empleada con mayor frecuencia por los tres grupos de informantes es la denominada *acusaciones* –Categoría III–, si dejamos de lado la *no realización*, categoría que alcanza un porcentaje más elevado en la situación S5 (*Retraso*) en el grupo de los hablantes nativos de inglés. En la situación S2 (*Nota*), en la que hablante y oyente son conocidos, pero éste ejerce poder sobre aquél, la categoría que tiene un porcentaje más alto en los tres grupos es la categoría II –*expresión de enfado o desaprobación*–. Ésta es también la categoría más utilizada por hablantes nativos de inglés y español en la situación S3 (*Música*). Los hablantes no nativos de inglés, sin embargo, emplean en esta situación con una frecuencia ligeramente superior la categoría III –*acusaciones*–. En la situación S4 (*Multa*) hay coincidencia entre los tres grupos de informantes, ya que en los tres el porcentaje más alto corresponde a la categoría I –*sin reproche explícito*–.

En todos los grupos de informantes se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en la categoría 0 –*no realización*– entre la situación S5 (*Retraso*) y el resto de situaciones, con una sola excepción: las situaciones S4 (*Multa*) y S5 (*Retraso*) no difieren significativamente entre sí con respecto a esta categoría en los hablantes no nativos de inglés. Además, en los hablantes de español se han apreciado diferencias significativas entre la situación S2 (*Nota*) y las situaciones S3 (*Música*) y S4 (*Multa*). Asimismo, en la situación S5 (*Retraso*), hablantes nativos y no nativos de inglés difieren significativamente entre sí.

Con respecto a la frecuencia de utilización de la categoría I –*sin reproche explícito*–, se han encontrado un buen número de diferencias significativas. Sin embargo, en las situaciones S1 (*Cocina*) y S4 (*Multa*) los tres grupos de informantes no difieren significativamente entre sí. Tampoco hay diferencias significativas en las situaciones S2 (*Nota*) y S3 (*Música*) entre hablantes nativos y no nativos de inglés ni en las situaciones S3 (*Música*) y S5 (*Retraso*) entre hablantes de español y hablantes no nativos de inglés. En el grupo de los

hablantes nativos de inglés se han apreciado diferencias significativas entre la situación S1 (*Cocina*) y el resto de las situaciones, y entre las situaciones S3 (*Música*) y S4 (*Multa*). En el grupo de hablantes de español la situación S4 (*Multa*) difiere significativamente del resto de las situaciones y la situación S1 (*Cocina*) difiere de S2 (*Nota*). Finalmente, entre los hablantes no nativos de inglés se han observado diferencias significativas entre S4 (*Multa*) y el resto de las situaciones excepto S2 (*Nota*), por un lado, y entre S2 (*Nota*) y el resto de las situaciones exceptuando S4 (*Multa*), por el otro.

En la categoría II –*expresión de enfado o desaprobación*– son también numerosas las diferencias estadísticamente significativas. Sin embargo, los tres grupos no difieren significativamente entre sí con respecto a la utilización de esta estrategia en las situaciones S1 (*Cocina*), S2 (*Nota*) y S3 (*Música*). Tampoco hay diferencias estadísticamente significativas entre los hablantes de español y los hablantes no nativos de inglés en las situaciones S4 (*Multa*) y S5 (*Retraso*). En esta última situación tampoco difieren entre sí los hablantes nativos y no nativos de inglés. En ninguno de los tres grupos se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre las situaciones S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*), S2 (*Nota*) y S3 (*Música*), así como entre S4 (*Multa*) y S5 (*Retraso*). Además, en el grupo de hablantes de español tampoco se han observado diferencias estadísticamente significativas entre las situaciones S1 (*Cocina*) y S4 (*Multa*).

También son muchas las diferencias estadísticamente significativas encontradas con respecto a la frecuencia de utilización de la categoría III –*acusaciones*–. Así, en el grupo de hablantes nativos de inglés las únicas situaciones que no difieren significativamente entre sí con respecto al uso de esta categoría son S2 (*Nota*), S3 (*Música*) y S5 (*Retraso*). Tampoco se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en el grupo de hablantes de español entre S2 (*Nota*) y las situaciones S3 (*Música*) y S5 (*Retraso*) ni entre S3 (*Música*) y S4 (*Multa*). En el grupo de los hablantes no nativos de inglés las situaciones que no difieren significativamente entre sí son S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*) por un lado, y S2 (*Nota*) y S4 (*Multa*), por el otro. En la situación S1 (*Cocina*) no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de informantes. En la situación S2 (*Nota*) los hablantes de español difieren significativamente de los otros dos grupos. En S3 (*Música*) hay diferencias significativas entre hablantes nativos y no nativos de inglés. En S4 (*Multa*) los

hablantes nativos de inglés difieren significativamente tanto de hablantes de español como de hablantes no nativos de inglés y, finalmente, en S5 (*Retraso*) se han encontrado diferencias significativas entre los tres grupos de informantes.

Con respecto a los porcentajes de utilización de la categoría IV –*inculpción*–, en las distintas situaciones y grupos de informantes, en las situaciones S1 (*Cocina*), S2 (*Nota*) y S4 (*Multa*) no se han encontrado diferencias significativas entre grupos de informantes. En las otras dos situaciones, S3 (*Música*) y S5 (*Retraso*), sin embargo, se han encontrado diferencias significativas entre el grupo de hablantes de español y los otros dos grupos. En el grupo de hablantes no nativos de inglés, por otra parte, se han observado diferencias significativas entre la situación S4 (*Multa*) y el resto de las situaciones excepto S1 (*Cocina*), y entre la situación S1 (*Cocina*) y la situación S3 (*Música*). En el grupo de hablantes de español la situación S2 (*Nota*) difiere significativamente del resto de las situaciones, y entre los hablantes no nativos de inglés las situaciones S1 (*Cocina*) y S4 (*Multa*) no difieren significativamente entre sí, pero ambas difieren de las situaciones restantes.

		Cocina		Nota		Música		Multa		Retraso	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>HN IN GL ÉS</b>	<i>CAT. 0</i>	6	8,0	2	2,7	1	1,3	8	10,7	24	32,0
	<i>CAT. I</i>	4	5,3	22	29,3	16	21,3	28	37,3	17	22,7
	<i>CAT. II</i>	4	5,3	36	48,0	37	49,3	19	25,3	10	13,3
	<i>CAT. III</i>	53	70,7	13	17,3	20	26,7	3	4,0	22	29,3
	<i>CAT. IV</i>	8	10,7	2	2,7	1	1,3	17	22,7	2	2,7
	<i>TOTAL</i>	75	100	75	100	75	100	75	100	75	100
<b>HN ES PA ÑOL</b>	<i>CAT. 0</i>	2	2,7	0	0	4	5,3	6	8,0	18	24,0
	<i>CAT. I</i>	2	2,7	11	14,7	7	9,3	33	44,0	7	9,3
	<i>CAT. II</i>	2	2,7	33	44,0	33	44,0	6	8,0	2	2,7
	<i>CAT. III</i>	57	76,0	29	38,7	21	28,0	16	21,3	36	48,0
	<i>CAT. IV</i>	12	16,0	2	2,7	10	13,3	14	18,7	12	16,0
	<i>TOTAL</i>	75	100	75	100	75	100	75	100	75	100
<b>HNN IN GL ÉS</b>	<i>CAT. 0</i>	2	2,7	2	2,7	3	4,0	4	5,3	11	14,7
	<i>CAT. I</i>	8	10,7	21	28,0	8	10,7	27	36,0	5	6,7
	<i>CAT. II</i>	1	1,3	40	53,3	30	40,0	7	9,3	4	5,3
	<i>CAT. III</i>	50	66,7	9	12,0	32	42,7	18	24,0	52	69,3
	<i>CAT. IV</i>	14	18,7	3	4,0	2	2,7	19	25,3	3	4,0
	<i>TOTAL</i>	75	100	75	100	75	100	75	100	75	100

Tabla 41. Distribución de categorías de queja con relación a grupo de informantes y situación

En los gráficos que se presentan a continuación, que muestran la distribución de las distintas categorías de quejas con relación al grupo de informantes y la situación, se puede observar que las trayectorias de las líneas correspondientes a cada uno de los grupos son muy semejantes. Se observan, no obstante, diferencias entre la trayectoria de la línea de los hablantes nativos de español y las de los otros dos grupos en la categoría III y, sobre todo, en la categoría IV.

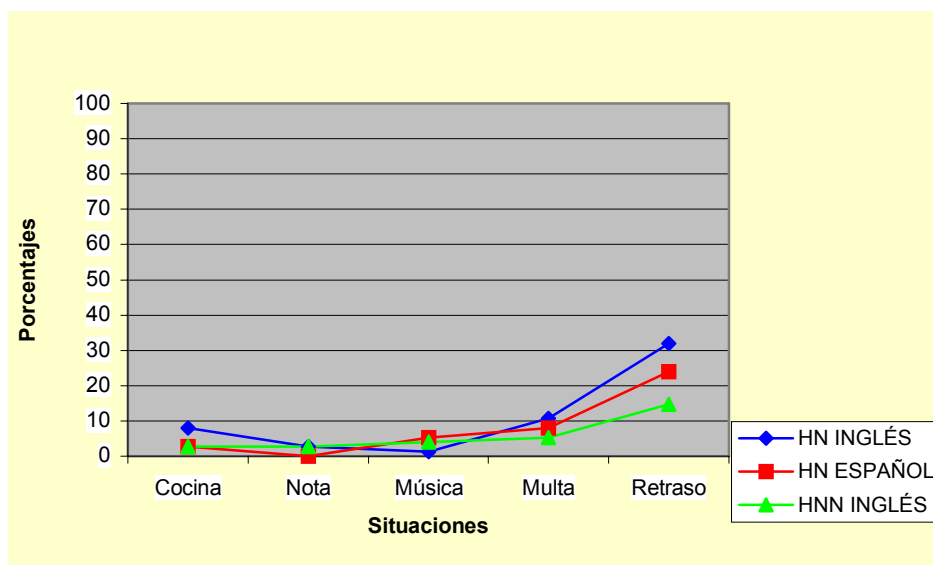


Gráfico 63. Distribución de la categoría 0 en las estrategias de queja según el grupo y la situación

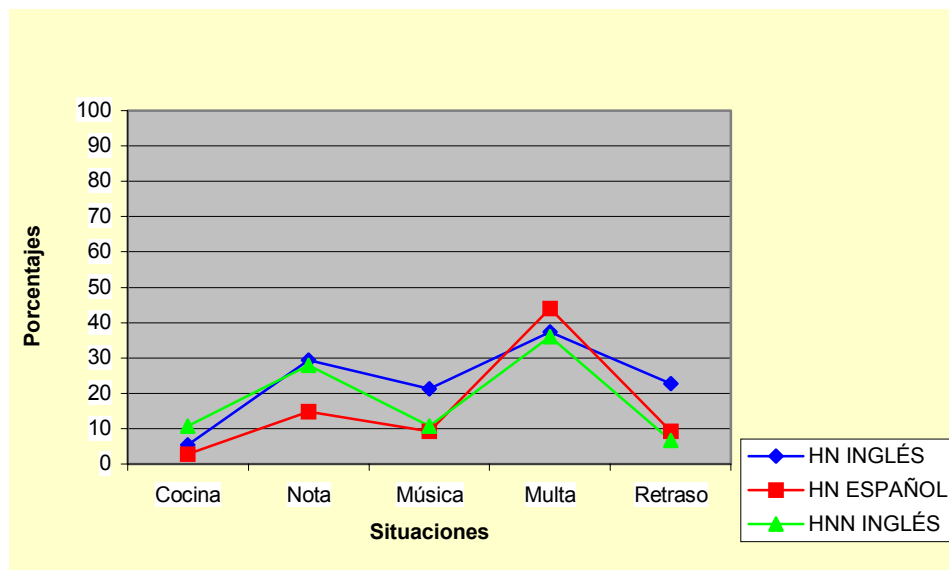


Gráfico 64. Distribución de la categoría I en las estrategias de queja según el grupo y la situación

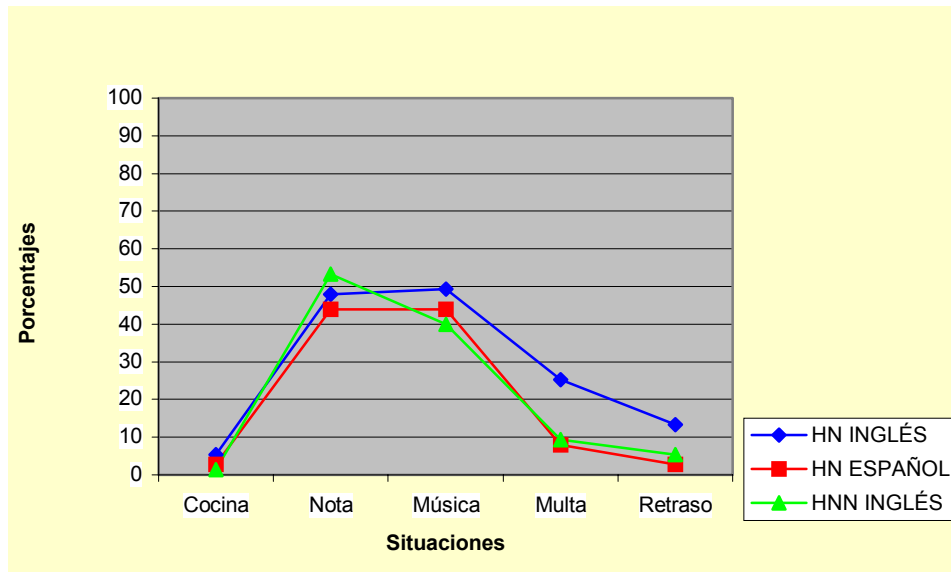


Gráfico 65. Distribución de la categoría II en las estrategias de queja según el grupo y la situación

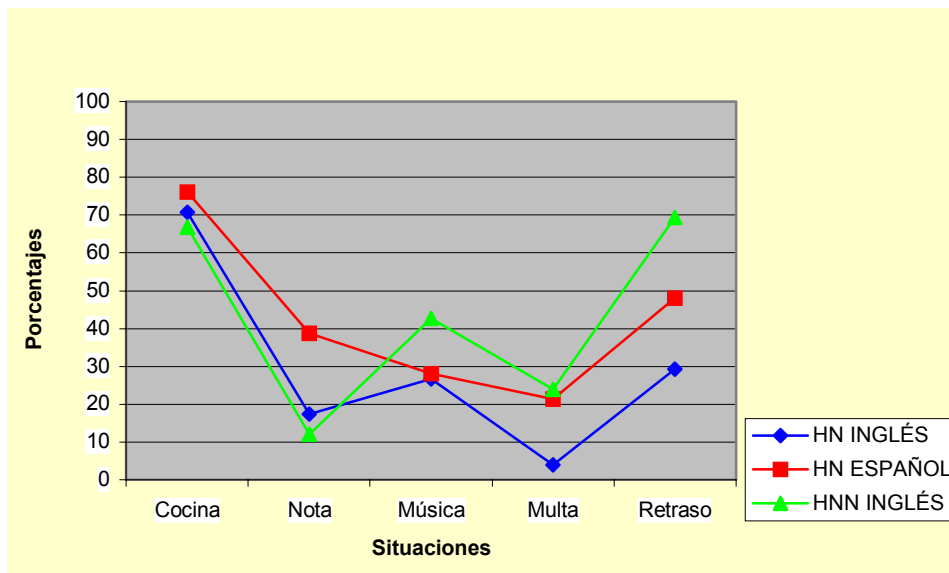


Gráfico 66. Distribución de la categoría III en las estrategias de queja según el grupo y la situación

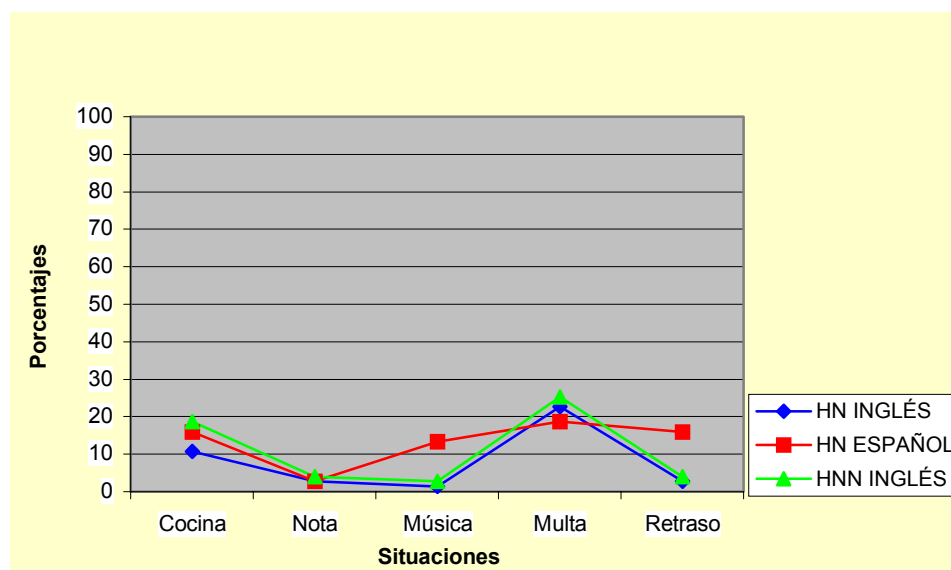


Gráfico 67. Distribución de la categoría IV en las estrategias de queja según el grupo y la situación

Las variables independientes del grupo de informantes y la situación actúan conjuntamente sobre la perspectiva adoptada en las quejas. Como se puede comprobar en la tabla que se presenta más abajo, existe coincidencia entre los tres grupos de informantes con respecto a cuál es la perspectiva adoptada con mayor frecuencia en las quejas en cada una de las situaciones. De este modo, en las situaciones en las que no se da una relación de poder ni hay distancia social entre los interlocutores –S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*)–, la perspectiva más frecuente es la del oyente, en las situaciones S2 (*Nota*) y S3 (*Música*) los porcentajes más elevados corresponden a la perspectiva del hablante y, finalmente, en S4 (*Multa*) ha sido la perspectiva impersonal la que se ha adoptado con mayor frecuencia en los tres grupos.

En lo que concierne a la frecuencia de utilización de la perspectiva del hablante se han observado diferencias estadísticamente significativas entre los grupos I –hablantes nativos de inglés– y III –hablantes no nativos de inglés– en las situaciones S4 (*Multa*) y S5 (*Retraso*). Dentro de cada uno de los grupos de informantes, las diferencias estadísticamente significativas percibidas son abundantes. Así, en el grupo de hablantes nativos de inglés, todas las situaciones difieren significativamente entre sí excepto las situaciones S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*) y las situaciones S3 (*Música*) y S4 (*Multa*). En el grupo II –hablantes de español– se han encontrado también diferencias estadísticamente significativas



entre S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*), además de entre S2 (*Nota*) y S3 (*Música*). Las situaciones que muestran diferencias estadísticamente significativas en el grupo de los hablantes no nativos de inglés, finalmente, son, por un lado, también S2 (*Nota*) y S3 (*Música*) y, por el otro, S4 (*Multa*) y S5 (*Retraso*).

Tanto en la situación S2 (*Nota*) como en S4 (*Multa*), se han percibido diferencias estadísticamente significativas entre el grupo II –hablantes nativos de español– y los otros dos grupos con relación a la frecuencia de uso de la *perspectiva del oyente*. Las diferencias significativas entre las distintas situaciones en cada uno de los grupos son numerosas. No obstante, las situaciones S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*) no difieren significativamente en ninguno de los tres grupos. Tampoco se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre S2 (*Nota*) y S4 (*Multa*) en el grupo I –hablantes nativos de inglés– ni entre S2 (*Nota*), S3 (*Música*) y S4 (*Multa*) en el grupo II –hablantes nativos de español.

En cuanto a la *perspectiva de hablante y oyente (nosotros/we)*, se han apreciado diferencias estadísticamente significativas en el grupo de los hablantes nativos de inglés entre S5 (*Retraso*) y las situaciones S2 (*Nota*) y S4 (*Multa*), en el grupo de los hablantes nativos de español entre S1 (*Cocina*) y las situaciones S2 (*Nota*) y S3 (*Música*), y entre S5 (*Retraso*) y las situaciones S2 (*Nota*), S3 (*Música*) y S4 (*Multa*). En el grupo de los hablantes no nativos de inglés no se han observado diferencias estadísticamente significativas entre las distintas situaciones. Tampoco difieren significativamente entre sí los grupos de informantes en ninguna de las situaciones en cuanto a la adopción de este tipo de perspectiva.

En lo que concierne a la utilización de la perspectiva impersonal, en los tres grupos de informantes S4 (*Multa*) difiere significativamente del resto de las situaciones. Además, en el grupo de los hablantes no nativos de inglés se han observado diferencias estadísticamente significativas entre S2 (*Nota*) y las situaciones restantes. En la situación S2 (*Nota*) el grupo de los hablantes nativos de español difiere significativamente de los otros dos grupos, en S4 (*Multa*) se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre los hablantes nativos de español y los hablantes no nativos de inglés, y en S5 (*Retraso*) entre los hablantes nativos y no nativos de inglés.

		Cocina		Nota		Música		Multa		Retraso	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
HN IN GL ÉS	<i>Hablante</i>	1	1,4	49	67,1	33	44,6	24	35,8	3	5,9
	<i>Oyente</i>	48	69,6	4	5,5	26	35,1	10	14,9	30	58,8
	<i>Hy O</i>	3	4,3	0	0	1	1,4	0	0	3	5,9
	<i>Impers.</i>	17	24,6	20	27,4	14	18,9	33	49,3	15	29,4
	<i>TOTAL</i>	69	100	73	100	74	100	67	100	51	100
HN ES PA ÑOL	<i>Hablante</i>	1	1,4	47	62,7	37	52,1	18	26,1	4	7,0
	<i>Oyente</i>	56	76,7	18	24,0	25	35,2	21	30,4	38	66,7
	<i>Hy O</i>	4	5,5	0	0	0	0	0	0	7	12,3
	<i>Impers.</i>	12	16,4	10	13,3	9	12,7	30	43,5	8	14,0
	<i>TOTAL</i>	73	100	75	100	71	100	69	100	57	100
HNN IN GL ÉS	<i>Hablante</i>	3	4,1	44	60,3	36	50,0	14	19,7	11	17,2
	<i>Oyente</i>	58	79,5	4	5,5	26	36,1	11	15,5	46	71,9
	<i>Hy O</i>	2	2,7	0	0	1	1,4	0	0	2	3,1
	<i>Impers.</i>	10	13,7	25	34,2	9	12,5	46	64,8	5	7,8
	<i>TOTAL</i>	73	100	73	100	72	100	71	100	64	100

Tabla 42. Distribución de perspectivas de queja con relación al grupo de informantes y la situación

En los cuatro gráficos que se incluyen a continuación, correspondientes a los distintos tipos de perspectivas, se puede observar que las trayectorias de los tres grupos son bastante semejantes. Así, por ejemplo, en el gráfico de la perspectiva del hablante, las líneas ascienden bruscamente desde S1 (*Cocina*) hacia S2 (*Nota*), para desde ahí experimentar un descenso continuado hasta la situación S5 (*Retraso*). En el gráfico de la perspectiva del oyente, las líneas correspondientes a los tres grupos tienen forma de uve doble. Desde la situación S1 (*Cocina*), el punto más alto, descienden con brusquedad hacia S2 (*Nota*), el punto más bajo, desde S2 (*Nota*) ascienden hacia S3 (*Música*) para volver a descender hacia S4 (*Multa*), desde donde experimentan un acusado ascenso hacia S5 (*Retraso*). En el gráfico de la perspectiva de hablante y oyente, los ascensos y descensos que experimentan las líneas son muy ligeros, de tal modo que tan sólo se aprecia un descenso suave desde S1 (*Cocina*) hacia S2 (*Nota*) y un ascenso

también suave desde S4 (*Multa*) hacia S5 (*Retraso*). En el gráfico que representa la distribución de la perspectiva impersonal, se aprecia una pequeña diferencia en la trayectoria de la línea correspondiente al grupo de los hablantes nativos de español y las trayectorias de las líneas de los otros dos grupos. Mientras que las líneas de los hablantes nativos y no nativos de inglés experimentan desde S1 (*Cocina*) hacia S2 (*Nota*) un ascenso, más acusado en el caso de los segundos que en el de los primeros, en la línea de los hablantes nativos de español se observa un ligero descenso. Desde S2 (*Nota*), las tres líneas descienden suavemente hacia S3 (*Música*), desde donde ascenderán acusadamente hacia S4 (*Multa*) para volver a experimentar un acusado descenso hacia S5 (*Retraso*).

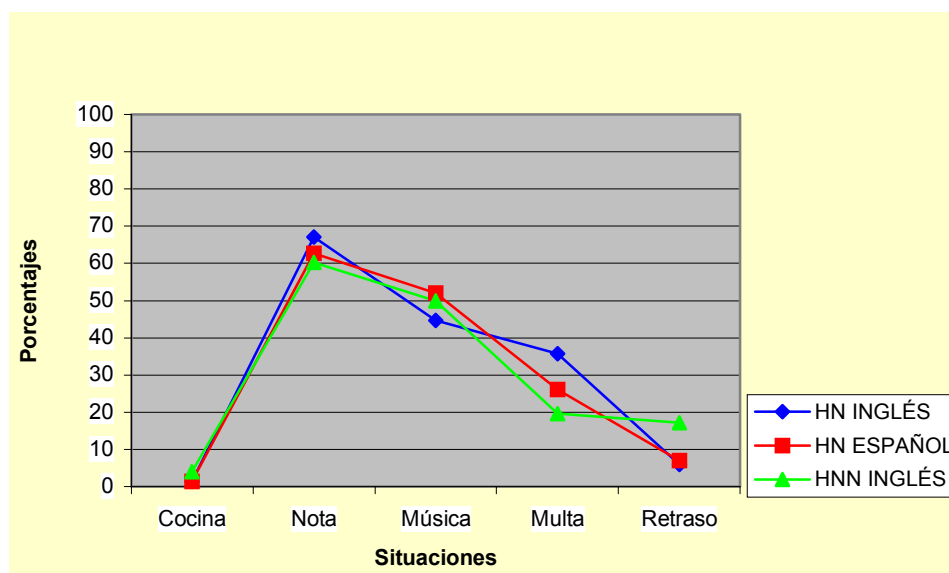


Gráfico 68. Distribución de la perspectiva del hablante en las quejas según el grupo y la situación

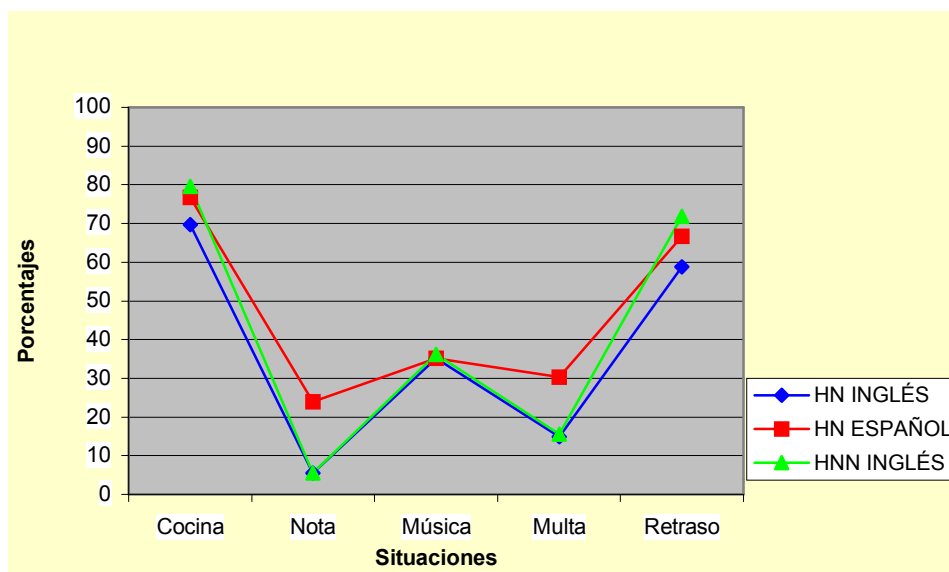


Gráfico 69. Distribución de la perspectiva del oyente en las quejas según el grupo y la situación

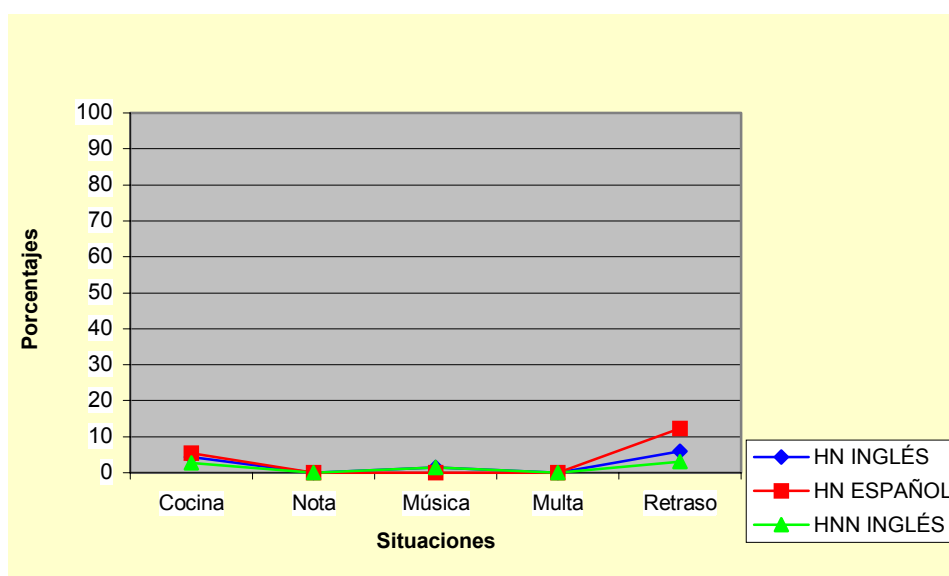


Gráfico 70. Distribución de la perspectiva de hablante y oyente en las quejas según el grupo y la situación

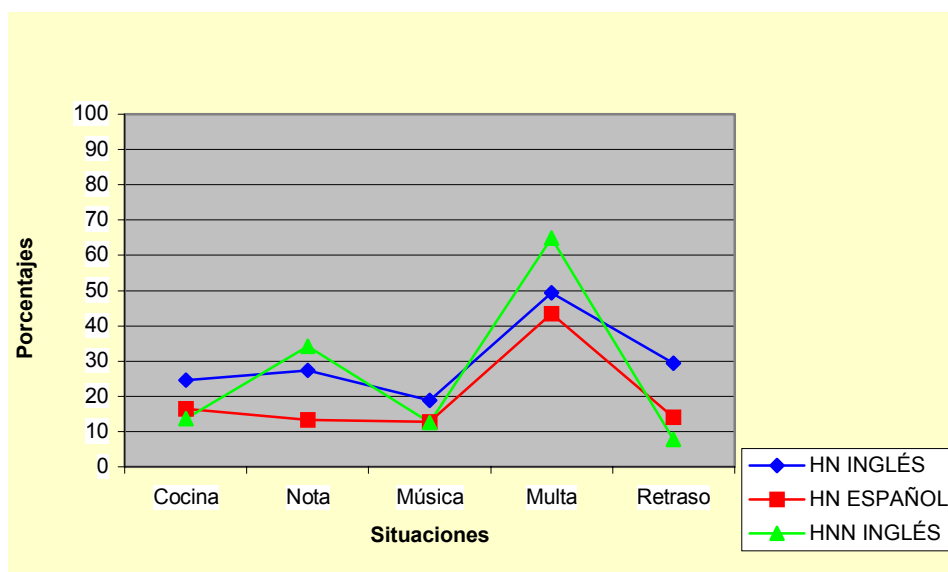


Gráfico 71. Distribución de la perspectiva impersonal en las quejas según el grupo y la situación

En la tabla que se incluye más abajo se presentan los porcentajes de utilización de ciertos elementos opcionales en las quejas con relación al grupo y la situación. Según el análisis logarítmico-lineal ambas variables independientes influyen conjuntamente sobre la utilización de los elementos incluidos en la tabla.

Con relación al uso de mitigadores internos, en la situación S1 (*Cocina*) el grupo II –hablantes de español– difiere significativamente de los dos grupos de hablantes de inglés. En las situaciones S2 (*Nota*) y S3 (*Música*), es el grupo de los hablantes nativos de inglés el que difiere significativamente de los dos grupos restantes. En la situación S5 (*Retraso*) se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre hablantes nativos y no nativos de inglés, mientras que en la situación S4 (*Multa*) no se han percibido diferencias significativas entre grupos de informantes. En el grupo de los hablantes nativos de inglés existen diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones excepto entre S2 (*Nota*) y S3 (*Música*). En el grupo de los hablantes de español, difieren también significativamente todas las situaciones excepto S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*) por un lado y S3 (*Música*) y S4 (*Multa*), por el otro. Finalmente, en el grupo de hablantes no nativos de inglés se han percibido diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones excepto, por

---

una parte, entre S1 (*Cocina*) y las situaciones S3 (*Música*) y S4 (*Multa*) y, por otra parte, entre S3 (*Música*) y S4 (*Multa*).

En la utilización de intensificadores internos en las quejas tan sólo se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes en una de las situaciones, concretamente en S5 (*Retraso*) entre el grupo I – hablantes nativos de inglés– y los dos grupos restantes. En los hablantes nativos de inglés la situación S1 (*Cocina*) difiere significativamente tanto de S2 (*Nota*) como de S3 (*Música*). En el grupo de hablantes de español se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre la situación S5 (*Retraso*) y las situaciones S3 (*Música*) y S2 (*Nota*) y en el grupo de hablantes no nativos de inglés la situación S3 (*Música*) difiere significativamente del resto de situaciones exceptuando S5 (*Retraso*).

Por lo que respecta a la aparición de actos directivos en las quejas, en el grupo de hablantes nativos de inglés todas las situaciones difieren significativamente entre sí excepto S4 (*Multa*) y S5 (*Retraso*). En el grupo de los hablantes de español se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones exceptuando por una parte S4 (*Multa*) y S5 (*Retraso*) y, por la otra, S1 (*Cocina*) y S2 (*Nota*). En el grupo de hablantes nativos de inglés las situaciones que no difieren significativamente entre sí en este sentido son las dos situaciones entre las que no media una relación de poder entre interlocutores conocidos, esto es, S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*). En las situaciones S1 (*Cocina*) y S2 (*Nota*) se han observado diferencias estadísticamente significativas entre hablantes nativos de inglés y de español. En S3 (*Música*) y S5 (*Retraso*) el grupo de hablantes nativos de inglés difiere significativamente de los otros dos grupos. En la situación S4 (*Multa*) no se han apreciado diferencias significativas entre grupos de informantes.

		Cocina		Nota		Música		Multa		Retraso	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
HN IN GL ÉS	Mitig. Internos	13	18,8	58	79,5	59	79,7	24	35,8	0	0
	Intensif. Internos	22	31,9	29	39,7	18	24,3	24	35,8	11	21,6
	Actos directivos	28	40,6	59	80,8	73	98,6	6	9,0	1	2,0
	TOTAL	69	100	73	100	74	100	67	100	51	100
HN ES PA ÑOL	Mitig. Internos	3	4,1	45	60,0	27	38,0	17	24,6	1	1,8
	Intensif. Internos	29	39,7	30	40,0	26	36,6	23	33,3	31	54,4
	Actos directivos	45	61,6	49	65,3	64	90,1	12	17,4	17	29,8
	TOTAL	73	100	75	100	71	100	69	100	57	100
HNN IN GL ÉS	Mitig. Internos	21	28,8	45	61,6	27	37,5	19	26,8	5	7,8
	Intensif. Internos	25	34,2	25	34,2	37	51,4	24	33,8	28	43,8
	Actos directivos	36	49,3	50	68,5	62	86,1	12	16,9	25	39,1
	TOTAL	73	100	73	100	72	100	71	100	64	100

Tabla 43. Distribución de perspectivas de queja con relación a grupo de informantes y situación

Con respecto a la presencia de mitigadores internos en las quejas, como se puede observar en el gráfico que se incluye a continuación, las trayectorias correspondientes a los tres grupos son muy semejantes, con la excepción del tramo entre S2 (*Nota*) y S3 (*Música*), en el que la línea de los hablantes nativos de inglés se diferencia de las de los dos grupos restantes. En el gráfico de los intensificadores internos, sin embargo, la línea de cada uno de los grupos sigue una trayectoria diferente. Finalmente, en el gráfico que muestra la presencia de actos directivos con relación al grupo y la situación, corresponden a los tres grupos de informantes líneas con trayectorias muy parecidas, si bien la de los hablantes nativos de inglés diverge de las dos restantes entre S4 (*Multa*) y S5 (*Retraso*), ya que, mientras que éstas experimentan un ascenso en ese tramo, aquélla desciende ligeramente.

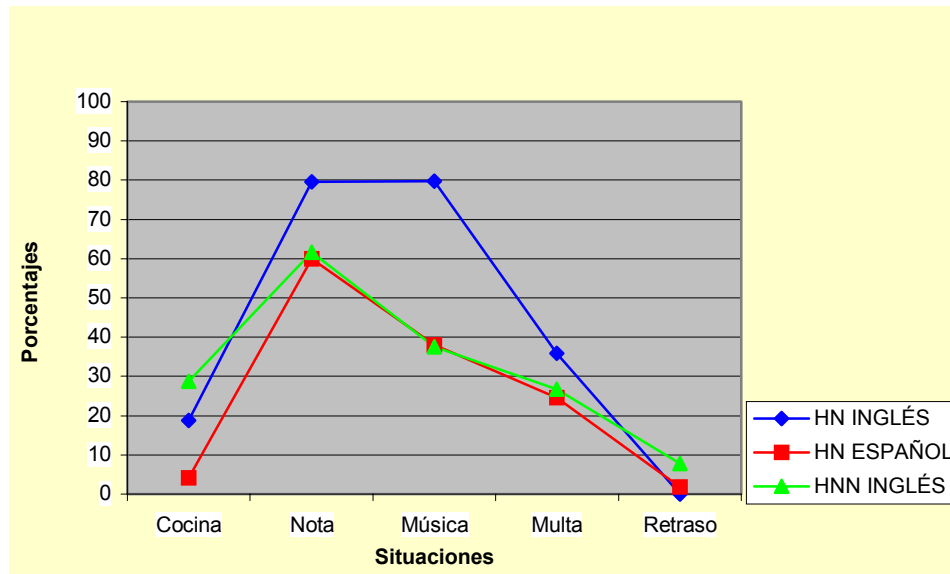


Gráfico 72. Presencia de mitigadores internos en las quejas según el grupo y la situación

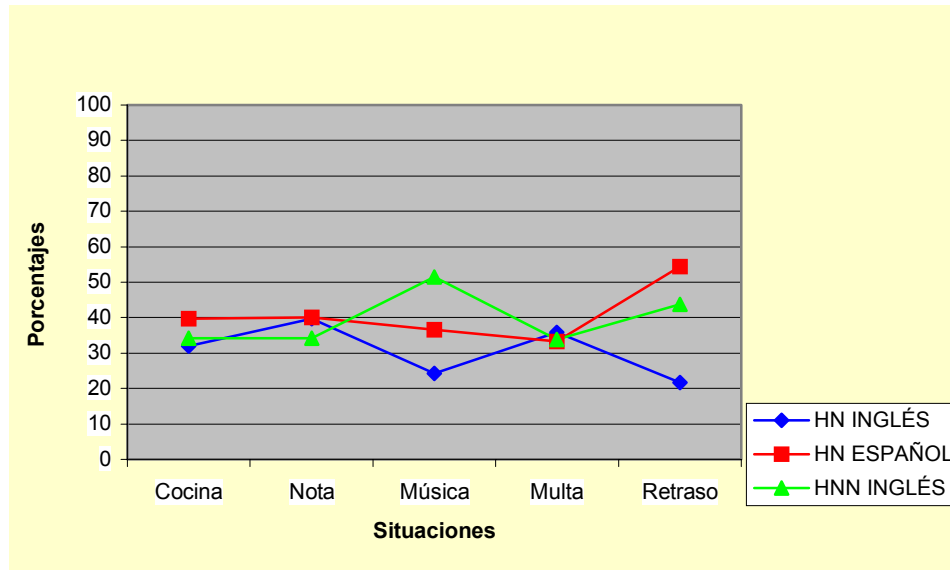


Gráfico 73. Presencia de intensificadores internos en las quejas según el grupo y la situación



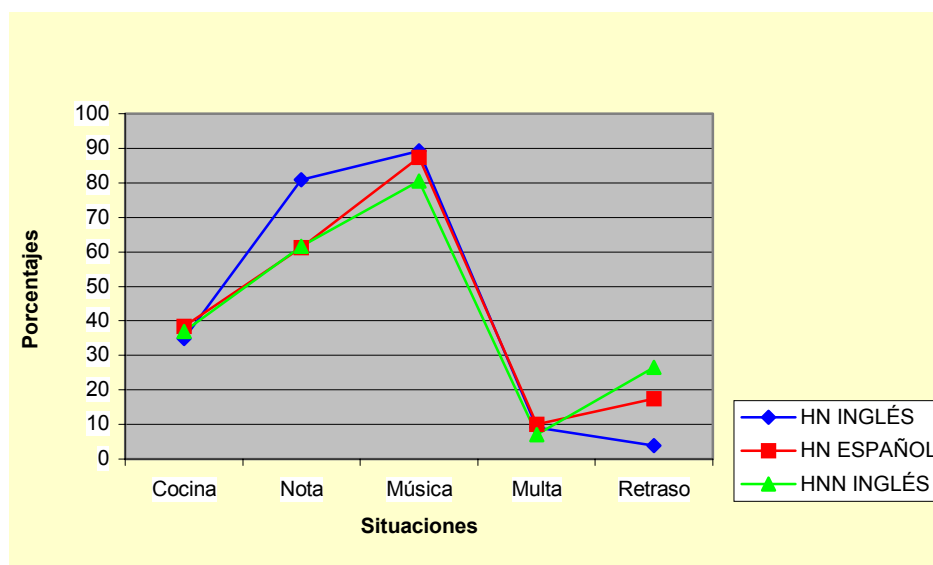


Gráfico 74. Presencia de actos directivos en las quejas según el grupo y la situación

Según los resultados del análisis logarítmico-lineal, de las dos variables independientes consideradas en este estudio, grupo de informantes y situación, tan sólo la segunda de ellas tiene algún efecto sobre la presencia de modificadores externos en las quejas producidas por los participantes en este estudio. En la tabla y en el gráfico que se incluyen más abajo se muestra la proporción de uso de modificadores externos en las quejas según la situación. La situación en la que el porcentaje de modificadores externos es más elevado es S4 (*Multa*), mientras que S5 (*Retraso*) es la situación en que menos modificadores externos se han utilizado. Excepto entre S3 (*Música*) y las situaciones S2 (*Cita*) y S4 (*Multa*), se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones en este punto.

	Cocina		Nota		Música		Multa		Retraso	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Modif. Externo</i>	34	15,8	89	40,3	106	48,8	114	55,1	11	6,4
<i>TOTAL</i>	215	100	221	100	217	100	207	100	172	100

Tabla 44. Presencia de modificadores externos en quejas según situación

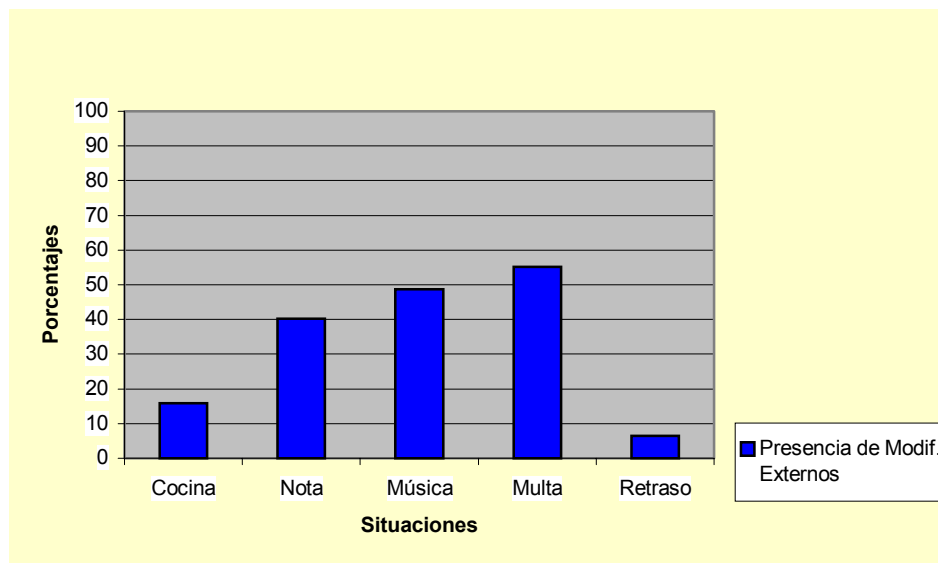


Gráfico 75. Presencia de modificadores externos en las quejas según la situación

En el gráfico que se presenta a continuación, en el que se representa la utilización de modificadores externos con relación al grupo y la situación, se puede observar que las trayectorias de las tres líneas son muy semejantes, con excepción del tramo entre S2 (*Nota*) y S3 (*Música*), en el que la línea de los hablantes nativos de español se diferencia de las de los informantes de los otros dos grupos, ya que mientras que la línea de los hablantes nativos de español desciende desde S2 (*Nota*) hacia S3 (*Música*), las de los hablantes nativos y no nativos de inglés experimentan un ascenso entre ambas situaciones.

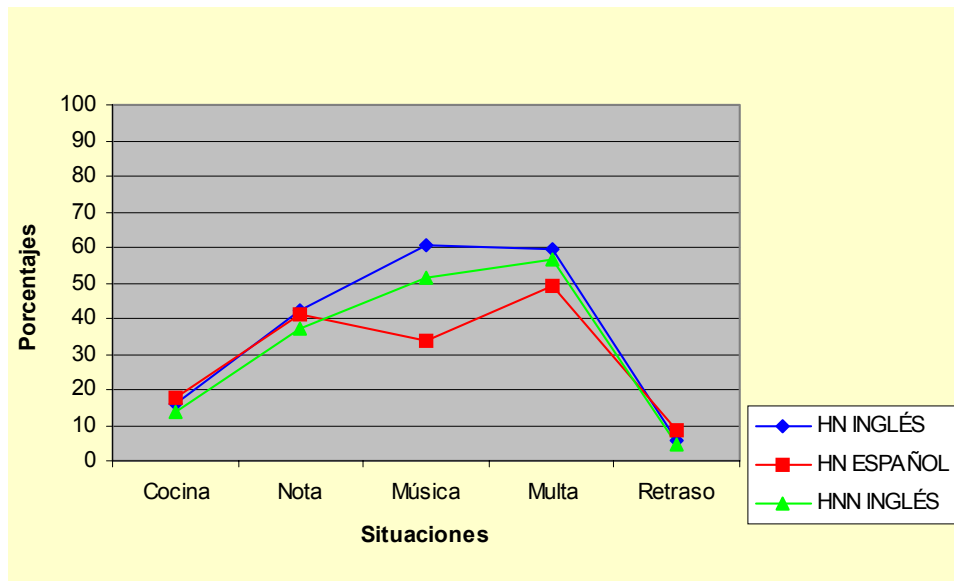


Gráfico 76. Presencia de modificadores externos en las quejas según el grupo y la situación



## **4. INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**



## 4.1. Peticiones

### 4.1.1. Estrategias de petición. Nivel de oblicuidad

Como se ha expuesto con anterioridad, en este estudio se han distinguido seis niveles de oblicuidad diferentes con respecto a la realización de peticiones que van desde la categoría 0 –que implica que el hablante opta por no llevar a cabo la petición– hasta la categoría V, que corresponde a las *peticiones directas*: imperativos y performativos explícitos. A medida que se asciende en el número de la categoría, aumenta el riesgo potencial de amenaza para la imagen negativa del oyente. Sin embargo, por otra parte, si no se lleva a cabo la petición o si se recurre a indirectas no convencionales o alusiones, es muy probable que el oyente no lleve a cabo la acción que el hablante desea o que las intenciones de éste sean malinterpretadas por aquél. De este modo, los hablantes suelen recurrir en la mayoría de las ocasiones a estrategias que, si bien son indirectas, están convencionalizadas en la lengua, lo que permitirá por un lado que el oyente pueda negarse a llevar a cabo la acción sin que el riesgo de pérdida de su imagen negativa sea excesivamente alto y, por otro lado, reducirá las posibilidades de una mala interpretación por parte del oyente, hasta el punto de que éstas serán prácticamente inexistentes. No debe extrañar, por tanto, que ésta sea la categoría más frecuente en los tres grupos de informantes y en las cinco situaciones propuestas en el cuestionario. Además de estar compuesta por estrategias convencionalmente indirectas, otra característica de la categoría más frecuente en los tres grupos de informantes es que expresa condiciones basadas en el oyente. Trosborg (1995: 197) afirma que las peticiones orientadas hacia el oyente implican que éste se encuentra en una posición de control para decidir si satisface o no la petición del hablante y, por este motivo, resultan normalmente más corteses que las peticiones formuladas sobre condiciones basadas en el hablante. Al interrogar al oyente acerca de alguna de estas precondiciones, el hablante no da por supuesto que aquél vaya a responder positivamente a sus demandas, al mismo tiempo que hace que disminuya el riesgo de perder su propia imagen. Debido a estos motivos las preguntas acerca de la voluntad y la capacidad del oyente se emplean con gran frecuencia como rutinas para llevar a cabo peticiones. Los ejemplos siguientes ofrecen, de este modo, una ilustración de las peticiones más

típicas en cuanto a la categoría de la petición se refiere a través de todos los grupos y situaciones.

- (385) *Could I possibly borrow your notes?* I will get them back to you as soon as possible. (I/35/1)
- (386) *Is there any chance I can make a quick call on your phone?* (I/38/2)
- (387) You have a book I need. *Could I please borrow it to photocopy a few pages?* (I/18/3)
- (388) *Do you think you would have the time to read through my paper and make some suggestions?* (I/26/4)
- (389) I can't reach that book. *Could you grab it for me?* (I/34/5)
- (390) Oye, *¿me puedes dejar tus apuntes?* Es que los míos están fatal. (II/11/1)
- (391) *¿Podría usar su teléfono para hacer una llamada? Es muy urgente.* (II/31/2)
- (392) *¿Me puedes dejar el libro y en un momento te lo traigo?* (II/7/3)
- (393) *¿Le importaría a usted ayudarme un momento con mi trabajo, por favor?* (II/22/4)
- (394) *¿Me puedes coger ese libro?* Es que no alcanzo. (II/34/5)
- (395) *Can I borrow your notes, please?* (III/42/1)
- (396) Oh! I've just remembered that I have to make a phone call urgently and there is no public telephone around. *Would you mind if I use your telephone, please?* (III/34/2)
- (397) *Could you lend me that book only to photocopy a couple of chapters?* (III/48/3)
- (398) *Would you be so kind as to give me some bibliographical references for my paper?* (III/52/4)
- (399) *Can you get that book down for me, please?* (III/33/5)

Por medio de estrategias como (385)-(399) –todas pertenecientes a la categoría de las *peticiones convencionalmente indirectas que expresan condiciones basadas en el oyente*– el hablante logra no imponerse al oyente, salvaguardando de este modo la imagen negativa de éste al tiempo que consigue



transmitirle su mensaje de una manera prácticamente inequívoca. Es por este motivo por lo que este tipo de peticiones han sido las más frecuentes en todos los grupos de informantes y también en todas las situaciones. No obstante, se han observado diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de informantes en cuanto a la utilización de estrategias de petición pertenecientes a esta categoría. Así, mientras que los hablantes que utilizan con mayor frecuencia peticiones convencionalmente indirectas son los hablantes nativos de inglés (95,7 %), los hablantes de español son los que utilizan este tipo de estrategias en un porcentaje más reducido (84,8 %), y los hablantes no nativos de inglés se encuentran a medio camino entre unos y otros (91,2 %).

Coinciden también los tres grupos en la segunda categoría en orden de frecuencia de estrategias de petición. Se trata de la categoría IV, la de las *peticiones directas*. En ellas el propósito ilocutivo del acto de habla se hace explícito, de tal modo que se reduce aún más la posibilidad de una mala interpretación por parte del oyente. La petición toma la forma de una orden, que se podrá realizar por medio de un enunciado performativo o de un imperativo. El grado de intromisión en la autonomía personal del oyente es en este caso bastante más elevado, por lo que el riesgo de amenaza a la imagen negativa del oyente es asimismo mucho mayor. Ejemplos que sirven para ilustrar esta categoría son los siguientes:

- (400) *Do us a favour and get that book down for me, will you?* (I/11/5)
- (401) Por favor, nena, *déjame los apuntes*, que ayer no pude venir. (II/7/1)
- (402) Disculpe, mire soy una alumna de su compañero y tengo que hacer un trabajo y *venía para pedirle* a usted más información bibliográfica. (II/63/4)
- (403) Hey, John, *take that book down*, please. (III/5/5)
- (404) Hi! Look... I'm in a hurry and I need to photocopy a pair of chapters of this book. There's not anyone left, so... if you don't mind, *I'd ask you to lend me this one*. Don't worry, it'll just be a matter of 15 minutes. (III/24/3)

En el caso de las peticiones directas se han apreciado también diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de informantes. El porcentaje de utilización de este tipo de peticiones más elevado corresponde a los hablantes nativos de español (10,4 %). A continuación, los hablantes no nativos de inglés recurren a peticiones directas en el 5,3 % de los casos, de tal manera que ocupan una posición intermedia entre los hablantes nativos de español y los nativos de inglés. Estos últimos –con un 1,6 %– son los que menos peticiones directas utilizan. Parece, por tanto, que los hablantes nativos de inglés consideran más importante que los hablantes nativos de español el respeto a la autonomía o a la independencia personal del oyente. Los hablantes nativos de español recurren con mayor frecuencia a peticiones directas tal vez porque consideran que en determinadas ocasiones la utilización de imperativos, más que una injerencia en la autonomía del interlocutor, puede interpretarse como una muestra de confianza en el mismo. Los hablantes no nativos de inglés en este caso, como en otros muchos, se sitúan en una posición intermedia entre los informantes de los otros dos grupos. Quizás han captado que la utilización de estrategias de petición directas resulta en inglés más inapropiada que en español. Sin embargo, al mismo tiempo, se percibe una influencia de su lengua nativa en sus producciones de peticiones en la lengua extranjera. En este sentido se podría decir que han desarrollado un sistema o una interlengua que en este aspecto se encuentra a medio camino entre su lengua nativa, el español, y la lengua extranjera, el inglés.

Una de las condiciones de sinceridad de las peticiones indica que, para que una petición se realice de una manera sincera, el hablante deberá desear que se lleve a cabo una determinada acción. Al elegir centrarse en las condiciones basadas en el hablante –antes que en las basadas en el oyente–, los deseos o necesidades de aquél se convierten en el eje de interacción y la petición resulta, de este modo, más directa. La categoría III, correspondiente a las *peticiones convencionalmente indirectas que expresan condiciones basadas en el hablante*, ocupa el tercer lugar en cuanto a frecuencia de utilización en los grupos de hablantes nativos de español y no nativos de inglés, con unos porcentajes de 2,4 % y 1,6 % respectivamente. En el grupo de hablantes nativos de inglés las estrategias pertenecientes a esta categoría se sitúan en el cuarto lugar y alcanzan un porcentaje de 0,8 %. En este caso las diferencias son estadísticamente

significativas entre los dos grupos de hablantes nativos. Las siguientes peticiones ilustran esta categoría:

- (405) *I really need to use that book and I can't get it from the library.*  
(I/16/3)
- (406) Perdone, ¿vas a utilizar el libro durante mucho tiempo? *Necesito hacerle una fotocopia.* (II/12/3)
- (407) Estoy un poco perdido y *me gustaría mucho que me orientase.*  
(III/52/3)
- (408) Excuse me, I'm an English Philology student and *I wish you to read this outline* if you don't mind. (III/13/4)

La categoría restante corresponde a las *indirectas no convencionales* o *alusiones* –Categoría I–, que ocupa el tercer lugar en orden de frecuencia en el grupo de los hablantes nativos de inglés, con un 1,1 %, y el cuarto en los otros dos grupos, con porcentajes de 0,5 % y 0,8 % en hablantes de español y hablantes no nativos de inglés respectivamente. La interpretación de la intención de las palabras del hablante en este caso depende del contexto en que se emitan, a diferencia de las peticiones directas, en las que el significado literal e independiente del contexto la hace evidente, y de las peticiones convencionalmente indirectas, en las que viene determinada por algún mecanismo semántico o gramatical usado de un modo convencional para transmitir la fuerza ilocutiva de la petición (Weizman 1993: 124). En este sentido, como afirma esta misma autora en otro estudio (Weizman 1989: 71), las alusiones permiten al hablante mantener cierta opacidad o ambigüedad con respecto a la intención de su enunciado. De este modo, podrá negar en caso de necesidad que estuviera realmente realizando una petición, lo que permitiría proteger su propia imagen, así como la del oyente, al permitirle rechazar el requerimiento de su interlocutor de un modo indirecto. En otras palabras, por medio del recurso a estrategias de petición no convencionalmente indirectas, el hablante podrá evitar referirse a su intención impositiva de un modo explícito. Los escasos porcentajes que alcanza esta categoría en los tres grupos de informantes pueden deberse, por una parte, a la falta de seguridad por parte del hablante de que el propósito ilocutivo de su enunciado se interprete de una manera adecuada, y, por otra parte, a la falta de

intención de someter al oyente a un esfuerzo mayor del habitual para inferir la intención de las palabras de su interlocutor. En ciertas ocasiones la petición indirecta no convencional puede consistir en una pregunta acerca de la disponibilidad del oyente para llevar a cabo la acción solicitada por el hablante, como en (409) o (410) o en la referencia a algún motivo que justificaría la realización de la petición, como en (411). Enunciados de este tipo a menudo acompañan a peticiones directas o convencionalmente indirectas como movimientos de apoyo o modificadores externos cuya función, como se verá más adelante, consistirá en mitigar la fuerza impositiva de la petición. Las diferencias entre grupos de informantes no son en esta ocasión estadísticamente significativas en ninguno de los casos.

(409) *Have you got a minute to look at this, please?* (I/73/4)

(410) *Oye, ¿tienes los apuntes de ayer? Los fotocopio y te los traigo, ¿vale?* (II/20/1)

(411) *I'm quite interested in this subject, but you are the only person I know who can help me with it.* (III/29/4)

Si se suman los porcentajes correspondientes a las categorías más directas –categorías III y IV– y los que corresponden a las categorías menos directas –categorías I y II– se puede observar que el nivel de oblicuidad es bastante más elevado en los hablantes nativos de inglés que en los otros dos grupos, especialmente el grupo de hablantes nativos de español. En otras palabras, los hablantes nativos de inglés tienden a emplear estrategias de petición más indirectas que los hablantes de español. Los hablantes no nativos de inglés ocupan una posición intermedia entre uno y otro grupo en este sentido.<sup>1</sup>

Si descendemos a un mayor nivel de detalle, como ya se ha expuesto, se podrá establecer una clasificación en doce tipos de estrategias de petición. Se ha visto también que entre unos grupos de informantes y otros se pueden observar diferencias estadísticamente significativas en cuanto a la utilización de estas

<sup>1</sup> Al sumar los porcentajes de las categorías I y II, los resultados son 96,8 %, 85,3 % y 92 % respectivamente en hablantes nativos de inglés, hablantes nativos de español y hablantes no nativos de inglés. Las sumas de las categorías III y IV tienen los siguientes resultados: 2,4 % en los hablantes nativos de inglés, 12,8 % en los hablantes de español, y 6,9 % en los hablantes no nativos de inglés.

estrategias de petición. Así pues, mientras para los hablantes nativos de inglés la estrategia que más se utiliza es la *petición de permiso*, con un porcentaje del 33,6 %, para hablantes nativos de español, con un porcentaje del 8,0 %, ocupa el quinto lugar en orden de frecuencia, y en los hablantes no nativos de inglés, con un 16,3 %, le corresponde el segundo lugar en orden de frecuencia, compartido con otra estrategia. Los tres grupos de informantes difieren significativamente entre sí en este sentido. Por medio de esta estrategia se expresa de un modo implícito que el oyente ejerce control sobre la situación. Se presentan a continuación peticiones en las que se ha recurrido a esa estrategia:

- (412) Excuse me, *may I borrow your notes for a second?* I just need to check something. (I/21/1)
- (413) Sorry to bother you, but *could I use your phone?* It's really really urgent. (I/2/2)
- (414) Tengo que hacer una llamada telefónica muy importante. *¿Podría hacerlo desde aquí?* (II/4/2)
- (415) Excuse me but I must make an important call, *could I use your telephone*, if it is not much trouble? (III/14/2)

La estrategia que se ha utilizado con mayor frecuencia tanto por los hablantes nativos de español (38,7 %) como por los hablantes no nativos de inglés (48,0 %) ha sido la *pregunta sobre la capacidad del oyente para llevar a cabo la acción*. Esta estrategia ocupa el segundo lugar en cuanto a orden de frecuencia entre los hablantes nativos de inglés (31,2 %). Los tres grupos de informantes difieren significativamente en este sentido. Al preguntarle al oyente sobre su capacidad para llevar a cabo una determinada acción, se le está ofreciendo la posibilidad de responder negativamente a la solicitud del hablante con un riesgo mínimo para su propia imagen. En las peticiones que se presentan a continuación se ha empleado esta estrategia:

- (416) *Could you pass me that book?* (I/68/5)
- (417) *Can you get me that book down, please?* I'm too much of a short arse to reach. (I/65/5)
- (418) Oye, *¿me podrías coger el libro*, que no llego, por favor? (II/52/5)

- (419) Oye, *¿puedes dejarme los apuntes de ayer*, que no pude venir a clase? (II/54/1)
- (420) *Can you lend me the book for a moment?* I'll just make a few copies. (III/50/3)
- (421) I have heard that you are a specialist in Linguistics, I'm making some research, so *could you please help me with that?* (III/46/4)

La estrategia que ocupa el tercer lugar en orden de frecuencia coincide en los tres grupos de informantes. Se trata de la *pregunta sobre la conformidad del oyente para llevar a cabo la acción*, por medio de la cual el hablante trata de averiguar si el oyente tiene algún inconveniente en llevar a cabo la acción solicitada. Las fórmulas empleadas en esta estrategia son *Do you mind...?* o *Would you mind...?* en inglés y *¿Te importa...?* o *¿Te importaría...?* en español. En mi opinión esta estrategia es más directa que la anterior, ya que en aquella se preguntaba sobre la capacidad del oyente, algo que escapa al control del propio oyente, mientras que en ésta se le pregunta si está conforme con llevar a cabo la acción, de manera que la amenaza contra su imagen es mayor. En cualquier caso, conviene tener en cuenta que se trata de una fórmula convencionalizada en la lengua como una manera cortés de llevar a cabo una petición.

- (422) *Do you mind if I use your telephone?* It's just that it's quite urgent, I wouldn't ask you otherwise. (I/1/2)
- (423) Excuse me, *do you mind if I photocopy a few pages of that before you take it home?* (I/22/3)
- (424) I'm too short to reach this book! *Would you mind getting it down for me?* (I/12/5)
- (425) I'm doing an essay on your subject and I'm wondering if *you'd mind just going over it for me.* (I/16/4)
- (426) *¿Te importa dejarme el libro para fotocopiar un par de capítulos y ahora te lo devuelvo, por favor?* (II/2/3)
- (427) Necesito hacer una llamada urgente. *¿Le importaría que utilizara el teléfono?* (II/7/2)
- (428) Excuse me, I see that you're using a book I need. *Do you mind if I photocopy some pages in a second and I give it back to you?* I

really need it for a paper and I thought I wasn't going to find it anywhere. (III/70/3)

- (429) I've just remembered that I have to make a call and it's very important. *Would you mind if I used your telephone?* (III/51/2)

Aunque las fórmulas *Do you mind...?* y *Would you mind...?* son las más frecuentes en esta estrategia, los hablantes nativos de inglés ocasionalmente utilizan la fórmula *Is it okay...?* o *Would it be okay...?* En el grupo de los hablantes no nativos de inglés, sin embargo, tan sólo se ha registrado un ejemplo en el que se ha utilizado esta fórmula, el (432). Las siguientes peticiones sirven como ejemplificación de este punto:

- (430) I have an important call to make. *Is it okay to briefly use your phone* because there's no pay phone around. (I/12/2)
- (431) Can I ask you a favour? I've just remembered I need to phone. *Would it be okay to use this phone?* It'll only be a minute. (I/24/2)
- (432) *Would it be OK if I use your phone?* (III/19/2)

La siguiente estrategia en orden de frecuencia para hablantes nativos de español y no nativos de inglés es la *pregunta sobre la voluntad del oyente para llevar a cabo la acción*. Los primeros recurrieron a esta estrategia en un 12,8 % de sus peticiones, mientras los segundos lo hicieron en un 9,1 %. Ambos grupos de informantes difieren significativamente del de los hablantes nativos de inglés, que tan sólo utilizaron esta estrategia en el 1,1 % de sus peticiones. De cuantas estrategias se han considerado hasta el momento, ésta es la que en mi opinión se puede considerar la más directa de todas, ya que por medio de esta estrategia se le pregunta al oyente si tiene la voluntad de llevar a cabo la acción solicitada, si desea hacer lo que el hablante le pide. El riesgo de pérdida de imagen para el oyente es por tanto más elevado en este caso que en el del resto de las estrategias incluidas en esta categoría. En inglés se utilizan los verbos modales *will* y *would* para llevar a cabo esta estrategia y en español formas verbales en presente de indicativo o condicionales utilizados normalmente en estructuras interrogativas. En las peticiones (433) a (444) se ha empleado esta estrategia:

- (433) *Will you get that book down for me please? (I/26/5)*
- (434) *I wondered if you would give me some references for the topic of my paper please? (I/52/4)*
- (435) *Would you read my outline and suggest some references because I've heard you're a specialist on the subject? (I/67/4)*
- (436) *¿Me dejas los apuntes, por favor? Los fotocopio y te los devuelvo. (I/10/1)*
- (437) *Oiga, por favor, ¿me deja hacer una llamada con su teléfono? Es que es urgente y por aquí no hay ningún teléfono. (I/11/2)*
- (438) *¿Sería tan amable de leer el esbozo de mi trabajo? (I/15/4)*
- (439) *Perdona, pero me preguntaba si me dejarías fotocopiar dos capítulos y en un segundo te lo devuelvo. (I/19/3)*
- (440) *¿Me dejarías el libro un momento para hacerle fotocopias? Te lo traigo enseguida. (II/45/3)*
- (441) *Mira, ¿quieres alcanzarme ese libro, que no llego, por favor? (II/53/5)*
- (442) *Excuse me, will you give me some references to complete my work? (III/25/4)*
- (443) *I wonder if you would read my outline and, if possible, give me some bibliographical references. (III/5/4)*
- (444) *Excuse me, would you be so kind as to read this outline and provide me with some references for my paper? (III/6/4)*

Llama la atención el hecho de que en la mayor parte de las peticiones producidas por hablantes no nativos de inglés que se inscriben en esta estrategia, en concreto en 21 de las 34, se ha utilizado la fórmula *Would you be so kind as to...?*,<sup>2</sup> mientras que en el grupo de hablantes nativos de inglés no se ha registrado ni un solo ejemplo en el que se haya recurrido a esta fórmula. Podría quizás considerarse como un caso de desviación pragmática inducida por motivos docentes. Los hablantes no nativos de inglés probablemente han aprendido que

<sup>2</sup> House & Kasper (1987) consideran las estructuras del tipo *Would you be so kind as to do X?* como fórmulas de sugerencia. En esta clasificación –al igual que en la de Trosborg (1995)–, sin embargo, se ha considerado más apropiado incluirlas en la estrategia denominada *Pregunta acerca de la voluntad del oyente para llevar a cabo la acción*. (cf. *Would you kindly do X?*). Las



esta fórmula puede utilizarse en inglés para llevar a cabo peticiones y han generalizado de una manera excesiva su uso hasta hacerlo extensivo a contextos en los que probablemente sería considerado poco apropiado por los hablantes nativos de inglés, aunque el propósito ilocutivo de la expresión lingüística sea el adecuado.

Se han registrado dos enunciados producidos por dos hablantes no nativos de inglés en los que se ha utilizado el verbo *want*, que no se ha empleado, sin embargo, en ninguna de las peticiones de los hablantes nativos de inglés. De hecho, probablemente el hablante nativo de inglés consideraría poco apropiada la utilización de ese verbo en los contextos en los que lo han usado los hablantes no nativos. En este caso cabría hablar, por lo tanto, de transferencia pragmática negativa de la L<sub>1</sub> (español) a la L<sub>2</sub> (inglés).

(445) *Do you want to get that book down for me, please?* (III/64/5)

(446) *Do you want to lend me your notes, please?* (III/66/1)

Otra estrategia incluida en esta categoría en la que se aprecian diferencias notables entre los hablantes nativos de inglés y los hablantes de los otros dos grupos es la denominada *pregunta sobre la posibilidad de que se lleve a cabo la acción*. De entre todas las estrategias que conforman la categoría II, se ha considerado aquí que ésta es la más indirecta de todas ellas, puesto que se pregunta si es posible llevar a cabo la acción, sin interpelar directamente al oyente, de modo que éste podrá responder negativamente al requerimiento de su interlocutor sin que su propia imagen se vea apenas amenazada. Ocupa esta estrategia el cuarto lugar en orden de preferencia entre los hablantes nativos de inglés –lo que representa un 9'1 %–, mientras que tanto hablantes nativos de español como hablantes no nativos de inglés han recurrido a esta estrategia en una única ocasión en cada caso. Estos dos últimos grupos de hablantes difieren por tanto significativamente de aquél desde un punto de vista estadístico.

(447) *Is there any chance I could use your phone for a minute? I really need to make a phonecall* (I/7/2)

---

expresiones como *be so kind as to/kindly* se han considerado marcadores de cortesía, elementos por tanto opcionales en una petición.

- (448) *Would it be possible to borrow the book for a little while to photocopy some chapters out of it?* (I/26/3)
- (449) Tengo que hacer una llamada urgente ¿Sería posible utilizar su teléfono? (II/17/2)
- (450) *Would there be any possibility to have a look at my paper?* (III/69/4)

La estrategia denominada *fórmula de sugerencia* ha sido empleada tan sólo por los hablantes no nativos de inglés, en concreto en el 1,3 % de sus peticiones. Ni los hablantes nativos de inglés ni los de español han recurrido en ninguna ocasión a esta estrategia, que se ha considerado la más directa de cuantas se han incluido en la categoría II, ya que no se presta gran atención a la imagen negativa del oyente, al presentar la acción solicitada como beneficiosa para él, cuando en realidad será el hablante el que salga beneficiado de la misma. A continuación se reproducen dos de los cinco casos en los que los hablantes no nativos de inglés han empleado esta estrategia:

- (451) Do you have this book? I was looking for it because I need to photocopy a couple of chapters. *Why don't you lend it to me for a couple of minutes?* It will not take me long. (III/22/3)
- (452) *Ey man, why don't you get that book for me?* (III/30/5)

Por lo que respecta a las estrategias de la categoría III, la denominada *enunciados acerca de los deseos del hablante*, ilustrada por los ejemplos (453) y (454), ha sido utilizada por los hablantes nativos de español –en el 1,9 % de sus producciones– y por los no nativos de inglés –en el 1,1 %–. Los nativos de inglés no han recurrido en ninguna ocasión a esta estrategia. Se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y los dos grupos restantes en este sentido. Al expresarse de una manera explícita los deseos del hablante, la amenaza a la imagen del oyente resulta bastante más elevada que en las estrategias de la categoría anterior, ya que una respuesta negativa por parte del oyente implicaría una oposición directa de éste a los deseos de su interlocutor.

- (453) Me han dicho que usted es especialista en este tema y *me gustaría que le echara un vistazo a este trabajo*. (II/31/4)
- (454) Morning! I'm a student and since I know you are a specialist in this subject, *I'd like you to read my outline and provide me with bibliography*. (III/45/4)

En cuanto a la otra estrategia incluida en la categoría III, *enunciados acerca de las necesidades y demandas del hablante*, que supone una amenaza a la imagen del oyente si cabe más elevada que la anterior, no se han observado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes, con porcentajes de utilización que van desde el 0,8 % de los hablantes nativos de inglés al 0,3 % de los hablantes no nativos de inglés, que han recurrido a esta estrategia en una única ocasión.

- (455) *I really need to use that book* and I can't get it from the library. (I/16/3)
- (456) Perdona, ¿vas a utilizar el libro durante mucho tiempo? *Necesito hacerle una fotocopia*. (II/12/3)
- (457) *I need to telephone urgently*. (III/75/2)

Los *performativos explícitos*, que constituyen la primera de las estrategias incluidas en la categoría de las *peticiones directas*, tampoco han sido utilizados por los hablantes nativos de inglés en ningún caso. Los hablantes nativos de español y no nativos de inglés han recurrido a esta estrategia en el 0,8 % y el 0,5 % de sus peticiones respectivamente. Las diferencias entre los grupos de informantes, no obstante, no son estadísticamente significativas.

- (458) ¡Hola! Perdona que te moleste, pero un compañero tuyo me ha dicho que estás trabajando con el tema central de mi trabajo y *quisiera pedirte* que me dejaras algunas reseñas bibliográficas que me pudieran orientar un poco. (II/21/4)
- (459) Hi! Look... I'm in a hurry and I need to photocopy a pair of chapters of this book. There's not anyone left, so... if you don't

mind, *I'd ask you* to lend me this one. Don't worry, it'll be just a matter of fifteen minutes. (III/24/3)

En cuanto a la utilización de imperativos –la más directa de las estrategias y por tanto la que más amenaza la imagen negativa del oyente, al suponer una intromisión directa en su libertad de acción–, se han observado diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de informantes. Los hablantes nativos de español son los que han utilizado esta estrategia con mayor frecuencia, en el 9,3 % de sus peticiones. Los que menos imperativos han empleado han sido los hablantes nativos de inglés, en el 1,6 % de sus producciones, y, como en otras ocasiones, los hablantes no nativos de inglés, con el 4,8 %, ocupan una posición intermedia entre los otros dos grupos. El uso de imperativos en inglés se considera poco adecuado para llevar a cabo peticiones, excepto en condiciones muy determinadas. En español, sin embargo, el imperativo es más aceptable, debido a que en la cultura española no se pone tanto énfasis en la imagen negativa como en la inglesa, sociedad en la que se valora en mayor medida la independencia y la libertad de acción del individuo. El hecho de que los hablantes no nativos de inglés hagan uso de imperativos en un porcentaje bastante más elevado que los hablantes nativos puede deberse a una influencia del español, su lengua nativa.

(460) *Get* that book for me please. (I/15/5)

(461) *Déjame* los apuntes. (II/27/5)

(462) *Pass me* your notes for a minute, please. (III/28/1)

Como se ha visto en el capítulo precedente, los factores de poder social y distancia social han tenido una influencia en el nivel de oblicuidad seleccionado por los informantes de los tres grupos. Conforme a los resultados del análisis logarítmico-lineal llevado a cabo en este estudio, no sólo la variable del grupo de informantes afecta a la categoría de la petición, sino que la variable de la situación actúa también sobre la elección del nivel de oblicuidad. Así, si bien en todas las situaciones la categoría de las peticiones indirectas convencionales que expresan condiciones basadas en el oyente ha sido la más frecuente, se han podido apreciar diferencias estadísticamente significativas entre unas situaciones y otras. Los porcentajes oscilan entre el 94,7 % de la situación S2 (*Llamada*) y el 80,9 % de la

situación S5 (*Estantería*). Esta última situación difiere significativamente del resto de las situaciones. También se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre las situaciones S3 (*Libro*) y S4 (*Trabajo*) en cuanto a la elección de esta categoría.

Con respecto a la utilización de la categoría de las *peticiones directas*, los porcentajes más elevados corresponden a aquellas situaciones en las que no media una relación de poder entre interlocutores conocidos, esto es, la situación S1 (*Apuntes*), en la que el porcentaje es el 7,6 %, y la S5 (*Estantería*), en la que el porcentaje asciende al 19,1 %. En el resto de las situaciones, que no difieren significativamente entre sí en este sentido, y que se caracterizan por la mediación de una relación de poder, de distancia social o ambas a un tiempo, las proporciones de elección de peticiones directas se sitúan entre el 0 % y el 1,3 %.

La conclusión que se puede extraer de esta variación situacional es que cuanto más próxima es la relación entre los interlocutores, es decir, en aquellas situaciones en las que no les separa una relación de poder o de distancia social – S1 (*Apuntes*) y S5 (*Estantería*)–, mayor será la tendencia a la utilización de estrategias directas de petición, puesto que el riesgo de amenaza a la imagen del oyente es menor que en los casos en los que las relaciones sociales entre hablante y oyente son menos próximas e igualitarias.

#### **4.1.2. Perspectiva en las peticiones**

Otro aspecto que se ha de considerar al analizar el acto nuclear de una petición es la perspectiva adoptada por el hablante para llevar a cabo dicha petición. En los datos recopilados en este estudio se han observado tres tipos de perspectivas, a saber, *perspectiva del hablante*, *perspectiva del oyente* y *perspectiva impersonal*. Esto es, los hablantes al producir sus peticiones podrán enfatizar el papel del oyente como agente de la acción, la función del hablante como receptor de la misma o evitar el problema y recurrir a una forma impersonal, de tal manera que las peticiones podrán dividirse en peticiones orientadas hacia el hablante, peticiones orientadas hacia el oyente y peticiones impersonales. Existe una cuarta posibilidad potencial que consiste en adoptar una perspectiva inclusiva, que mediante un pronombre personal de primera persona de plural hace referencia

tanto al hablante como al oyente. Sin embargo, no se ha registrado en los datos recogidos para este estudio ningún caso en el que se haya adoptado esa perspectiva. Los ejemplos que se presentan a continuación ilustran cada una de las perspectivas adoptadas por los participantes en este estudio. En (463), (466) y (469) se ha adoptado la perspectiva del hablante, en (464), (467) y (470) la del oyente, y en (465), (468) y (471) la perspectiva es impersonal.

- (463) I missed the last lesson. Could *I* possibly borrow your notes?  
(I/46/1)
- (464) I need a few chapters from a book you have. Could *you* please lend it to me? (I/35/3)
- (465) Would *it* be at all possible to use your telephone? I know it's rude but it's urgent. (I/28/2)
- (466) Perdona, ¿puedo llamar un momentín? Es que es urgente y no hay por aquí ningún teléfono. (II/38/2)
- (467) Perdona, ¿te importaría dejarme el libro para fotocopiar algunos capítulos? Te lo devuelvo en un momento. (II/39/3)
- (468) Tengo que hacer una llamada urgente. ¿Sería posible usar su teléfono? (II/17/2)
- (469) I was wondering if *I* could possibly use your phone, if you don't mind. (III/30/2)
- (470) Could *you* please lend me yesterday's notes?, I mean, if you don't mind. (III/29/1)
- (471) *Would there be any possibility* to have a look at my paper?  
(III/69/4)

Al producir una petición del tipo de (463), (466) o (469) en cuanto a la perspectiva se refiere, el hablante evita nombrar directamente al oyente como el agente que tendría que llevar a cabo la acción solicitada, y, por el contrario, enfatiza su propio papel como receptor o beneficiario de la acción u objeto que está pidiendo. Si se tiene en cuenta que las peticiones, siguiendo la terminología de Brown & Levinson (1978, 1987), son actos amenazadores de la imagen negativa del oyente, mediante la producción de peticiones orientadas hacia el

hablante, se reduce el nivel coercitivo de la petición y se minimiza el riesgo de amenaza potencial para la imagen negativa del oyente.

*could you* emphasizes the role of the hearer, whereas *could I* shifts the emphasis to the role of the speaker. Because requests usually threaten the hearer's face, to avoid naming the hearer as the performer of the requested act is to minimize the imposition (Blum-Kulka & Levenston 1987: 158).

La perspectiva impersonal produce en este sentido el mismo efecto, ya que por medio de ella también se evita realizar una referencia directa al oyente como agente de la acción. Tanto las peticiones orientadas hacia el hablante como aquéllas en las que la perspectiva es impersonal, por tanto, son características de una cortesía negativa, esto es, de un tipo de cortesía orientada hacia la imagen negativa del oyente por medio de la cual se intenta aminorar el nivel de coacción de una petición.

En nuestro estudio se han observado diferencias notables entre los hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos de informantes en cuanto a la adopción de perspectiva en las peticiones. Mientras que la mayor parte de las peticiones producidas por los hablantes nativos de inglés están orientadas hacia el hablante –en concreto el 45,6 %–, tanto los hablantes nativos de español –con un 87,8 %– como los hablantes no nativos de inglés –con un 79,7 %– recurren con mayor frecuencia a las peticiones orientadas hacia el oyente. La segunda opción en orden de preferencia para los hablantes nativos de inglés es la perspectiva orientada hacia el oyente (43,4 %) y para los hablantes de español y los no nativos de inglés, la perspectiva del hablante, con el 11,9 % y el 19,7 % respectivamente. Finalmente, en cuanto a la adopción del tercer tipo de perspectiva, la impersonal, también se han observado diferencias notables entre los porcentajes que alcanza en el grupo de los hablantes nativos de inglés –11,0 %– y en los otros dos grupos: 0,3 % en los hablantes de español y 0,5 % en los hablantes no nativos de inglés. Como ya se ha expuesto, las diferencias son estadísticamente significativas en todos los casos excepto en la perspectiva impersonal entre hablantes de español y hablantes no nativos de inglés.

Estos resultados pueden interpretarse como una nueva muestra de que la cortesía verbal en inglés está más orientada hacia la imagen negativa del oyente, mientras que los hablantes de español y los no nativos de inglés no conceden tanta importancia al hecho de no interferir en la autonomía personal del oyente. Se observa asimismo que en cuanto a la adopción de perspectiva en las peticiones, la práctica de los hablantes no nativos de inglés que tienen el español como lengua nativa se sitúa entre la de los hablantes nativos de inglés y los hablantes nativos de español, aunque está más próxima a la de estos últimos. Una posible causa de estos resultados sería una transferencia de la lengua nativa, el español, a la lengua extranjera, que en este caso es el inglés.

Además del grupo de informantes, los factores situacionales han influido también en la adopción de la perspectiva en las peticiones. Los resultados del análisis logarítmico-lineal acometido en este estudio indican que se da una interacción entre las variables independientes de grupo de informantes y situación, que conjuntamente afectan a la variable dependiente de la perspectiva en las peticiones.

Se han podido observar algunas tendencias coincidentes entre los tres grupos, pero también muchas divergencias, en cuanto a la perspectiva adoptada en las peticiones. Por lo que se refiere a las semejanzas, se puede mencionar el hecho de que en los tres grupos de informantes la situación S5 (*Libro*) –en la que no hay relación de poder ni distancia social entre hablante y oyente– es en la que la perspectiva del hablante ha alcanzado un porcentaje más elevado: 97,3 % en el grupo de los hablantes nativos de inglés y 100 % en los dos grupos restantes. Los hablantes nativos de español también han adoptado la perspectiva del oyente en el 100 % de las peticiones producidas en la situación S1 (*Apuntes*). Otra semejanza entre los tres grupos consiste en que en la situación S2 (*Llamada*) la perspectiva impersonal ha alcanzado el porcentaje más alto en los tres grupos, aunque los hablantes nativos de inglés la utilizan en el 23,3 % de sus peticiones y los informantes de los otros dos grupos tan sólo en el 1,4 %. Las diferencias son obviamente significativas desde un punto de vista estadístico.

Más abundantes y llamativas son las diferencias entre unos grupos y otros. Así, por ejemplo, mientras en el grupo de hablantes nativos de inglés el porcentaje más elevado de la perspectiva del hablante corresponde a la situación S1 (*Apuntes*), exactamente el 78,7 %, en los hablantes no nativos el porcentaje se



reduce hasta el 21,3 %, con lo que esta situación ocupa el tercer lugar en cuanto a la adopción de la perspectiva del hablante, tras S2 (*Llamada*) y S3 (*Libro*). Esta diferencia entre los hablantes nativos y los no nativos de inglés implica que mientras aquéllos tienden a realizar su petición por medio de la fórmula *Can I borrow...?*, éstos, por el contrario, suelen optar por la formulación *Can you lend me...?*, que interpela más directamente al oyente, con la consiguiente amenaza para la imagen negativa de éste. Las producciones verbales de los hablantes no nativos pueden estar influidas en este sentido por su lengua nativa, puesto que el porcentaje de utilización de la perspectiva del hablante en esta situación por los hablantes nativos de español es el 0 %. Al considerar las diferencias entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos de informantes, cabe resaltar que en las situaciones S1 (*Apuntes*), S2 (*Llamada*) y S3 (*Libro*), los hablantes nativos de inglés difieren significativamente tanto de los hablantes nativos de español como de los hablantes no nativos de inglés en cuanto a la adopción de los tres tipos de perspectivas, mientras que estos dos últimos grupos no difieren entre sí. Estos datos parecen por tanto revelar una influencia de la lengua nativa en las producciones en lengua extranjera de los hablantes no nativos.

#### 4.1.3. Mitigadores sintácticos

Un hablante podrá variar el grado de cortesía con que lleva a cabo una petición de diversas maneras. Como se ha visto, en igualdad de condiciones –esto es, producidas en contextos idénticos–, una petición indirecta normalmente se considerará más cortés que una petición directa. Además de la elección del nivel de oblicuidad, es posible suavizar o incrementar el impacto que pueda producir una petición en el oyente por medio del recurso a ciertos elementos opcionales. Así, un hablante que desee mitigar la fuerza ilocutiva de su petición podrá recurrir a mecanismos sintácticos mitigadores, así como a mitigadores léxicos o frasales.

Existen varios mecanismos sintácticos para incrementar el grado de cortesía de una petición. Como se ha apuntado en más de una ocasión (Trosborg 1995: 209-210, Haverkate 1992: 510), una característica común a todos ellos consiste en su capacidad de distanciar la petición del ámbito de la realidad. Un alejamiento del centro deíctico del hablante (YO-AQUÍ-AHORA) implica un

incremento del nivel de cortesía con que se realiza la petición al reducir las expectativas con respecto al cumplimiento de la misma por parte del oyente. Si estas expectativas son bajas, por una parte, disminuye para el hablante el riesgo de perder su propia imagen si la petición es rechazada por el oyente y, por otra parte, éste último tendrá la posibilidad de responder negativamente si no desea satisfacer las demandas del hablante.

De entre los tres grupos de informantes que han participado en este estudio, han sido los hablantes nativos de inglés los que han recurrido a mitigadores sintácticos en una proporción más elevada de peticiones, exactamente en el 97,3 % de ellas. A continuación, los hablantes no nativos de inglés han empleado algún mitigador sintáctico en un 94,6 % de sus peticiones, mientras que los hablantes nativos de español lo han hecho en un 88,9 %. Las diferencias son estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes nativos de español y los dos grupos de hablantes de inglés. Estos resultados vienen a confirmar los obtenidos con respecto a la elección de categorías de petición. Las peticiones empleadas por los hablantes nativos de inglés tienden a ser más indirectas que las de los hablantes nativos de español, en tanto que los hablantes no nativos de inglés se sitúan entre un grupo y otro, de manera que las peticiones producidas por los hablantes nativos de inglés están más orientadas hacia la imagen negativa del oyente. Así pues, el grado de imposición en las peticiones de los hablantes nativos de inglés es más reducido que en las peticiones producidas por los hablantes no nativos de inglés y en especial por los hablantes nativos de español. La utilización de mitigadores sintácticos produce el mismo efecto, ya que estos elementos opcionales, como se ha indicado más arriba, distancian la petición de la realidad, mitigando así el nivel de imposición de la misma al reducir las expectativas de que el oyente acceda a la solicitud del hablante.

La primera categoría de mitigadores sintácticos es la *estructura interrogativa*. Realizar una petición por medio de una pregunta, de un enunciado interrogativo, resulta más cortés que hacerlo por medio de un enunciado declarativo, como se puede comprobar al comparar los dos enunciados siguientes. El primero de ellos –(472)– corresponde a una petición realizada por un hablante nativo de inglés y el segundo –(473)– es una manipulación propia de dicho enunciado, que se ha transformado en declarativo:

(472) *Can you get that book for me? I can't reach. (I/7/5)*

(473) *You can get that book for me. I can't reach.*

Al realizar una petición mediante una pregunta a alguien acerca de su capacidad de hacer algo se está evitando una imposición al oyente, al tiempo que se le está ofreciendo la posibilidad de responder negativamente a la petición sin que su imagen se vea gravemente amenazada. Si se utiliza un enunciado declarativo en el que se afirma la capacidad del oyente para llevar a cabo la acción, la petición se presentará de una manera no negociable como un acto futuro cierto, lo que supone un grado de imposición al oyente mucho más elevado. Por este motivo, un enunciado como (472) supone una manera mucho más cortés de realizar una petición que otro del tipo de (473).

La gran mayoría de las peticiones registradas en este estudio se han realizado por medio de una estructura interrogativa, aunque en la mayor parte de los casos la estructura interrogativa aparece en combinación con algún otro mitigador sintáctico. Utilizada por sí sola como mitigador sintáctico representa la segunda categoría de mitigador sintáctico en orden de frecuencia en los tres grupos de informantes. Las peticiones que presentan una estructura interrogativa como único mitigador sintáctico representan el 25,2 % en el grupo de los hablantes nativos de inglés, el 34,8 % en los hablantes de español y el 32,9 % en los hablantes no nativos de inglés. Los hablantes nativos de inglés difieren significativamente en este sentido de los otros dos grupos de informantes. El que el porcentaje sea más reducido en los hablantes nativos de inglés que en los otros dos grupos se debe a que aquéllos recurren con mayor frecuencia que éstos a combinaciones de estructuras interrogativas con otros mitigadores sintácticos. Los siguientes enunciados sirven como ejemplo de peticiones en las que se ha utilizado una estructura interrogativa como único mitigador sintáctico:

(474) *Can I borrow your notes for a minute please? (I/18/1)*

(475) *Will you pass me that book? (I/60/5)*

(476) *Por favor, ¿me puedes dejar los apuntes? (II/16/1)*

(477) *¿Me alcanzas ese libro? (II/46/5)*

(478) *May I make a call from here? (III/25/2)*

(479) *Can you lend me your notes? (III/26/1)*

El tipo de mitigador sintáctico más utilizado por los informantes de los tres grupos es una *combinación de estructura interrogativa y una forma verbal condicional*. En este caso es en el grupo de los hablantes nativos de inglés donde el porcentaje es más elevado (58,2 %), seguido del grupo de hablantes no nativos de inglés (51,6 %) y, en último lugar, por el de hablantes nativos de español (45,1 %). Las diferencias son estadísticamente significativas entre los hablantes nativos de inglés y los hablantes nativos de español. Tanto la estructura interrogativa como el condicional por separado suponen un distanciamiento de la realidad. Cuando se combinan en un mismo enunciado este alejamiento se incrementa, lo cual contribuye a reducir el grado de imposición de la petición y, consecuentemente, a aumentar el nivel de cortesía negativa de la misma. Como se afirma en Haverkate (1992: 509), el condicional es peculiar, puesto que en un análisis componencial del mismo estarían presentes dos características temporales fundamentalmente contrastivas, [+ pasado] y [+ futuro]. Este análisis componencial indica que las formas verbales en condicional están negativamente marcadas para el tiempo presente, lo cual implica que su punto de referencia no coincide con el tiempo de la enunciación. Así pues, la combinación de los rasgos [+ pasado] y [+ futuro] indica un punto de referencia alejado del centro deíctico (YO-AQUÍ-AHORA). De igual modo, se podrá decir que los enunciados que contengan una forma verbal condicional no hacen referencia al mundo real, sino a un mundo posible. En este sentido, Haverkate (1992) hace la siguiente afirmación:

Metaphorically speaking, the distance involved may be associated with the interpersonal distance speakers create in order to express mitigation. This is equivalent to stating that the potentially mitigating interpretation of the conditional can be explained in terms of metaphorical distance or space (Haverkate 1992: 510).

La inclusión del condicional, por tanto, reduce aún más las expectativas de cumplimiento de la petición al alejar el enunciado del centro deíctico de la enunciación, de tal manera que se incrementa la distancia entre el enunciado y la realidad desde un punto de vista metafórico. Si se comparan los enunciados (473)-

(479) con los enunciados (480)-(489), se comprobará que el distanciamiento y, consecuentemente, el nivel de cortesía son más elevados en estos últimos.

- (480) I have to make a very urgent call. *Could* I please use the phone?  
(I/23/2)
- (481) *Would* it be at all possible to use your telephone? I know it's rude, but it's urgent. (I/28/2)
- (482) *Would* you mind having a look at my paper at all please? (I/34/4)
- (483) Tengo que hacer una llamada urgente. ¿*Sería* posible utilizar su teléfono? (II/17/2)
- (484) ¿*Le importaría* dejarme el teléfono? Es que tengo que hacer una llamada urgente. (II/25/2)
- (485) ¿*Podría* echarle un vistazo a este trabajo y darme su opinión? Es que me han dicho que es usted un especialista en esto. (II/36/3)
- (486) *Could you* lend me your book for a moment just to photocopy a couple of chapters, please? (III/7/3)
- (487) *Would you* mind if I use your telephone for a while, please? I've to make an urgent phone call and there's no public telephone around. (III/13/2)
- (488) *Would you* mind reading the outline of a paper I have to present? (III/21/4)
- (489) *Would you* be so kind as to have a look at my paper? (III/19/4)

Además de aparecer en combinación con estructuras interrogativas, el *condicional* se ha encontrado también ocasionalmente como mitigador sintáctico único. Los porcentajes que representan las peticiones en las que sucede esto son 3,2 % en los hablantes nativos de inglés, 4,3 % en los hablantes de español y 6,2 % en los hablantes no nativos de inglés. Sin embargo, en este caso, las diferencias entre grupos de informantes no son estadísticamente significativas.

- (490) I've been told that you have borrowed a book that I really need, I wonder if I *could* borrow it for a few minutes to photocopy. (I/4/3)
- (491) Me han dicho que usted es especialista en este tema y me *gustaría* que le echara un vistazo a este trabajo. (II/31/4)

- (492) Hola, estoy haciendo un trabajo del tema en que usted está especializado y vengo a ver si usted me *podría* orientar. (II/11/4)
- (493) ¿Se puede? Es que me he enterado de que usted *podría* ayudarme en un trabajo que estoy haciendo. Bueno, si no está ocupado. (II/38/4)
- (494) I *would* like to ask you whether I could use your telephone for a moment. There is no public telephone around here and it is really urgent for me to call now. (III/10/2)
- (495) I wonder if I *could* use your phone, please. (III/72/2)
- (496) I *would* be very pleased if you would give me some bibliographical references about this topic. (III/61/4)
- (497) Morning! I'm a student and since I know you are a specialist in this subject I'd like you to read my outline and provide me with bibliography. (III/45/4)
- (498) I need to photocopy a couple of chapters. I'd be very grateful if you could lend it to me for a while, please. (III/38/3)

Por lo que se refiere a la coordinada temporal, además del uso del condicional, también se puede conseguir un distanciamiento del centro deíctico por medio del recurso al *tiempo pasado*. La utilización de formas verbales en pasado reduce también, al menos metafóricamente, las expectativas de que el oyente responda positivamente al requerimiento del hablante. Las peticiones en las que se ha optado por el pasado como único mitigador sintáctico representan el 0,3 % en los hablantes nativos de inglés, 1,9 % en los hablantes de español y 0,8 % en los hablantes no nativos de inglés. En este caso los hablantes nativos de inglés difieren significativamente de los hablantes de español.

- (499) I *wondered* if you would give me some references for the topic of my paper please. (I/52/4)
- (500) Disculpe, pero me han comentado que usted ha trabajado en el tema de mi trabajo y me *preguntaba* si podría dejarme algún tipo de información. (II/19/4)
- (501) I *wondered* whether I could make a phone call. (III/56/2)

El hecho de que sean tan escasas las peticiones en las que aparece tan sólo el pasado como mitigador sintáctico se debe a que en la mayoría de los casos se emplea en combinación con algún otro mitigador, especialmente con el aspecto progresivo en inglés. Esta combinación representa el 6,9 % en el grupo de los hablantes nativos de inglés y el 1,9 % en el de los hablantes no nativos. Los hablantes de español no han recurrido en ningún caso a esta asociación de mitigadores. Los tres grupos de informantes difieren significativamente entre sí en cuanto al uso de esta combinación de mitigadores sintácticos.

- (502) I *was just wondering* if you had any time to have a look at a paper I've been writing. It might interest you. (I/1/4).
- (503) I *was wondering* if you had the time to help me with my essay. It won't take long, just a few points to go over. (I/6/4)
- (504) I'm working on this paper and I *was wondering* if you could help me with it. (III/67/4)

Excepto en un caso, reproducido más abajo como (505), el aspecto progresivo se ha utilizado siempre en combinación con el pasado. Es únicamente el verbo *wonder* el que aparece en aspecto progresivo. Por medio de la elección del aspecto progresivo, el hablante logra intensificar el significado del verbo. De este modo, se enfatiza el contenido semántico dubitativo del enunciado, con lo que se reducen las expectativas de que el oyente acceda a los deseos del hablante. Contribuye por tanto este mitigador sintáctico, bien como único mitigador sintáctico bien en combinación con algún otro, a la protección de la imagen negativa del oyente como un mecanismo más que sirve para expresar el respeto a la libertad de acción del interlocutor. Al comparar las peticiones (505) y (507) respectivamente con (506) y (508), se podrá observar que (505) y (507) transmiten un grado más elevado de duda que (506) y (508), y, por lo tanto, un mayor nivel de cortesía.

- (505) I'm doing an essay on your subject and I'm *wondering* if you'd mind just going over it for me. (I/16/4)
- (506) Hi, I wonder if you could help me. I was recommended to you. What I'm looking for is any books on \_\_\_\_\_. (I/40/4)

- (507) Hi, I *was wondering* if you could give me some advice for an assignment. (I/37/4)
- (508) I *wondered* if you would give me some references for the topic of my paper please. (I/52/4)

Otro mitigador sintáctico que está relacionado con el componente temporal del centro deíctico es el modo *subjuntivo*. Este tipo de mitigador, que también indica un alejamiento de la realidad y del centro deíctico, aparece únicamente en las peticiones producidas por hablantes nativos de español. Representan un 1,4 % de las peticiones realizadas por los informantes de este grupo.

- (509) Hola, perdona que te moleste, pero un compañero tuyo me ha dicho que estás trabajando con el tema central de mi trabajo y *quisiera* pedirte que me dejaras algunas reseñas bibliográficas que me pudieran orientar un poco. (II/21/4)
- (510) Hola. *Quisiera* que, por favor, me ayudara con un trabajo que tengo que presentar; no le ocuparé mucho tiempo. (II/60/4)

El hablante puede expresar una reducción en las expectativas de que el oyente satisfaga su petición por medio de otro mitigador sintáctico: la *negación de una condición preparatoria*. Sólo se ha registrado en hablantes nativos de inglés y no se ha usado en ninguna ocasión por sí sola como mitigador sintáctico. Aparece siempre en combinación con algún otro mitigador. En los siguientes ejemplos está asociado al condicional.

- (511) I *couldn't* get a copy of your notes from last week, could I? (I/6/1)
- (512) I *don't* suppose I could borrow that book really quickly to photocopy a couple of chapters. I'll bring it straight away. (I/56/3)
- (513) You *couldn't* get that book down for me, since you're such a giant. (I/31/5)

La cláusula condicional aparece como único mitigador sintáctico en un único ejemplo producido por un hablante no nativo de inglés, reproducido a



continuación como (514). Obviamente, en este caso las diferencias entre grupos de informantes no son estadísticamente significativas.

(514) Excuse. I'm an English Philology student and I wish you read this outline *if you don't mind*. (III/13/4)

Además de las categorías de mitigadores sintácticos referidas hasta ahora, se han registrado combinaciones de dos o más mitigadores sintácticos diferentes de las ya mencionadas. Estas combinaciones representan el 3,2 % en los hablantes nativos de inglés, el 1,4 % en los hablantes de español y el 1,1 % en los hablantes no nativos de inglés. En este caso son los dos grupos de hablantes de inglés – nativos y no nativos– los que difieren significativamente entre sí. En las siguientes peticiones se ha recurrido a distintas combinaciones de mitigadores sintácticos:

(515) You *couldn't* just grab that book for me, could you? (Negación de condición preparatoria + condicional) (I/6/5)

(516) Oiga, ¿le importaría, *si no es mucha molestia*, dejarme utilizar su teléfono? Me haría un gran favor. (Estructura interrogativa + condicional + cláusula condicional) (II/66/4)

(517) Excuse me, if you *were* so kind as to give me some bibliographical references, I'd be very grateful. I have to finish my paper. (Subjuntivo + condicional) (III/23/4)

No sólo influye el grupo de informantes en la presencia o ausencia de mitigadores sintácticos en las peticiones, sino que la combinación de factores sociales como el poder social, la distancia social y el grado de imposición de la petición produce también un efecto sobre la presencia de este tipo de mitigadores. Los resultados del análisis logarítmico-lineal revelan que tanto la variable independiente del grupo de informantes como la de la situación condicionan la presencia de mitigadores sintácticos en las peticiones, pero ambas variables actúan de manera independiente, esto es, no se da una interacción entre ellas. La situación en la que el oyente ejerce poder sobre el hablante y en la que ambos son desconocidos, esto es, la situación en la que relación entre los interlocutores es más distante, S4 (*Trabajo*), ha sido aquélla en la que el porcentaje de utilización

de mitigadores sintácticos ha resultado más elevado, en concreto el 99,6 %. Le sigue la situación S2 (*Llamada*), en la que se da también una relación de poder del oyente hacia el hablante, pero en la que, a diferencia de la situación anterior, ambos son conocidos, lo que supone una relación algo más próxima al no existir distancia social. El porcentaje en este caso es el 99,1 %. A continuación, con el 97,7 %, se sitúa la situación S3 (*Libro*), en la que no hay relación jerárquica de poder social de un interlocutor sobre otro, pero sí distancia social, puesto que ambos son desconocidos. A pesar de que se puede observar la tendencia descrita, las diferencias entre estas tres situaciones no son estadísticamente significativas. Los dos últimos lugares los ocupan aquellas situaciones en las que no hay poder ni distancia social entre hablante y oyente, esto es, S1 (*Apuntes*) y S5 (*Estantería*), con el 91,6 % y el 80,4 % respectivamente. La diferencia entre ambas situaciones consiste en que el grado de imposición de la acción solicitada por el hablante es más elevada en S1 (*Apuntes*) que en S5 (*Estantería*) y consecuentemente la proporción de mitigadores sintácticos es más elevada, ya que resulta más necesario salvaguardar la imagen negativa del oyente. Como se puede comprobar, cuanto más distante es la relación entre los interlocutores o mayor es la *distancia percibida*, esto es, cuanto más elevado es el grado de poder social y distancia social, mayor será la proporción de uso de mitigadores sintácticos. Se puede afirmar que existe, por lo tanto, una relación directamente proporcional entre poder y distancia social y presencia de mitigadores sintácticos. El grado de imposición de la acción afecta también a la presencia de este tipo de mitigadores, ya que cuanto mayor sea el grado de imposición, en igualdad de condiciones, mayor será también la proporción de mitigadores sintácticos.

#### 4.1.4. Mitigadores léxicos y frasales

Otro tipo de elemento opcional interno al acto nuclear en las peticiones es el mitigador léxico o frasal. Los mitigadores léxicos o frasales contribuyen también a suavizar la fuerza ilocutiva de las peticiones y, consecuentemente, están íntimamente relacionados con la expresión de la cortesía verbal. Al igual que sucedía con los mitigadores sintácticos, los léxicos o frasales expresan la reducción de las expectativas del hablante con respecto al cumplimiento de la

petición por parte del oyente. La mayor parte de las peticiones producidas por los hablantes de los tres grupos que han participado en este estudio presentan algún modificador léxico o frasal; sin embargo, los tres grupos de informantes difieren significativamente entre sí en cuanto al porcentaje de utilización. El uso de mitigadores léxicos y frasales es más frecuente entre los hablantes nativos de inglés (78,0 %) que entre los de español (54,3 %). Los hablantes no nativos de inglés ocupan una posición intermedia entre unos y otros (70,8 %), pero en este caso están más cerca de los hablantes nativos de inglés.

El tipo de mitigador léxico más frecuente en las peticiones producidas en los tres grupos de informantes, si dejamos de lado la ausencia de mitigador léxico o frasal, es el denominado *marcador de cortesía*. En el grupo de los hablantes nativos de inglés un 24,4 % de las peticiones contienen un marcador de cortesía como único mitigador léxico o frasal, en el grupo de hablantes de español estas peticiones representan el 19,0 %, y entre los hablantes no nativos de inglés el porcentaje es del 29,5 %. Las diferencias son estadísticamente significativas en este caso entre los hablantes no nativos de inglés y los hablantes nativos de español. Entre estos últimos las peticiones que no presentan ningún mitigador léxico o frasal son más numerosas que aquéllas en las que se usa un marcador de cortesía como único mitigador léxico o frasal. Las peticiones reproducidas más abajo presentan un marcador de cortesía, que normalmente es *please* en inglés o *por favor* en español. Los hablantes no nativos de inglés utilizan además con frecuencia la fórmula *Would you be so kind as to...*, que, como ya se ha indicado con anterioridad, aquí se ha clasificado como un marcador de cortesía.

- (518) Excuse me, could I *please* borrow the book to photocopy some of it? I need it urgently to do a paper. (I/36/4)
- (519) Any chance of grabbing that book for me *please*? (I/52/5)
- (520) *Por favor*, ¿me podría dejar el teléfono? Tengo que hacer una llamada urgente. (II/6/2)
- (521) ¿Me dejas los apuntes *por favor*? Los fotocopio y te los devuelvo. (II/10/1)
- (522) ¿Sería *tan amable* de leer el esbozo de mi trabajo? (II/15/4)
- (523) Hey John, take that book down, *please*. (III/5/5)

- (524) Excuse me, would you *be so kind as to* read this outline and provide me with some references for my paper? (III/6/4)
- (525) Excuse me, I have to phone urgently, could you *please* let me use your phone? (III/11/2)

Por medio de la utilización de estos marcadores de cortesía, el hablante añade un elemento de deferencia hacia el oyente. Así, al añadir un marcador de cortesía como *please* o *por favor*,<sup>3</sup> el hablante suplica al oyente que muestre una actitud receptiva o cooperadora, y de este modo, incrementa el nivel de cortesía de la petición.

Determinadas expresiones como *a second*, *a little*, *a minute* o *a bit* –que pueden denominarse *minimizadores*–, usadas en una petición pueden producir el efecto de reducir la carga impositiva de la misma. Un 9,9 % de las peticiones producidas por hablantes nativos de inglés contiene un minimizador como único mitigador léxico o frasal. Los porcentajes en hablantes de español y en hablantes no nativos de inglés son respectivamente 7,9 % y 6,2 %. No se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes en cuanto a la utilización de este mitigador.

- (526) Excuse me, may I borrow your notes *for a second*? I just need to check something. (I/21/1)
- (527) If you have any spare time, is there any chance you could help me out *a little*? (I/28/4)
- (528) Could you lend me your notes *for a bit*? (I/59/1)
- (529) Could I borrow your notes *for a minute*? (I/61/1)
- (530) ¿Me puedes dejar el libro *un segundo* para hacer unas fotocopias? Te lo devuelvo en un minuto. (II/41/3)
- (531) ¿Puedes dejarme el libro *un momento* si no lo vas a utilizar ahora mismo? (II/14/3)
- (532) Perdona, ¿puedo llamar *un momentín*? Es que es urgente y no hay por aquí ningún teléfono. (II/38/2)
- (533) Perdona, ¿puedo usar su teléfono *un minuto*? (II/44/2)

<sup>3</sup> Quirk, Greenbaum, Leech & Svartvik (1985: 569) clasifican a *please* como un subjunto de cortesía (*courtesy subjunct*).

- (534) Excuse me, could you give that book *for a moment*? I'll give it back to you in a minute. (III/74/3)
- (535) Excuse me, could you lend me the book *for a while*? I just want to make some photocopies. (III/71/3)
- (536) Can I take that book *for a few seconds*? (III/54/3)
- (537) Excuse me, mate. I've just realized you've got the book I need to photocopy. Could you lend me it *for a couple of minutes*? (III/30/3)

El hecho de minimizar ciertos aspectos de la acción solicitada por el oyente constituye un modo de reducir la carga impositiva de la petición. Así, mediante la inclusión de minimizadores, el hablante expresa implícitamente que lo que está pidiendo implicará un coste mínimo para su interlocutor y, de este modo, se habrá reducido de alguna manera la imposición que supondrá la petición para éste.

El hablante tiene también la posibilidad de introducir su petición por medio de una expresión que transmita su actitud u opinión subjetiva acerca del estado de cosas a que se refiere la proposición: de vacilación o duda, agradecimiento, etc. De este modo, se mitiga la fuerza asertiva de la petición. Este tipo de mitigador ha recibido el nombre de *subjetivizador* e incluye fórmulas como *I wondered if...*, *I was wondering if...*, *Me preguntaba si...*, etc. Los porcentajes de peticiones en los que se ha recurrido a un subjetivizador como único modificador léxico o frasal son 1,3 %, 1,9 % y 4,1 % en los grupos de hablantes nativos de inglés, nativos de español y no nativos de inglés respectivamente. Las diferencias son estadísticamente significativas entre hablantes nativos y no nativos de inglés.

- (538) Hello, I'm \_\_\_\_\_. I'm writing a paper on \_\_\_\_\_, and *was wondering* if you could have a look and point me towards some relevant papers? (I/38/4)
- (539) Soy alumna de \_\_\_\_\_ y estoy haciendo un trabajo sobre \_\_\_\_\_; me han dicho que usted conoce la materia, así que *me preguntaba* si podría usted leer esto y hacerme alguna indicación. (II/17/4)

- (540) Buenos días. Mire, tengo que presentar un trabajo de \_\_\_\_ y *me gustaría* saber si usted puede proporcionarme algunos libros para hacerlo. (II/74/4)
- (541) *I was wondering if you could help me with my paper.* I have some doubts about it. (III/22/4)
- (542) Excuse me, *I wonder if you could help me with a paper.* I've heard you are a specialist on this subject. (III/71/4)

Existe una serie de adverbios que se pueden usar en una petición y que tienen como efecto una reducción de la fuerza impositiva de la misma. Entre estos mitigadores, que se han denominado *reductores* y que se utilizan sobre todo en inglés, se encuentran adverbios como *maybe, possibly, perhaps, just, only*, etc.<sup>4</sup> Al verse restringida la fuerza ilocutiva de la petición y por tanto atenuada la posible imposición, se minimiza asimismo la amenaza potencial a la imagen del interlocutor. Las diferencias en cuanto a la utilización de reductores en las peticiones son estadísticamente significativas entre los tres grupos de informantes. No se ha encontrado ninguna petición producida por hablantes nativos de español que contenga algún reductor. Las peticiones realizadas por los hablantes nativos de inglés que tienen un reductor como único mitigador léxico o frasal representan, sin embargo, el 10,7 % del total, mientras que en el grupo de los hablantes no nativos de inglés este porcentaje desciende hasta el 2,2 %. Las peticiones incluidas a continuación contienen este tipo de mitigador:

- (543) Could you *possibly* read the outline of my work and give me a few pointers? (I/4/4)
- (544) Hi, I'm a student in this Department. Could you *perhaps* read this for me to check I'm on the right lines? (I/11/4)
- (545) Can you *just* grab that book for me? (I/44/5)
- (546) I'm really sorry to bother you like this, and I know it's a bit unusual, but I really do need to use the phone. Could I *possibly* borrow yours? (I/50/2)

<sup>4</sup> Quirk, Greenbaum, Leech & Svartvik (1985) clasifican estos adverbios como subjuntos (*subjuncts*) intensificadores, y dentro de éstos, los incluyen en la categoría de los reductores (*downtoners*).

- (547) Excuse me, could you *possibly* give me some bibliographical references of this subject? (III/14/4)
- (548) It's an embarrassing question, but I have to make a phone call urgently. Could you *possibly* let me use this? (III/73/2)
- (549) Could you lend me the book *only* to photocopy a couple of chapters? (III/48/3)
- (550) Hey man! I need this book for an urgent paper, could you *just* lend it to me to photocopy a couple of chapters? (III/29/3)

El hablante tiene también la posibilidad de utilizar expresiones cuya función fundamental consiste en establecer o mantener una relación interpersonal buena y amistosa con el interlocutor. Se trata de los marcadores pragmáticos interpersonales. Por ejemplo, por medio de apéndices modalizadores interrogativos como *will you?* en inglés o *¿vale?* en español el hablante apela directamente al consentimiento del oyente.<sup>5</sup> De este modo, se suaviza la imposición del hablante sobre el oyente, ya que se le deja a éste más opción a negarse a llevar a cabo la acción solicitada. Los porcentajes de utilización de marcadores pragmáticos interpersonales son 1,6 % en el grupo de hablantes de español, 0,5 % en el grupo de hablantes nativos de inglés y 0 % en el grupo de hablantes no nativos de inglés. Se han percibido en este caso diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes de español y el de los hablantes no nativos de inglés.

- (551) Do us a favour and get that book down for me, *will you?* (I/11/5)
- (552) You couldn't lend me that book, *could you?* I need to do a couple of photocopies. (I/70/3)
- (553) Alcázame ese libro, *anda*. (II/68/5)
- (554) ¿Tienes los apuntes de \_\_\_\_? ¿Me los puedes dejar? Mañana te los traigo, *¿vale?* (II/43/1)

---

<sup>5</sup> Ortega (1985) denomina a los apéndices del tipo de *¿vale?* en español *comprobativos* y afirma con relación a ellos que la modalidad más usual de los enunciados a los que acompañan es la definidora de mandatos, peticiones y ruegos y que "suavizan (...) la rudeza que supone la exigencia o imposición de alguna cosa, es decir, dan opción (lingüística, se entiende) a que la

Otro mecanismo que mitiga la fuerza ilocutiva de una petición y que se incluye en los mitigadores léxicos o frasales consiste en involucrar directamente al oyente tratando de conseguir su colaboración. Este mitigador se ha denominado *mecanismo consultativo* e incluye expresiones formularias del tipo de *Would you mind...?*, *Do you think you could...?*, *¿Te importa...?* o *¿Te importaría...?*, por medio de las cuales se le pregunta al interlocutor acerca de su consentimiento para llevar a cabo la acción requerida. Los hablantes nativos de inglés han recurrido a algún mecanismo consultativo como único mitigador sintáctico en un 14,2 % de sus peticiones, mientras que los porcentajes en hablantes nativos de español y no nativos de inglés son respectivamente el 16,6 % y el 9,7 %. Los dos grupos de hablantes de inglés –nativos y no nativos– difieren significativamente entre sí en este sentido.

- (555) I'm too small to reach this book. *Would you mind* getting it down for me? (I/12/5)
- (556) *Do you think* you would have the time to read through my paper and make some suggestions? (I/26/4)
- (557) *Would you mind* if I borrowed your notes? I've missed the last lecture. (I/27/1)
- (558) Hi, *do you mind* getting that book? I'm not tall enough. (I/37/5)
- (559) Perdona, *¿te importaría* alcanzarme el libro? (II/16/5)
- (560) Oye, *¿te importa* alcanzarme ese libro? (II/18/5)
- (561) *¿Te importa* dejarme tus apuntes si no vas a estudiártelos esta noche? O si te viene mejor les hago una fotocopia y ahora te los traigo. (II/21/1)
- (562) *¿Le importaría* dejarme el teléfono? Es que tengo que hacer una llamada urgente. (II/25/2)
- (563) *Do you mind* if I borrow your notebook? (III/16/1)
- (564) I've just remembered that I have to make a call and it's very important, *would you mind* if I use your telephone? (III/51/2)

---

respuesta práctica del destinatario pueda ser el rechazo” (Ortega 1985: 252). Consideramos que apéndices como *will you?* o *could you?* en inglés podrían incluirse en la misma categoría.



Además de los mitigadores léxicos y frasales considerados hasta este momento, como ocurría con los mitigadores sintácticos, las combinaciones de dos o más mitigadores léxicos y frasales son también posibles, y al recurrir a ellas el nivel de cortesía de la petición se ve incrementado. Las peticiones producidas por hablantes nativos de inglés que combinan dos o más mitigadores de este tipo representan el 16,9 %. En el grupo de los hablantes nativos de español este porcentaje desciende hasta el 7,9 %, mientras que los hablantes no nativos de inglés han recurrido a alguna combinación de mitigadores léxicos o frasales en el 18,6 % de sus peticiones. En este caso el grupo de los hablantes nativos de español difiere significativamente de los dos grupos de hablantes de inglés.

- (565) Hello, I'm writing a paper on something I've heard you specialise in... and *wondered* if you could *possibly* give some help *please*. (Reductor + subjetivizador + marcador de cortesía) (I/5/3)
- (566) Perdona, es que estaba buscando este libro, *¿te importa* dejármelo *un momentito*, lo fotocopio y te lo traigo? (Mecanismo consultativo + minimizador) (II/20/3)
- (567) *Would you mind if* I use your telephone *for a while, please?* I have to make an urgent phone call and there's no public telephone around. (Mecanismo consultativo + minimizador + marcador de cortesía) (III/13/2)

Con respecto a la utilización de mitigadores léxicos y frasales, los resultados del análisis logarítmico-lineal reflejan, al igual que acontecía con los mitigadores sintácticos, que tanto el grupo de informantes como la situación tienen una influencia, pero actúan de manera independiente. También en este caso se da una relación directamente proporcional entre la combinación de poder, distancia social y grado de imposición de la acción y la presencia de mitigadores léxicos y frasales, es decir, cuanto más distante es la relación entre los interlocutores y cuanto más elevado sea el grado de imposición de la petición, mayor será la proporción de uso de este tipo de mitigadores. La situación S4 (*Trabajo*) es, por tanto, aquella en la que la presencia de mitigadores léxicos y frasales es más abundante, con un porcentaje del 89,7 %. Le sigue, con el 80,6 %, la situación S2 (*Llamada*), en la que, al igual que en la anterior, el oyente ejerce

poder social sobre el hablante, pero, a diferencia de S4 (*Trabajo*), en este caso no hay distancia social, pues ambos interlocutores son conocidos. El tercer lugar lo ocupa la situación S3 (*Libro*), donde no hay relación jerárquica pero sí distancia social entre los interlocutores, esto es, hablante y oyente no se conocen. La proporción de uso de mitigadores léxicos y frasales en esta situación es del 74,2 %. Finalmente, los dos últimos lugares los ocupan las situaciones S1 (*Apuntes*) y S5 (*Estantería*), con unos porcentajes respectivos de 53,3 % y 41,8 %, de tal manera que en aquella situación en la que la carga impositiva de la acción solicitada por el hablante es más elevada, S1 (*Apuntes*), la proporción de utilización de mitigadores léxicos y frasales es también más alta. Excepto S2 (*Llamada*) y S3 (*Libro*), todas las situaciones difieren significativamente entre sí en cuanto al uso de mitigadores léxicos y frasales.

#### 4.1.5. Modificadores externos

Entre los elementos opcionales que se pueden utilizar en una petición para mitigar su fuerza impositiva se encuentran también los modificadores externos al acto nuclear, también denominados movimientos de apoyo. Estos movimientos de apoyo pueden incluirse antes o después del acto nuclear o de la petición en sí. De nuevo, son los hablantes nativos de inglés los que utilizan con mayor frecuencia modificadores externos, en el 65,1 % de sus peticiones, seguidos de los hablantes no nativos de inglés, con el 61,4 %, y finalmente los hablantes nativos de español, con el 59 %. Las diferencias entre los tres grupos no son en este caso estadísticamente significativas, como indican tanto la prueba del contraste de hipótesis para diferencia de proporciones como el análisis logarítmico-lineal.

Por medio del modificador externo denominado *preparador*, el hablante anticipa la petición que realizará a continuación. Como toda petición supone una cierta imposición o una cierta intromisión en la independencia del oyente, preparar el camino para la misma, en lugar de producirla directamente sin introducción alguna, produce el efecto de mitigar su fuerza impositiva. En algunas ocasiones esto se consigue preguntándole al oyente si está disponible o en disposición de llevar a cabo la acción solicitada (*Are you using those tonight?* en (569), *Have you a got a minute, sir?* en (571), *¿vas a utilizar el libro durante*

*mucho tiempo?* en (572), o *do you need this book?* en (578)). En otros casos el hablante trata de conseguir un compromiso anticipado por parte del oyente (*can I ask you a favour?* en (568), *vengo a pedirle un favor* en (574), o *I would like to ask you an important favour* en (577)). Los porcentajes de utilización de algún preparador como único movimiento de apoyo de una petición son 5,4 % en el grupo de los hablantes nativos de inglés, 2,2 % en el grupo de los hablantes nativos de español y 4,6 % en el grupo de los hablantes no nativos de inglés. Las diferencias son estadísticamente significativas en este caso entre los hablantes nativos de inglés y los hablantes nativos de español. Las siguientes peticiones sirven para ilustrar la utilización de preparadores como único movimiento de apoyo.

- (568) Please, *can I ask you a favour?* Can I use your phone quickly to make an urgent phone call? (I/37/2)
- (569) *Are you using those tonight?* Would you mind if I borrowed those? (I/22/1)
- (570) Hi, *could you do me a favour please?* I was wondering if you could get this book down for me. (I/41/5)
- (571) *Have you got a minute, sir?* Could you have a look at my paper for me? (I/74/4)
- (572) Perdona, *¿vas a utilizar el libro durante mucho tiempo?* Es que necesito hacerle una fotocopia. (II/12/3)
- (573) *¿Tienes los apuntes de \_\_\_\_?* Déjamelos, que no los tengo. (II/18/1)
- (574) Perdona, *vengo a pedirle un favor;* es que necesito hacer una llamada urgente. (II/40/2)
- (575) *¿Estuviste en esta clase?* ¿Te importaría prestarme los apuntes por favor? (II/48/1)
- (576) *Do you have the notes about the third chapter?* *Are you using them today?* Could you lend them to me? (III/21/1)
- (577) *I would like to ask you an important favour:* would you be so kind as to read the outline of my paper and give me some bibliographical references? (III/42/4)

- (578) Hello, *do you need this book?* Could I borrow it only for five minutes to photocopy these two chapters? (III/51/3)

Por medio de otro movimiento de apoyo o modificador externo, el *justificador*, el hablante expone su motivo o sus motivos particulares para llevar a cabo la petición. Si la petición se justifica de algún modo o se ofrece alguna explicación para llevarla a cabo, el oyente se sentirá probablemente más dispuesto a acceder a la solicitud de su interlocutor. Al justificar su petición, el hablante está indicando implícitamente que no interferiría en la libertad de acción del oyente —y por tanto no amenazaría su imagen negativa— si no hubiera un motivo para ello. De este modo, la fuerza impositiva de la petición se ve mitigada en alguna medida. El justificador puede preceder o seguir a la petición en sí. De entre todos los modificadores externos, es el más utilizado por los informantes de los tres grupos. Así, el 33 % de las peticiones producidas por hablantes nativos de inglés contienen un justificador como único movimiento de apoyo, mientras que en los hablantes nativos de español y los no nativos de inglés los porcentajes son respectivamente 34,8 % y 31,9 %. No se han observado en cuanto a la utilización de este modificador diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes. Las peticiones que se reproducen a continuación contienen en todos los casos algún justificador para apoyarlas:

- (579) Do you mind if I use your telephone? *It's just that it's quite urgent, I wouldn't ask you otherwise.* (I/1/2)
- (580) Excuse me mate, could you please get that book for me? *I'm a short arse.* (I/2/5)
- (581) Excuse me, could I please borrow the book quickly to photocopy some of it? *I need it urgently to do a paper.* (I/36/3)
- (582) *I missed the last lesson.* Could I possibly borrow your notes? (I/46/1)
- (583) Oye, ¿me puedes dejar tus apuntes? *Es que los míos están fatal.* (II/11/1)
- (584) Perdona, *me he enterado de que es especialista en el tema en el que estoy trabajando,* ¿le importaría darme su opinión acerca de lo que

- llevo escrito y comentarme algo sobre la bibliografía acerca del tema? (II/16/4)
- (585) ¿Me lo alcanzas? *Es que no llego.* (II/19/5)
- (586) Oye, ¿te importaría dejármelo un momento para fotocopiarlo? *No sé por qué cada vez que intento sacarlo está prestado.* (II/21/3)
- (587) Could I use your telephone? *It's an emergency.* (III/1/2)
- (588) Sorry, may I make some photocopies from your book? *I need them for a work and it is already on loan.* (III/10/3)
- (589) Can you get down the book for me? *It is too high and you are taller than me.* (III/18/5)
- (590) Sorry, *I have to hand in a paper on Grammar and I do not know how to prepare it.* Could you help me giving me some bibliographical references? (III/31/4)
- (591) *I couldn't come this morning and I haven't got the notes.* Can you lend me them? (III/40/1)

Gracias a otro modificador externo, el *desarmador*, el hablante trata de eliminar cualquier tipo de objeción potencial que pudiera presentar el oyente para acceder a su petición. Así, expresiones como *sorry to bother you* o *perdona que te moleste* implican un reconocimiento por parte del hablante de que se está entrometiendo en la independencia del oyente, al tiempo que se anticipa a una posible objeción por parte de éste. Mediante este reconocimiento, el hablante suaviza en alguna medida la imposición que supone su petición para el oyente. En este caso el grupo de hablantes nativos de inglés –con un 5,1 % de peticiones que contienen un desarmador como único movimiento de apoyo– difiere significativamente de los dos grupos restantes, con porcentajes de 0,8 % en el grupo de los hablantes de español y 0,3 % en el de los hablantes no nativos de inglés.

- (592) Look, *I'm sorry for troubling you but* I was wondering if you had a few minutes to discuss \_\_\_\_ with me. (I/41/4)
- (593) *Sorry to bother you,* I was just wondering if you could possibly help me with my essay. (I/7/4)

- (594) *I'm really sorry to ask, but could you reach this book for me?*  
(I/50/5)
- (595) Buenas, *perdone que le moleste*. Me preguntaba si usted me podría orientar en el tema del trabajo que estoy haciendo. (II/33/4)
- (596) *I hope you don't mind me asking* but could you read my outline and give me some bibliographical references, please? (III/38/4)

Otro movimiento de apoyo utilizado con frecuencia como modificador externo de una petición es el denominado *minimizador de la imposición*. Este mitigador tiene como objetivo reducir el coste o el esfuerzo para el oyente. Así pues, el hablante se refiere a ciertos aspectos que supondrán una reducción del esfuerzo que supondrá para su interlocutor llevar a cabo la acción solicitada, con lo que consigue mitigar la fuerza ilocutiva de la petición. Los porcentajes de utilización de un minimizador de la imposición como único movimiento de apoyo de una petición van desde el 10,7 % de los hablantes nativos de inglés hasta el 9 % de los hablantes nativos de español, pasando por el 10,3 % de los hablantes no nativos de inglés. Las diferencias entre unos grupos y otros no son estadísticamente significativas en este caso. Se presentan más abajo peticiones en las que se han utilizado minimizadores de la imposición:

- (597) Would it be possible to borrow the book for half an hour just so I can photocopy some pages? *I'll bring it back straight away.* (I/7/3)
- (598) Excuse me, could you spare the time to read my paper and give me some help? *I can come back later if that would be more convenient.*  
(I/8/4)
- (599) I was wondering if you had the time to help me with my essay, *it won't take long, just a few points to go over.* (I/6/3)
- (600) Can I borrow your notes and *I will give you them back tomorrow?*  
(I/4/1)
- (601) ¿Me dejas los apuntes por favor? *Los fotocopio y te los devuelvo.*  
(II/10/1)
- (602) ¿Puedes dejarme el libro un momento *si no lo vas a utilizar ahora mismo?* (II/14/3)

- (603) ¿Te importa dejarme tus apuntes *si no vas a estudiártelos esta noche? O si te viene mejor les hago una fotocopia ahora y te los traigo.* (II/21/1)
- (604) Hola, quisiera que, por favor, me ayudara con un trabajo que tengo que presentar; *no le ocuparé mucho tiempo.* (II/60/4)
- (605) Could you lend me the book? *I will give it back to you in a moment.* (III/3/3)
- (606) Could you lend me your notes? *I'll give them back to you tomorrow morning, ok?* (III/51/1)
- (607) Do you mind if I take the book for a moment just to photocopy a couple of pages? *I'll be back in a minute.* (III/28/3)
- (608) Could I use your telephone for an urgent call, please? *It will be just a few seconds.* (III/31/2)

En ciertas ocasiones el hablante puede recurrir a la alabanza de algún aspecto de la persona del interlocutor con la intención de que éste lleve a cabo la acción que le pide. Este movimiento de apoyo puede denominarse *mecanismo adulador*, y ha sido utilizado ocasionalmente por los hablantes de los tres grupos que han intervenido como informantes en este estudio. Las diferencias de utilización de este modificador –con porcentajes del 1,1 % en los grupos de hablantes nativos de español y no nativos de inglés y del 0,5 % en el grupo de los hablantes nativos de inglés– no son estadísticamente significativas entre los grupos de informantes.

- (609) Could you possibly help me prepare for my essay as *I know you are very knowledgeable in the subject?* (I/35/4)
- (610) Verá, *siendo usted uno de los mejores especialistas en la materia,* ¿sería tan amable de proporcionarme algunos títulos? (II/53/4)
- (611) Excuse me, I wonder if you could help me with a paper. *I've heard you are a specialist on this subject.* (III/71/4)

Se han registrado también, al igual que acontecía con los modificadores internos, diversas combinaciones de dos o más movimientos de apoyo. Al combinar modificadores externos, el hablante trata de reducir la amenaza a la

imagen negativa del oyente que puede suponer su petición en mayor medida que si hubiera recurrido a un solo movimiento de apoyo. Los grupos de informantes no difieren significativamente entre sí en cuanto al recurso a combinaciones de movimientos de apoyo en sus peticiones. A continuación se presentan varios ejemplos en los que se han combinado dos o más modificadores externos:

- (612) *Can I ask you a massive favour? Can I borrow your notes? I promise that I'll put them in your pigeonhole tomorrow.*  
(Preparador + minimizador de la imposición) (I/8/1)
- (613) *Perdone, quizá abuse de su confianza, pero me acabo de acordar de que tengo que llamar urgentemente. ¿Le importaría que usase su teléfono, por favor?* (Desarmador + justificador)
- (614) *I know it's not so adequate to say this, but I hope you wouldn't mind if I use your phone for a quick urgent call, I haven't found any public phone around.* (Desarmador + justificador) (III/57/2)

Como se ha mencionado más arriba, la variable del grupo de informantes no influye en la proporción de movimientos de apoyo, esto es, no se han observado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes en cuanto a la utilización de este tipo de modificadores. La variable independiente de la situación, sin embargo, sí influye en la presencia de movimientos de apoyo en las peticiones, y de un modo muy semejante a como lo hace con relación a los otros tipos de modificadores que se han considerado con anterioridad, mitigadores sintácticos y mitigadores léxicos y frasales. En otras palabras, en aquellas situaciones en las que hay una relación de poder entre los interlocutores y en las que media distancia social entre ellos la tendencia a utilizar movimientos de apoyo será mayor. De este modo, si se ordenan las situaciones de acuerdo al porcentaje de utilización de modificadores externos, el resultado será el mismo que el obtenido en los dos tipos de mitigadores internos que se han considerado anteriormente. Es decir, el porcentaje más elevado corresponde a la situación S4 (*Trabajo*) –87 %–, a la que le sigue la otra situación en la que el oyente está también en una relación de poder con respecto al hablante, S2 (*Llamada*), donde la proporción es del 85,3 %. El siguiente porcentaje en orden decreciente, 75,6 %, corresponde a S3 (*Libro*), situación en la que ya no hay una relación jerárquica de



poder social entre los interlocutores, pero donde sí existe distancia social entre ellos, puesto que son desconocidos. El cuarto lugar, con el 39,1 %, lo ocupa la situación S1 (*Apuntes*), en la que no existe relación de poder social entre interlocutores conocidos y, finalmente, el porcentaje más reducido, 23,6 %, corresponde a la situación S5 (*Estantería*), en la que la relación entre hablante y oyente es idéntica a la de S1, pero la imposición de la acción es menor. Se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones, excepto entre las dos en las que existe una relación de tipo jerárquico, es decir, S2 (*Llamada*) y S4 (*Trabajo*).

## 4.2. Peticiones de disculpas

### 4.2.1. Estrategias de petición de disculpas

Un hablante que quiera disculparse ante su interlocutor podrá hacerlo o bien de una manera directa y explícita, por medio de un *Mecanismo Indicador de la Fuerza Ilocutiva (MIFI)*, o bien indirectamente, mediante, por ejemplo, la asunción de responsabilidad por la ofensa o el ofrecimiento de explicaciones. En aquellos casos en los que la petición de disculpas se lleva a cabo de una manera indirecta, la expresión utilizada podrá ser cualquiera de las que sirven de movimiento de apoyo a una petición de disculpas explícita o realizada por medio de un MIFI. Estas estrategias indirectas de petición de disculpas se pueden dividir en cuatro categorías, que, en un nivel ascendente, desde las más indirectas hasta las más directas, son las siguientes: *estrategias evasivas*, *reconocimiento de responsabilidad*, *explicación* y *estrategias reparadoras*.

La primera de las categorías, *estrategias evasivas*, consta de una única estrategia, que consiste en *minimizar el grado de la ofensa* cometida por el hablante. Éste no niega explícitamente su responsabilidad con relación a la acción que puede haber ofendido a su interlocutor, pero trata de restar importancia a las consecuencias negativas derivadas de su acción, para intentar salvaguardar de algún modo su propia imagen. El porcentaje de utilización que representa esta categoría es muy reducido: 0,8 % en hablantes nativos de inglés y español y 0,5 % en hablantes no nativos de inglés. Las diferencias entre grupos de informantes no

son estadísticamente significativas. Los siguientes ejemplos sirven para ilustrar esta estrategia:

(615) *Don't worry. There's no damage.* (I/72/4)

(616) *No ha pasado nada.* (II/71/3)

(617) *Nothing serious has happened.* (III/35/4)

La segunda categoría implica ya de alguna manera el reconocimiento de responsabilidad. Las diferencias en cuanto a la utilización de esta categoría entre hablantes nativos de inglés (1,6 %), hablantes nativos de español (1,1 %) y hablantes no nativos de inglés (0,5 %) no son estadísticamente significativas. Dentro de esta categoría se pueden distinguir varias estrategias. La primera de ellas consiste en un *reconocimiento explícito de responsabilidad*. En los datos recogidos para este estudio se han registrado únicamente dos ejemplos en los que se ha utilizado esta estrategia. Ambas peticiones han sido producidas por hablantes nativos de inglés.

(618) *I just bumped it slightly, but everything is ok.* (I/62/4)

(619) *It's ok. I bumped into it but there's no damage.* (I/67/4)

Otra estrategia que se incluye en esta segunda categoría es la denominada *expresión de falta de intención*. Al expresar que no deseaba llevar a cabo la acción que ha podido perjudicar al oyente de alguna manera, el hablante está por una parte reconociendo de una manera explícita su responsabilidad, pero por otra parte está expresando que la acción ha sido involuntaria y que, por tanto, su intención no era en absoluto causar ningún daño a su interlocutor. De este modo, por medio de esta estrategia el hablante trata de restaurar el equilibrio en su relación con el oyente, al tiempo que intenta salvaguardar su propia imagen. Los tres ejemplos reproducidos más abajo son los únicos casos en los que se ha utilizado esta estrategia de petición de disculpas. Uno de ellos corresponde a un hablante nativo de inglés y los otros dos a hablantes nativos de español. Los hablantes no nativos de inglés no han utilizado esta estrategia en ningún caso.

- (620) *I can't believe that has happened. Do you know whose car it is?*  
(I/28/4)
- (621) No ha pasado nada. Ya lo he mirado. No se preocupe. Menudo susto. *Ha sido sin querer.* (II/37/4)
- (622) He querido sacar el coche y *sin querer le he dado*, pero no ha pasado nada, no se preocupe. (II/51/4)

La autocrítica o incluso el autoinsulto suponen un reconocimiento implícito de responsabilidad por parte del hablante y, consecuentemente, una manera indirecta de pedir disculpas a su interlocutor. De este modo, el hablante intenta restablecer el equilibrio en su relación con el oyente degradándose a sí mismo. Tan sólo un hablante nativo de inglés y dos hablantes de español han recurrido a esta estrategia, aquí denominada *expresión de autodeficiencia*, en los siguientes casos:

- (623) *Whoops, silly me.* (I/9/5)
- (624) *¡Huy, qué desastre!* Menos mal que es negro y no se ve. (II/17/3)
- (625) *Soy un cipote.* (II/70/1)

Finalmente, la última estrategia incluida en esta categoría consiste en una *expresión de vergüenza o incomodidad*. El hablante expresa de algún modo su malestar por la acción de la que es de alguna manera responsable, y consecuentemente de una manera implícita comunica que no tenía intención alguna de perjudicar a su interlocutor en ningún sentido. En este caso han sido dos hablantes nativos y dos hablantes no nativos de inglés los que han recurrido a esta estrategia:

- (626) *Oh, God! I'm embarrassed.* (I/28/1)
- (627) *Ahhh no! How embarrassing!* (I/48/1)
- (628) Unfortunately nothing happened, but this could have been a catastrophe. *I'm embarrassed.* (III/16/4)
- (629) *I am ashamed for the delay, but the reason is that my car is damaged.* (III/42/2)

La tercera categoría indirecta consiste en ofrecer una *explicación* de las causas que han dado lugar a la acción que ha originado la petición de disculpas. De este modo, el hablante reconoce implícitamente que su acción no es deseable y que ha podido perjudicar al oyente, pero al mismo tiempo expone circunstancias mitigadoras que puedan explicar su conducta. En los datos recogidos para este estudio sólo se ha utilizado un tipo de estrategia perteneciente a esta categoría, el ofrecimiento de una *explicación explícita*. Los hablantes nativos de inglés han recurrido a esta categoría en el 0,3 % de sus peticiones de disculpas, los hablantes de español en el 2,1 % y los hablantes no nativos de inglés en el 1,3 %. Se han observado con relación al uso de esta categoría diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos de hablantes nativos.

(630) *Wow! I didn't see you there. (I/25/5)*

(631) *Como llevo tanta prisa ni me doy cuenta. (II/1/5)*

(632) *Nada, que al sacarlo no había sitio, pero parece que no ha pasado nada. (II/20/4)*

(633) *I couldn't see the car because there is a post in the middle of the street. (III/58/4)*

La cuarta y última de las categorías de peticiones de disculpas indirectas consiste en utilizar una *estrategia reparadora*. Bajo este denominador común se incluyen tres estrategias diferentes. No se han encontrado diferencias significativas entre grupos de informantes con respecto a la utilización de esta categoría, aunque entre hablantes nativos de inglés y de español la diferencia está en la frontera de la significación estadística. Los porcentajes correspondientes a hablantes nativos de inglés, hablantes nativos de español y hablantes no nativos de inglés son respectivamente 2,4 %, 5,1 % y 4,5 %.

Mediante la primera de las estrategias incluidas en esta categoría, *expresión de preocupación por el oyente*, el hablante expresa su interés por el bienestar de su interlocutor o por el estado de alguna pertenencia suya. Con unos porcentajes que se sitúan entre el 1,9 % de los hablantes nativos de español y el 0,5 % de los hablantes no nativos de inglés, las diferencias entre los grupos de informantes no son en este caso estadísticamente significativas.

- (634) *Has your car been damaged?* (I/73/4)
- (635) *¿Ha pasado algo?* (II/27/4)
- (636) *¡Hostias! No lo he visto. ¿Le he hecho algo?* (II/36/4)
- (637) *¿Te has manchado?* No te preocupes, eso se va con un buen lavado. (II/52/3)
- (638) *Did anything happen to your car? Are you ok?* I don't know how it has happened. (III/21/4)
- (639) Oh, my God! *Are you ok?* I haven't seen you. (III/33/4)

Consciente de que su acción ha podido causar algún daño a su interlocutor, el hablante puede pedir disculpas de una manera indirecta por medio de una *promesa de que la acción no se volverá a repetir*. Por medio de esta estrategia se expresa implícitamente la falta de intención del hablante de causar daño alguno a su interlocutor como manera de recuperar el equilibrio roto en las relaciones sociales entre ambos interlocutores. En los datos recogidos para este estudio se ha encontrado un único caso en el que se ha utilizado esta estrategia. La petición de disculpas ha sido producida por un hablante no nativo de inglés.

- (640) I haven't realised that this car was so near from my car. *Next time I will be more careful.* (III/27/4)

La última de las estrategias indirectas de petición de disculpas consiste en realizar un *ofrecimiento de reparación*. Así pues, el hablante se ofrece a reparar el daño que haya podido ocasionar al oyente por medio de su acción, lo que implica por una parte la falta de intención del hablante de causar perjuicio alguno al oyente, y, por la otra, su deseo de restablecer el equilibrio en las relaciones interpersonales entre ambos. Los porcentajes de utilización respectivos de esta estrategia en los hablantes nativos de inglés, los hablantes de español y los hablantes no nativos de inglés son 1,3 %, 2,9 % y 3,7 %, de tal modo que en este caso los hablantes nativos de inglés difieren significativamente de los hablantes no nativos de inglés.

- (641) *I'll get you a new one. Give me five minutes and you'll never know it was there.* (I/11/1)

- (642) ¡Mira que soy torpe! *Ahora mismo lo recojo todo y voy a la tienda a comprarte otro.* (II/24/1)
- (643) Oh, my God! Don't worry. *I'll clean it all and buy another jar of jam immediately.* (III/28/1)

Además de las estrategias de petición de disculpas indirectas consideradas hasta este momento, hay también tres estrategias directas, agrupadas bajo la denominación común de *Mecanismo Indicador de la Fuerza Ilocutiva*, o *MIFI*. Esta categoría es absolutamente mayoritaria en los tres grupos de informantes, puesto que representa el 94,4 % en el grupo de los hablantes nativos de inglés, el 90,4 % en el de los hablantes nativos de español y el 92,8 % en el de los hablantes no nativos de inglés, que una vez más ocupa una posición intermedia entre los otros dos grupos. No obstante, los hablantes nativos de inglés y español difieren significativamente en cuanto a la utilización de esta categoría de petición de disculpas. Al contrario de lo que ocurría con las peticiones, en el caso de las peticiones de disculpas son las estrategias directas las preferidas por los hablantes en general en todas las situaciones. Esta diferencia en el comportamiento con respecto a la producción de unos y otros actos de habla tiene su explicación, ya que, mientras que las peticiones son actos que amenazan la imagen negativa del oyente, las peticiones de disculpas tienen como objetivo restaurar el equilibrio en las relaciones entre hablante y oyente, roto por aquél al haber causado algún perjuicio a éste con su acción. Las peticiones de disculpas no amenazan por tanto la imagen negativa del oyente, sino que, al contrario, tratan de remediar el posible daño infligido a éste y amenazan a la imagen positiva del hablante, quien debe de algún modo reconocer que su acción no es deseable.

La primera de las estrategias directas de petición de disculpas es la *expresión de arrepentimiento*, realizada por medio de mecanismos que indican la fuerza ilocutiva de este acto de habla como *I'm sorry* en inglés o *Lo siento* en español. Los hablantes nativos de inglés utilizan esta estrategia en el 93,1 % de las ocasiones, los hablantes de español en el 34,9 % y los hablantes no nativos de inglés en el 81,6 %. Los tres grupos de informantes difieren significativamente entre sí en este sentido.

- (644) Oh God! *I'm sorry*. I'll just clean it up and then I'll go and get a new one. (I/7/1)
- (645) *Lo siento*, no me he dado cuenta, en un momento lo recojo. (II/30/1)
- (646) *Sorry*. There was a traffic jam and I wasn't able to arrive earlier. (III/8/2)

Una segunda estrategia dentro de la categoría de los *Mecanismos Indicadores de la Fuerza Ilocutiva* es la denominada *ofrecimiento de petición de disculpas*. Dentro de esta categoría se encuadran fórmulas como *I apologize* o *Disculpa*. En este caso también se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de informantes. Han sido los hablantes nativos de español los que han utilizado esta estrategia con mayor frecuencia (9,3 %), seguidos de los hablantes no nativos de inglés (4,3 %) y, finalmente, de los hablantes nativos de inglés (1,3 %).

- (647) I'm so sorry. I was caught in a traffic jam. *I apologise for the inconvenience*. (I/32/2)
- (648) *Disculpe* pero el coche se ha quedado sin batería y he tenido que venir andando. (II/27/2)
- (649) *I want to apologize* for being so late, but I had a great problem and I couldn't come before. (III/35/2)

La última de las estrategias de petición de disculpas directas es la *petición de perdón*. En inglés esta estrategia se puede realizar por medio de una expresión como *forgive me* y en español con expresiones del tipo de *perdóname* o *perdón*. Los hablantes británicos no han recurrido a esta estrategia en ninguna de sus peticiones de disculpas, los hablantes de español en un 46,4 % de sus producciones y los hablantes no nativos de inglés en un 6,9 %. Los tres grupos de informantes difieren significativamente entre sí en este sentido. Se puede apreciar en este caso una posible interferencia de la lengua nativa, el español, en las producciones de peticiones de disculpas por los hablantes no nativos de inglés.

- (650) Tío, *perdóname*. ¿Eso se puede lavar? Si no, te lo pago en la tintorería. (II/11/1)
- (651) Mire, *perdone*, ha sido sin querer, pero gracias a Dios no ha pasado nada. (II/10/4)
- (652) *Perdón*, me ha surgido un problema y no he podido venir antes. (II/39/2)
- (653) Oh, please, *forgive me*; I'll clean it right now and I'll buy a new one for you. (III/4/1)

#### 4.2.2. Modificadores internos en las peticiones de disculpas

Cualquier petición de disculpas puede presentar algún modificador interno. Todos los modificadores internos registrados en las producciones de los informantes que han servido de muestra para este estudio se pueden clasificar como intensificadores. Son los hablantes nativos de inglés los que utilizan modificadores internos en una proporción más elevada. La mayoría de las peticiones de disculpas producidas por los informantes de este grupo –en concreto el 64,1 %– presenta algún modificador interno. En los otros dos grupos, en cambio, son mayoría las peticiones de disculpas que no contienen ningún modificador interno: los hablantes nativos de español recurren a algún modificador interno en el 35,1 % de sus peticiones de disculpas, mientras que los hablantes no nativos de inglés, que en esta ocasión también ocupan un lugar intermedio entre los otros dos grupos, lo hacen en el 41,2 %. Los tres grupos de informantes difieren significativamente entre sí en cuanto a la utilización de modificadores internos.

En los grupos de hablantes nativos de inglés y español, los modificadores internos más utilizados son los *adverbios intensificadores*. Adverbios como *very*, *so*, *terribly* o *really* en inglés y *mucho* o *muchísimo* en español sirven para intensificar el *Mecanismo Indicador de la Fuerza Ilocutiva*, normalmente *I'm sorry* o *Lo siento*. Aunque en ambas lenguas la función de estos adverbios consiste en intensificar el MIFI, en el caso del inglés su función sintáctica es la de



modificador de un adjetivo,<sup>6</sup> mientras que en español funcionan como adverbiales. Los hablantes nativos de inglés son los que recurren a estos intensificadores adverbiales en un porcentaje más elevado de sus peticiones de disculpas, en concreto en el 27,1 %, y los hablantes nativos de español son los que los emplean en menos ocasiones (10,5 %). Una vez más, los hablantes no nativos de inglés, con un 13,4 %, se sitúan entre un grupo y otro, pero en este caso más cerca de los hablantes nativos de español, de tal manera que el grupo de los hablantes nativos de inglés difiere significativamente de los otros dos grupos.

- (654) I'm *very* sorry; I don't know how that happened. Thank God there's no damage. (I/7/4)
- (655) I'm *so* sorry. Have you got a cloth to wipe up the mess? I'll get you a new jar of jam. (I/13/1)
- (656) I'm *terribly* sorry. I didn't mean to bump your car. (I/14/4)
- (657) I'm *really* sorry; I didn't mean to do that. Can I go and get you a cloth? (I/18/3)
- (658) Lo siento *muchísimo*, pero ha surgido un imprevisto y me fue imposible evitarlo. (II/17/2)
- (659) Lo siento *mucho*; ahora mismo lo limpio y te compro uno nuevo. (II/39/1)
- (660) I'm *terribly* sorry for being late, but the bus was late. (III/14/2)
- (661) I'm *truly* sorry for being this late, but... (III/15/2)
- (662) I'm *very* sorry. I didn't want this to happen. (III/16/3)
- (663) I'm *awfully* sorry. I'll buy you another jar. What a shame! (III/22/1)
- (664) I'm *so* sorry, but I haven't seen you. (III/26/4)

Otro tipo de modificador interno que intensifica la fuerza ilocutiva de una petición de disculpas lo constituyen las *expresiones o exclamaciones emocionales*. Por medio de estas expresiones el hablante manifiesta su sorpresa o descontento ante una acción a la que ha dado lugar involuntariamente y que ha podido ocasionar algún perjuicio al oyente. En esta categoría se incluyen exclamaciones

---

<sup>6</sup> Quirk, Greenbaum, Leech & Svartvik (1985: 445) los clasifican como intensificadores, y, dentro de ellos como *amplifiers*.

como *Whoops!*, *Oh!*, *Oops!*, *Wow!*, *¡Ay!*, *¡Uy!* o *¡Adiós!*, pero también tacos o palabras malsonantes, como en (667), (672), (678), (682), (684) y (685). Puede parecer en un primer momento contradictorio que estas últimas se puedan incluir entre los elementos que contribuyen a aumentar el grado de cortesía de una petición de disculpas. Sin embargo, como se afirma en Carrasco (1999: 12), los tacos se pueden emplear como un recurso cortés cuando existe una actitud positiva hacia el destinatario y se pretende, por tanto, beneficiar la imagen positiva del mismo, al tiempo que pueden servir como medio de proteger la imagen del emisor del grado de humillación al que le somete el acto de la petición de disculpas. En esta ocasión los hablantes nativos de español difieren significativamente de los dos grupos de hablantes de inglés. Así, mientras un 17,4 % y un 14,4 % de las peticiones de disculpas producidas respectivamente por hablantes nativos y no nativos de inglés contienen alguna expresión o exclamación emocional como único modificador interno, en el caso de los hablantes nativos de español el porcentaje desciende hasta el 7,5 %.

- (665) *Whoops!* sorry. Here you are. (I/2/5)
- (666) *Aaargh!* Sorry about that. I'll buy you another. (I/3/1)
- (667) *Oh shit!* Sorry about that. I'm sure it will come off. (I/3/3)
- (668) *Oh God!* I'm sorry. I'll just clean it up and then I'll go and get you a new one. (I/7/1)
- (669) *Oh!* sorry. I'll get that for you. (I/17/5)
- (670) *Oh no!* I'm sorry about that. I'll clear it up straight away. Do you have a cloth or something? (I/21/1)
- (671) *Wow!* I didn't see you there. (I/25/5)
- (672) *Bugger!* Sorry. Well, I don't like jam anyway... (I/38/1)
- (673) *Yikes!* Sorry. (I/48/5)
- (674) *Ooops!* Sorry, my fault. Here you go. (I/50/5)
- (675) *Hosti*, perdona, ha sido sin querer. (II/9/1)
- (676) *¡Uy!* Perdóname. (II/11/5)
- (677) *¡Ay!* Tía, perdona. (II/20/5)
- (678) *¡Joder!*, perdona; hoy tengo el día patoso, ¿dónde tienes la fregona? ¿Quieres que baje a comprar otro bote? (II/21/1)

- (679) *¡Oh!* Lo siento. Trae que te dé con el pañuelo para que se note menos. (II/25/3)
- (680) *¡Ostras!*, no ha sido nada. Espera, que ya te ayudo a secarlo con una servilleta... Si esto se va enseguida... Ya verás. (II/35/1)
- (681) *¡Adiós!* ¡Qué esturreo! Perdona, es que se me ha escurrido sin darme cuenta. Trae una fregona para que lo limpie. Ahora bajo y te compro otro, de verdad. (II/38/1)
- (682) *¡Mierda!* Mira lo que he hecho. Lo limpio enseguida, no te preocupes y perdona. Y yo que quería ayudarte... (II/55/1)
- (683) *Oh my God!* What a mess! Sorry, I'm a disaster. Can you give me anything to clean it? (III/2/1)
- (684) *Oh shit!* I'm sorry. Where is the mop? (III/14/1)
- (685) *Oh fuck!* I'm sorry. (III/15/1)
- (686) *Oh!* I'm sorry. Let me clean it off for you. (III/35/3)
- (687) *Ooops!* Sorry. I'll buy you another in a moment. (III/36/1)

El intensificador empleado para reforzar la fuerza ilocutiva de una petición de disculpas puede ser doble o incluso se puede repetir el mismo intensificador adverbial. Este tipo de modificador interno, denominado *intensificador doble o repetición de un adverbio intensificador*, tan sólo ha sido empleado por los hablantes nativos de inglés, y aparece como único modificador interno en el 1,9 % de sus peticiones de disculpas. De este modo, los hablantes nativos de inglés difieren significativamente de los dos grupos de hablantes que tienen el español como lengua nativa, hablantes de español y hablantes no nativos de inglés.

- (688) I am *so so* sorry; thanks for waiting. (I/23/2)
- (689) I'm *really really* sorry I'm late, I hope I haven't kept you waiting too long. (I/27/2)
- (690) I'm *ever so* sorry about that; looks like it didn't do any harm though. (I/38/4)

La fuerza ilocutiva de una petición de disculpas se puede intensificar también por medio de un marcador de cortesía como *please* en inglés o *por favor* en español. Este modificador interno no se ha utilizado por ningún informante

británico. Los hablantes nativos de español y no nativos de inglés, en cambio, han recurrido a este intensificador respectivamente en el 0,8 % y el 1,6 % de sus peticiones de disculpas. Esta diferencia entre informantes británicos y españoles se debe a que este modificador aparece en aquellos casos en los que la estrategia de petición de disculpas es la denominada *petición de perdón*, que no utilizan en ningún caso los hablantes nativos de inglés. Las diferencias son estadísticamente significativas en este caso entre los hablantes nativos y no nativos de inglés.

- (691) *Perdóname, por favor. Dame una fregona y te lo recojo ahora mismo todo.* (II/11/1)
- (692) *Discúlpeme por favor, ha sido por mi culpa, mi seguro se encargará de todo.* (II/55/4)
- (693) *I'm very embarrassed for being late. Please, forgive me because I've had an accident with my car.* (III/23/2)
- (694) *Are you well? Is there any damage? Please, forgive me. I assure you it's been unintentionally. If you find any damage, please phone me to the number...* (III/13/4)

Repetir la estrategia de petición de disculpas tiene también como efecto una intensificación de la fuerza ilocutiva del acto de habla. Este modificador interno, *repetición de la estrategia*, ha sido empleado en el 7,8 % de las peticiones de disculpas producidas por los hablantes nativos de español, informantes que han recurrido a este modificador en un porcentaje más elevado. A bastante distancia le siguen los hablantes no nativos de inglés, con un 2,1 %, y los que repiten la estrategia de petición de disculpas como único modificador en menos casos son los hablantes nativos de inglés, concretamente en el 1,6 % de sus peticiones de disculpas. El grupo de los hablantes nativos de español difiere significativamente en este sentido de los dos grupos restantes.

- (695) *Sorry about that. I don't think there's any damage done, sorry once again.* (I/41/4)
- (696) *Perdona, tío, joder, es que esto de las prisas. Perdóname, ¿vale?* (II/33/5)

(697) *I'm sorry*. Fortunately nothing has happened. I miscalculated the distance between the two cars. *I'm sorry* again. (III/10/4)

También en este caso se han registrado *combinaciones de dos o más modificadores internos*. Al utilizar más de un modificador interno en la misma petición de disculpas, la intensificación de la fuerza ilocutiva de la misma se ve amplificada. Los hablantes nativos de inglés son los que combinan dos o más modificadores internos en un mayor número de ocasiones, en concreto en el 15,8 % de sus producciones. Le siguen, con el 9,6 %, los hablantes no nativos de inglés, y el último lugar lo ocupan los hablantes de español, que recurren a combinaciones de dos o más modificadores internos en el 8,8 % de sus peticiones de disculpas. El grupo de los hablantes nativos de inglés difiere significativamente en este caso de los otros dos grupos de informantes. Una vez más, las producciones de los hablantes no nativos de inglés parecen estar influidos por la práctica habitual en su lengua nativa.

(698) *I'm really* sorry for being late; I got up late. *Sorry* again. I hope you still have time to see me now. (Adverbio intensificador + repetición de la estrategia) (I/65/2)

(699) *Oh sugar!* *I'm really* sorry about that. Do you have a cloth to wipe it up? (Exclamación emocional + adverbio intensificador) (I/50/1)

(700) *¡Ostras! Perdona*. No me he dado cuenta de que venías para acá. Es que iba mirando las tazas. De verdad, lo siento *mucho*. ¿Quieres un pañuelo? De verdad, ¿eh? *Perdona*. (Exclamación emocional + repetición de la estrategia + adverbio intensificador) (II/38/3)

(701) *Lo siento*. *Lo siento muchísimo*, mira lo que he hecho. *Perdona*, es que no te he visto. (Repetición de la estrategia + adverbio intensificador) (II/63/3)

(702) *Oh, sorry sorry, please* forgive my foolishness. (Exclamación emocional + repetición de la estrategia + marcador de cortesía: *please*) (III/4/3)

(703) *Oh! My God!* *I'm so* sorry. Don't worry. I'll clean it in a moment. (Exclamación emocional + adverbio intensificador) (III/7/1)

Según indican los resultados del análisis logarítmico-lineal, tanto el grupo de informantes como la situación influyen en la presencia de modificadores internos. Sin embargo, lo hacen de manera independiente, esto es, no se produce una interacción entre ambas variables independientes. Aunque se puede observar una variación situacional, es de signo diferente a la experimentada en los elementos opcionales de las peticiones. En este caso, a mayor distancia social no corresponde necesariamente una proporción más elevada de intensificadores internos. Así pues, no es la situación S4 (*Coche*) la que presenta un porcentaje más elevado de mitigadores internos, sino que este lugar le corresponde a la situación S3 (*Café*), en la que no existe relación de poder entre los interlocutores, pero sí distancia social. Lo que puede resultar más sorprendente, si cabe, es que el segundo lugar lo ocupa la situación S1 (*Mermelada*), en la que no se da relación de poder social ni de distancia social entre hablante y oyente. Esto indica que, además de los factores sociales de poder y distancia, hay otros aspectos situacionales que condicionan la presencia de mitigadores internos en las peticiones de disculpas. Estos resultados, en principio llamativos, encuentran explicación si se considera que tanto en S1 (*Mermelada*) como en S3 (*Café*) una gran parte de los intensificadores internos son expresiones o exclamaciones emocionales.<sup>7</sup> En las dos situaciones mencionadas, lo inesperado y lo accidental de la acción influyen en la presencia de expresiones o exclamaciones emocionales. Aunque este componente accidental o inesperado está también presente en la situación S4 (*Coche*), la diferencia entre ésta y las dos situaciones anteriores consiste en que, mientras que en S2 (*Cita*) y S3 (*Café*) la petición de disculpas tiene lugar inmediatamente después del accidente, en S4 (*Coche*) transcurre un lapso de tiempo entre el evento y el acto de habla, lo que tiene como consecuencia que las expresiones o exclamaciones emocionales no sean tan frecuentes en esta situación como en las otras dos. El tercer lugar lo ocupa la situación S4 (*Coche*) junto con la situación S2 (*Cita*), ambas con un porcentaje del 46,7 %. La proporción de intensificadores internos más reducida corresponde a la situación S5 (*Libro*), en concreto el 24,2 %.

---

<sup>7</sup> En S1 (*Mermelada*), el 24,4 % de las peticiones de disculpas tienen una expresión o exclamación emocional como único modificador interno. En la situación S3 (*Café*) la proporción es 16,5 %. Si

### 4.2.3. Modificadores externos en las peticiones de disculpas

Como ya se ha dicho con anterioridad, todas las estrategias mencionadas más arriba como peticiones de disculpas indirectas pueden también emplearse como modificadores externos o movimientos de apoyo que se utilizan para reforzar el acto nuclear. Las cuatro primeras categorías de petición de disculpas pueden por tanto emplearse como refuerzo de un *Mecanismo Indicador de la Fuerza Ilocutiva* o de una petición de disculpas directa. Los porcentajes de utilización de modificadores externos en las peticiones de disculpas van desde el 79,1 % de los hablantes nativos de inglés hasta el 76,7 % de los hablantes nativos de español, pasando por el 77,8 % de los hablantes no nativos de inglés. No se han registrado en esta ocasión diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

Por medio de la única estrategia incluida en la primera categoría, *estrategias evasivas*, el hablante trata de minimizar el grado de la ofensa. Para ello, argumenta que la ofensa no tiene mayor importancia, que el perjuicio causado al oyente no reviste gravedad. Con respecto a la utilización de esta estrategia se han observado diferencias estadísticamente significativas entre los hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos de informantes. Los primeros recurren a este movimiento de apoyo en el 7 % de sus peticiones de disculpas, mientras que los hablantes nativos de español y no nativos de inglés lo hacen respectivamente en el 2,7 % y el 2,9 % de las suyas.

(704) I'm really sorry. *There's no damage done luckily.* (I/1/4)

(705) Lo siento, pero *gracias a Dios no ha pasado nada.* (II/11/4)

(706) I'm sorry but *there hasn't been damage, so fortunately we don't have to worry.* (III/38/4)

Los seis movimientos de apoyo siguientes pueden agruparse bajo una categoría común, ya que todas ellas implican el *reconocimiento de responsabilidad* por parte del hablante, que trata de aplacar al oyente asumiendo la responsabilidad por la ofensa que dio lugar a la petición de disculpas. La

---

comparamos estos porcentajes con los de S2 (*Cita*), 0 %, o S4 (*Coche*), 5,8 %, las diferencias resultan evidentes.

asunción de responsabilidad puede llevarse a cabo de una manera explícita o implícita.

Así, en los dos ejemplos reproducidos a continuación, los hablantes reconocen su responsabilidad, pero no de una manera explícita. El reconocimiento implícito de responsabilidad, sin embargo, ha sido una estrategia muy poco utilizada por los informantes de este estudio. Los hablantes nativos de inglés lo han hecho en cuatro ocasiones (1,1 %) y la petición de disculpas producida por un hablante no nativo de inglés reproducida más abajo es el único caso en que se ha utilizado esta estrategia como único movimiento de apoyo en su grupo, lo que supone el 0,3 %. Los hablantes nativos de español no han recurrido en ninguna ocasión a este movimiento de apoyo. Difieren significativamente en este caso los hablantes nativos de inglés y español.

(707) *Sorry. I do have an explanation though.* (I/18/2)

(708) *I'm so sorry, please excuse me for this I've done!* (III/4/4)

No obstante, el hablante puede también reconocer su responsabilidad de un modo explícito, como sucede en los ejemplos de más abajo. Este *reconocimiento explícito* de responsabilidad tiene como objetivo apaciguar al oyente, de tal modo que sirve al mismo tiempo para intensificar la fuerza ilocutiva del acto de habla. En este caso los hablantes nativos de inglés, que han recurrido a este movimiento de apoyo en el 3,5 % de sus peticiones de disculpas, difieren significativamente de los hablantes nativos de español (0,3 %) y de los hablantes no nativos de inglés (0,8 %).

(709) *I'm sorry but I've spilt a few drops of coffee on your coat.* (I/13/3)

(710) *Al salir no he visto el coche y le he dado.* (II/72/4)

(711) *I am late. I apologize for the delay.* (III/19/2)

Otro modificador externo que contribuye a intensificar la fuerza ilocutiva de una petición de disculpas consiste en comunicar que la voluntad del hablante no ha intervenido en el acto que ha podido causar algún perjuicio al oyente, y que, por tanto, aquél no tenía ninguna intención de causarle a éste ningún daño. La *expresión de falta de intención* ha sido utilizada como único movimiento de apoyo



en el 2,4 % de las peticiones de disculpas producidas por hablantes nativos de inglés, en el 4,8 % de las producidas por hablantes nativos de español y en el 4,5 % de las correspondientes a hablantes no nativos de inglés. No se han percibido en este caso diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

(712) I'm terribly sorry. *I didn't mean to bump your car.* (I/14/4)

(713) Oh! I'm so sorry, *I didn't mean to.* (I/27/3)

(714) Lo siento. *Ha sido sin querer.* (II/1/4)

(715) Lo siento mucho. *No lo he podido evitar.* (II/16/3)

(716) I'm very sorry, *I didn't want this to happen.* (III/16/3)

(717) Oh! *It was not my intention.* I'm really sorry. (III/72/4)

Al reconocer alguna deficiencia en su personalidad o en su forma de ser, el hablante asume de una manera implícita su responsabilidad y, generalmente, expresa indirectamente la falta de intervención de la voluntad en el acto que ha perjudicado al oyente. Se trata de una manera de preservar la imagen del oyente a costa de la propia imagen, lo cual contribuye a restablecer el equilibrio en la relación entre los interlocutores. No hay tampoco en este caso diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes. Los porcentajes que representa la utilización de la *expresión de autodeficiencia* como único modificador externo son el 1,9 % en los hablantes nativos de inglés, el 2,1 % en los nativos de español y el 2,9 % en los hablantes no nativos de inglés.

(718) Sorry! *Just being a prat.* (I/1/5)

(719) Whoops! Sorry, *I'm so clumsy!* (I/37/5)

(720) Perdona, *soy un poco inútil.* (II/15/1)

(721) ¡Ehh! Perdóname tío, *¡qué imbécil soy!* Lo siento tío. (II/33/3)

(722) Sorry! *I am a disaster!* (III/40/1)

(723) Oh! *I'm so stupid.* I'm very sorry. (III/28/3)

La *expresión de vergüenza o incomodidad* supone una manera de reconciliarse con el oyente. Mediante este movimiento de apoyo el hablante indica que la ofensa cometida contra su interlocutor no ha sido fruto de su voluntad, sino,

por el contrario, de un acto fortuito que le produce desazón por el perjuicio que ha ocasionado al oyente. Son en este caso los hablantes nativos de inglés quienes utilizan este modificador externo con mayor frecuencia, en un 4,3 % de sus peticiones, frente al 0,3 % de los hablantes nativos de español y al 1,1 % de los hablantes no nativos de inglés. Aquel grupo difiere, por tanto, significativamente de éstos.

(724) Shit! Sorry about that, mate. *I'm embarrassed.* (I/58/3)

(725) Perdona, ¡qué vergüenza! Disculpa si te he manchado mucho.  
(II/42/3)

(726) Oh! sorry. *This is embarrassing.* (III/21/1)

La estrategia que supone una asunción más directa de la responsabilidad por parte del hablante es la *aceptación explícita de culpa*. En los dos ejemplos siguientes, que son los únicos en los que se ha utilizado este modificador externo, los hablantes buscan reconciliarse con el interlocutor asumiendo directamente la culpa del perjuicio ocasionado al oyente. No hay diferencias estadísticamente significativas en este caso, ya que mientras que los hablantes nativos y no nativos de inglés lo utilizan en una ocasión, los hablantes de español no recurren en ningún caso a una expresión de este tipo como único modificador externo.

(727) Ooops! Sorry, *my fault.* (I/50/5)

(728) *It has been my fault.* Don't get nervous because if something goes wrong, I will pay for it. (III/46/4)

La categoría siguiente consiste en ofrecer alguna explicación para justificar la ofensa. El hablante puede tratar de mitigar su culpa mediante el recurso a una explicación, que puede ser implícita o explícita. Así, por ejemplo, en los tres ejemplos siguientes se recurre a una *explicación implícita*. El hablante en cada uno de ellos indica de una manera implícita que hay una justificación para la acción que ha podido perjudicar al oyente. No se refiere, sin embargo, explícitamente a cuál es la circunstancia concreta que justifica o explica la ofensa. Al afirmar, sin embargo, que hay una explicación, se puede inferir una asunción de la responsabilidad por parte del hablante, así como una expresión de su falta de

intención de producir daño alguno a su interlocutor. En este caso, los hablantes no nativos de inglés son los que usan este movimiento de apoyo con mayor frecuencia (5,3 %), seguidos de los hablantes nativos de español (4 %) y, por último, de los hablantes nativos de inglés (1,1 %). Estos últimos difieren significativamente de los hablantes de los otros dos grupos.

(729) Sorry to be so late, *my life seems to lurch from one disaster to the next these days.* (I/40/2)

(730) Perdone el retraso, pero *me ha sido imposible venir antes.* Lo siento (II/5/2)

(731) I'm really sorry for the delay. *It's been impossible for me to arrive on time.* (III/9/2)

Como se ha dicho previamente, la explicación de la acción que ha perjudicado al oyente puede ser también explícita. Como ilustran las tres peticiones de disculpas incluidas más abajo, el hablante se refiere explícitamente a una circunstancia concreta que explica la ofensa causada al oyente. Por medio de una *explicación explícita* el hablante reconoce implícitamente su responsabilidad, al tiempo que expresa su falta de intención de causar ningún perjuicio al oyente. En esta ocasión son los hablantes nativos de español quienes emplean este modificador externo en una proporción más elevada de sus peticiones de disculpas (22,2 %). Le siguen los hablantes no nativos de inglés (15,8 %), y en último lugar se sitúan los hablantes nativos de inglés (11 %). Los tres grupos de informantes difieren significativamente entre sí en este caso.

(732) Oh sorry, I'm really sorry I'm late but *my car broke down.* (I/17/2)

(733) Discúlpeme; *es que el autobús se ha retrasado bastante.* (II/25/2)

(734) I apologize for being late. *There has been a traffic jam and I couldn't avoid it.* (III/7/2)

La última categoría de movimientos de apoyo está constituida por tres *estrategias reparadoras*. Estas tres estrategias tienen el objetivo común de reparar el daño o la ofensa ocasionados al oyente, bien por medio de un ofrecimiento

explícito de reparación del daño, bien a través de una expresión de preocupación por el oyente o de una promesa de que no se repetirá la ofensa.

La primera de las estrategias que se incluyen en esta categoría es la *expresión de preocupación por el oyente*. Al expresar su interés por el bienestar de su interlocutor o por el estado de alguna de sus posesiones, el hablante expresa implícitamente su deseo de reparar el posible daño, y de esta manera intensifica la fuerza ilocutiva de la petición de disculpas. Los hablantes nativos de inglés, que han usado este modificador externo en un 9,1 % de sus peticiones de disculpas, difieren significativamente en este sentido de los hablantes nativos de español, que han recurrido a este movimiento de apoyo en el 4,3 % de sus producciones. Los hablantes no nativos de inglés, situados con el 5,9 % entre uno y otro grupo, no difieren significativamente de ninguno de ellos.

- (735) Oh God! Sorry about that. *There's no damage, is there?* (I/22/4)
- (736) I'm really really sorry I'm late, *I hope I haven't kept you waiting too long.* (I/27/2)
- (737) Perdona, *¿te he hecho daño?* (II/7/5)
- (738) Perdona, *¿le he hecho algo a su coche? ¿está usted bien?* (II/19/4)
- (739) Sorry. *Are you ok?* (III/26/5)
- (740) Sorry, ehh... excuse me. *Has your car been damaged?* (III/60/4)

Los dos ejemplos siguientes son los únicos casos en los que se ha recurrido a una *promesa de que la ofensa no se volverá a repetir* como único modificador externo. Por medio de este movimiento de apoyo, el hablante trata de reconciliarse con su interlocutor al reconocer de una manera implícita que le ha ocasionado un perjuicio. Una de las peticiones de disculpas ha sido producida por un hablante nativo de inglés y la otra por un hablante nativo de español. En este caso no existen diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

- (741) I'm sorry about this, *I promise I won't waste any more of your time.* (I/9/2)
- (742) Perdona, *no volverá a pasar.* (II/64/4)

Finalmente, la última de las estrategias utilizada como movimiento de apoyo de una petición de disculpas es la denominada *ofrecimiento de reparación*. Mediante esta estrategia verbal, el emisor se ofrece explícitamente a reparar el daño ocasionado al oyente por su acción. Esta estrategia supone un intento evidente del hablante de restablecer el equilibrio roto en las relaciones sociales con su interlocutor, lo que supone un refuerzo de la fuerza ilocutiva del acto nuclear. En esta ocasión el grupo de los hablantes nativos de español, con un 13,7 %, difiere significativamente de los otros dos grupos, en los que la utilización de este modificador externo alcanza unos porcentajes del 25,5 % y del 21,4 % en los hablantes nativos y no nativos de inglés respectivamente.

- (743) Oh God. I'm sorry. *I'll just clean it up and then I'll go and get you a new one.* (I/7/1)
- (744) I'm sorry. *If there's any damage I'll cover the cost.* (I/10/4)
- (745) Tío perdona, *ahora lo recojo y bajo por otro bote nuevo.* (II/6/1)
- (746) Perdona. *Espera, que voy a por agua y un trapo.* (II/18/3)
- (747) I'm sorry. *If there is any damage I will pay it.* (III/3/3)
- (748) Oh, please, forgive me. *I'll clean it right now and I'll buy a new one for you.* (III/4/1)

En el caso de los modificadores externos en las peticiones de disculpas también son posibles múltiples combinaciones de dos o más de ellos. Al utilizar más de un modificador externo, la intensificación de la fuerza ilocutiva se ve aún más reforzada que si se hubiera empleado un solo movimiento de apoyo al acto ilocutivo. Se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes nativos de inglés, que han recurrido a combinaciones de movimientos de apoyo en el 11,8 % de sus peticiones de disculpas, y el grupo de los hablantes nativos de español, en el que el porcentaje asciende hasta el 22 %. Los hablantes no nativos de inglés, con el 16,6 %, no difieren significativamente de ninguno de los otros dos grupos.

- (749) I'm really sorry I'm late. *Traffic was terrible in town. I hope that I haven't kept you waiting for long.* (Explicación explícita + preocupación por el oyente) (I/2/2)

- (750) Lo siento, pero *se me ha escurrido de las manos. Déjame la fregona para recogerlo y ahora bajo a comprar otro.* (Explicación explícita + ofrecimiento de reparación) (II/4/1)
- (751) *It was all my fault. I'll pay for it. Sorry.* (Reconocimiento explícito de culpa + ofrecimiento de reparación) (III/45/4)

Mientras que la variable independiente del grupo de informantes parecía no tener influencia sobre la presencia de modificadores externos en las peticiones de disculpas, el análisis logarítmico-lineal indica que la situación sí condiciona la presencia de este tipo de modificadores. Las dos situaciones en las que los porcentajes de uso de modificadores externos han resultado más elevados han sido aquéllas en las que el oyente ejerce poder social sobre el hablante, S2 (*Cita*) y S4 (*Coche*), respectivamente con el 94,7 % y el 92 %. En este caso la relación entre situación y utilización de movimientos de apoyo es más o menos la que cabría esperar teniendo en cuenta los factores sociales de poder y distancia social. No se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre estas dos situaciones. El siguiente lugar lo ocupa la situación S1 (*Mermelada*), con el 83,9 %. Resulta algo sorprendente que en esta situación se empleen más movimientos de apoyo que en S3 (*Café*), donde existe distancia social entre los interlocutores. El porcentaje en esta última es 75,9 %. Finalmente, como cabría esperar, S5 (*Libro*), con el 42,6 %, es la situación en la que menos movimientos de apoyo se usan, a gran distancia de la anterior.

### 4.3. Expresiones de agradecimiento

#### 4.3.1. Estrategias para expresar agradecimiento

Al igual que los dos actos de habla anteriores, las expresiones de agradecimiento están íntimamente relacionadas con la noción de cortesía verbal. Como acontecía con las peticiones de disculpas, las expresiones de agradecimiento son post-sucesos que tienen como objetivo restablecer el equilibrio en las relaciones sociales entre hablante y oyente. Entre las estrategias utilizadas para expresar gratitud pueden establecerse también diferentes niveles,

desde las más directas, o *Mecanismos Indicadores de la Fuerza Ilocutiva (MIFIs)*, hasta las indirectas, que en combinación con un *MIFI*, pueden usarse también como movimientos de apoyo al acto nuclear en una expresión de agradecimiento. Comenzaré por estas últimas, entre las cuales se pueden establecer varias categorías.

La primera de las categorías, denominada aquí *expresión de sorpresa o incredulidad*, consta de dos estrategias. Una de ellas se utiliza cuando un interlocutor realiza un ofrecimiento beneficioso para el otro. Entonces, éste le pregunta si realmente está seguro de poder o querer llevar a cabo la acción. Por medio de esta estrategia, denominada *pregunta acerca de la disposición del oyente a llevar a cabo la acción*, el emisor de la expresión de agradecimiento manifiesta de una manera implícita su deseo de no causar ninguna molestia a su interlocutor, o de que éste realice el menor esfuerzo posible. Aunque, como se verá más abajo, esta estrategia se ha utilizado como modificador externo en algunas ocasiones, tan sólo un informante del grupo de los hablantes nativos de inglés la ha empleado en una ocasión como estrategia de agradecimiento propiamente dicha:

(752) *Are you sure you don't mind? (I/20/4)*

La otra estrategia incluida en esta primera categoría consiste en expresar la sorpresa del hablante ante la acción u ofrecimiento del oyente. Esta estrategia, *expresión de sorpresa*, comunica indirectamente un elogio a la persona del oyente. También se ha utilizado esta estrategia como expresión de agradecimiento tan sólo en una única ocasión, en este caso por un hablante no nativo de inglés.

(753) *Wow! You have a portable computer! And you lend it?! Are you kidding? (III/62/1)*

Una segunda categoría de expresiones de agradecimiento indirectas implica un *reconocimiento del esfuerzo llevado a cabo por el oyente*. Se incluyen aquí dos estrategias. Por medio de la primera de ellas, *expresión de falta de necesidad u obligación*, el hablante expresa que el oyente no está o no estaba obligado a llevar a cabo una determinada acción que resultó o resultaría

beneficiosa para aquél. Esta estrategia es especialmente común en el caso de un ofrecimiento por parte del oyente; se trata, por tanto, de una acción futura que beneficiaría al hablante, como ocurre en los dos ejemplos reproducidos más abajo. No obstante, puede también emplearse como una estrategia de agradecimiento de una acción que ha llevado a cabo el oyente en el pasado. De una manera implícita, el hablante reconoce mediante esta estrategia el esfuerzo que supone o que podría suponer para el oyente llevar a cabo la acción de la que aquél saldría beneficiado. Como expresión indirecta de agradecimiento, esta estrategia verbal ha sido utilizada tan sólo por los hablantes nativos de español, en el 1,1 % de sus producciones, y por los hablantes no nativos de inglés en una única ocasión, que representa el 0,3 % del total de sus expresiones de agradecimiento. Los hablantes nativos de inglés no han recurrido a esta estrategia indirecta de agradecimiento en ninguna ocasión. Entre este grupo de hablantes y el de los hablantes nativos de español se han apreciado diferencias estadísticamente significativas en este sentido.

(754) *No, tranquilo, es que me da mucha cosa; no te preocupes, ya lo haré esta tarde con el de mi prima. (II/48/1)*

(755) *Please, never mind. My friends are over there and they can lend me some money. (III/45/2)*

Otra estrategia que se ha incluido en esta categoría consiste en la *intención de mostrar reciprocidad* por parte del hablante. Implícitamente, el hablante reconoce que el oyente ha realizado un esfuerzo al llevar a cabo una acción de la que él se ha beneficiado y, consecuentemente, expresa su intención de corresponderle de alguna manera para restablecer el equilibrio entre ambos. Los hablantes nativos y no nativos de inglés emplean esta estrategia para expresar gratitud tan sólo en una ocasión, que representa el 0,3 % del total de expresiones de agradecimiento de cada uno de esos grupos. En los hablantes nativos de español, sin embargo, el porcentaje asciende hasta el 1,1 %. No hay, no obstante, diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes en esta ocasión.

(756) *I'll get it back to you tomorrow, I promise. (I/6/2)*



(757) *¿Cómo la has encontrado? Pasa y tomemos café.* (II/36/3)

(758) *My God! I have been looking for it all the afternoon! I don't know how to compensate your coming such a long way for this. Please come in, and have some refreshment.* (III/57/3)

Las seis estrategias restantes se han incluido en una tercera categoría, que aquí se ha denominado *expresión de sentimientos por parte del hablante*. Bajo esta categoría común se agrupan estrategias verbales por medio de las cuales el hablante expresa su agrado o reconocimiento, alabanzas al oyente o a la acción objeto de gratitud, su incapacidad para expresar sus sentimientos de agradecimiento, su afecto por el oyente o su sentimiento de gratitud.

La primera estrategia incluida en este grupo consiste en una *expresión de agrado o reconocimiento* ante la acción llevada a cabo por el oyente de la que el hablante se ha beneficiado. Únicamente los hablantes nativos de inglés han recurrido a esta estrategia para expresar su agradecimiento de un modo indirecto. Lo han hecho en dos de sus producciones, que se reproducen a continuación. El porcentaje de utilización de esta estrategia en este grupo de informantes, que es del 0,5 %, no difiere significativamente de los dos grupos restantes.

(759) *I really appreciate it. I'll pay you back tomorrow.* (I/12/2)

(760) *Oh, brilliant. That's really appreciated.* (I/25/1)

Tan sólo los hablantes nativos de español han utilizado la estrategia *incapacidad de expresar sentimientos* como estrategia indirecta de agradecimiento. Así, en un ejemplo como (761), el hablante expresa su incapacidad de mostrar al oyente sus sentimientos de gratitud. De su enunciado se puede inferir fácilmente que siente una gran gratitud hacia su interlocutor y que desea comunicárselo y recompensarle de alguna manera. Difieren significativamente en este sentido los hablantes nativos de español, con un 1,6 % de producciones de expresiones de gratitud en las que han empleado esta estrategia, de los otros dos grupos de informantes, que no la han utilizado en ninguna ocasión.

(761) *No sé cómo agradecerse. ¿Quiere un café?* (II/5/3)

Una *alabanza a la acción* llevada a cabo por el oyente puede servir también como estrategia de agradecimiento indirecta. Al elogiar la acción, se está elogiando indirectamente a la persona que ha llevado a cabo dicha acción, al tiempo que se reconoce el beneficio que dicha acción ha supuesto para el hablante. En este caso, los porcentajes de utilización son muy semejantes en los tres grupos de informantes, 0,5 % en hablantes nativos y no nativos de inglés y 0,8 % en hablantes de español. No se han apreciado, por tanto, diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

(762) *You saved my life!* (I/6/1)

(763) *Es todo un detalle por tu parte. Mañana te los devuelvo sin falta.*  
(II/49/2)

(764) *You've made me a favour. I owe you it.* (III/45/1)

El elogio o el cumplido al oyente, esto es, a la persona que ha realizado la acción de la que el hablante se ha beneficiado, se ha utilizado también como estrategia de agradecimiento. Se resaltan directamente características positivas de la personalidad del oyente, como su amabilidad o su generosidad. En ciertas ocasiones se utilizan ciertas fórmulas rutinarias para realizar esta estrategia, como la expresión inglesa *You're a lifesaver*. La *alabanza a la persona* la han usado los hablantes no nativos de inglés como estrategia de agradecimiento en el 2,9 % de sus producciones, los nativos de inglés en el 2,4 % y, por último, los hablantes de español en el 1,1 %. Las diferencias entre unos y otros no son en este caso estadísticamente significativas.

(765) *You're an absolute life saver; anything I can do for you just let me know, how about a pint after university on me?* (I/23/1)

(766) *No creí que existieran personas que se tomaran estas molestias. No sé cómo podría agradecértelo.* (II/17/3)

(767) *Oh, come in. That's very kind of you. There're very few people who do things like this. Sit down and have something, please.* (III/22/3)

Una estrategia muy semejante a la anterior consiste en expresar afecto hacia el oyente. Esta *expresión de afecto* viene motivada por la acción llevada a cabo por el oyente y supone, consecuentemente, una forma indirecta de agradecimiento. La expresión de agradecimiento que se presenta a continuación, producida por un hablante nativo de inglés, ha sido la única en la que se ha utilizado esta estrategia y representa el 0,3 % de las producciones de los informantes de este grupo. Las diferencias entre grupos de informantes no son en este caso estadísticamente significativas.

(768) *You're a star. Have a cup of tea.* (I/43/3)

Finalmente, la última de las estrategias indirectas de agradecimiento consiste en una *expresión de sentimiento de gratitud*. Son normalmente fórmulas rutinarias las que se utilizan para realizar esta estrategia, por ejemplo *I feel honoured* o *I'm grateful*, en inglés, o *muy agradecido*, en español. Es la más directa de entre todas las estrategias indirectas. Son los hablantes no nativos de inglés quienes han recurrido a esta estrategia con mayor frecuencia, en el 1,9 % de sus expresiones, los hablantes de español, a continuación, lo hicieron en el 1,1 %, y los hablantes nativos de inglés en el 0,3 %. No se han percibido en este caso diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

(769) *I feel honoured; I'll go and get the money from the bank straight away.* (I/11/2)

(770) *Muy agradecido. Mañana mismo se lo regresaré sin falta.* (II/27/2)

(771) *Oh! I'm very grateful to you. How can I reward you?* (III/5/3)

La cuarta categoría corresponde a las estrategias directas, agrupadas bajo el denominador común *MIFI*, o *Mecanismo Indicador de la Fuerza Illocutiva*. Dentro de este grupo se podrán establecer diferentes estrategias que estarán asociadas a distintos registros. Así, en inglés se pueden utilizar dos MIFIs para expresar agradecimiento que están claramente vinculados a un registro coloquial. Se trata de *cheers* y *ta*. En español no existe ninguna forma equivalente, motivo por el cual el porcentaje de utilización de esta estrategia es obviamente el 0 %. En el 17,3 % de las expresiones de agradecimiento producidas por los hablantes

nativos de inglés se ha recurrido a un MIFI coloquial, mientras que en el grupo de los hablantes no nativos de inglés este porcentaje desciende hasta el 1,6 %. Las diferencias entre un grupo y otro son por tanto estadísticamente significativas. Se deben estas diferencias entre hablantes nativos y no nativos a que estas formas coloquiales están íntimamente relacionadas con la lengua hablada en situaciones informales y son, por lo tanto, formas que se suelen adquirir en el país donde se habla la lengua extranjera y que no se enseñan normalmente en el aula. Como se puede observar en el ejemplo (774), estos MIFIs coloquiales pueden intensificarse por medio de adverbios.

(772) *Cheers mate. I won't nick it. (I/9/5)*

(773) Oh, *cheers*, man. Nice one. I'll buy you a drink or something.  
(I/53/1)

(774) *Ta very much. (I/15/5)*

(775) *Cheers, mate. (III/30/5)*

(776) *Ta! (III/72/5)*

Otro MIFI asociado también a un registro coloquial, aunque menos informal que los anteriores, es la fórmula inglesa *Thanks*, que tampoco tiene un equivalente claro en español. Las diferencias entre hablantes nativos y no nativos de inglés son también en este caso estadísticamente significativas. Mientras los hablantes nativos de inglés han utilizado este MIFI en el 47,7 % de sus expresiones de agradecimiento, los hablantes no nativos lo han hecho tan sólo en el 26,9 %.

(777) *Thanks very much. It was very kind of you to come all this way and bring it back. (I/4/1)*

(778) *Thanks a lot. I'll give it back to you as soon as possible. (III/13/1)*

El siguiente MIFI, *thank you* en inglés y *gracias* en español, difiere de los anteriores en que no está asociado a un registro informal o coloquial. Se trata de la estrategia de agradecimiento no marcada, la más común en los tres grupos de informantes. De todas maneras, se observa una gran divergencia entre ellos, desde el 90,1 % de utilización de este MIFI en los hablantes de español hasta el 30,4 %

de los hablantes nativos de inglés, pasando por el 64,5 % de los hablantes no nativos de inglés. Las diferencias entre los tres grupos son, por lo tanto, estadísticamente significativas. El hecho de que los hablantes nativos de español hagan uso de este MIFI en un porcentaje mucho más elevado es lógico, puesto que el español no dispone de MIFIs coloquiales para expresar agradecimiento. En el caso de los hablantes no nativos, el porcentaje de utilización de este MIFI es bastante más elevado que el de los hablantes nativos, ya que aquéllos, por los motivos que se han expuesto anteriormente, emplean con menor frecuencia los MIFIs coloquiales. Además, como ya se ha dicho más arriba, *thank you* es el MIFI no marcado, es decir, el hablante asume menos riesgo si utiliza esta expresión que si emplea una expresión demasiado informal o coloquial, que podría resultar poco adecuada en determinados contextos. Ante esta posibilidad, cuando un hablante no está seguro de si su relación con su interlocutor le faculta para emplear una expresión demasiado informal o cuando un hablante no nativo no domina las normas sociales que rigen en la cultura meta, el sentido de la prudencia podrá llevarle a optar por aquella forma no marcada que podrá ser aceptada en cualquier contexto situacional sin producir ningún tipo de conflicto. Los tres ejemplos siguientes ilustran la utilización de esta estrategia de agradecimiento.

(779) *Thank you* very much, I will get the money back to you first thing tomorrow. (I/3/2)

(780) Oye, *gracias*, te debo una. (II/2/1)

(781) *Thank you* very much. I will give it back to you tomorrow. (III/51/2)

Finalmente, en la categoría de los mecanismos indicadores de la fuerza ilocutiva se han incluido también los *enunciados performativos*, enunciados que contienen un verbo performativo que indica la fuerza ilocutiva del acto de agradecer. Los hablantes nativos de inglés no han recurrido a un enunciado performativo en ninguna de sus expresiones de agradecimiento. Los hablantes no nativos de inglés han expresado gratitud por medio de un enunciado de este tipo en dos ocasiones, pero dichos enunciados probablemente no sonarían naturales a los oídos de un hablante nativo de inglés. Finalmente, los hablantes nativos de español son quienes han empleado enunciados performativos con mayor

frecuencia, concretamente en el 3,2 % de sus expresiones de agradecimiento. Este grupo de informantes difiere estadísticamente en este caso de los otros dos grupos.

(782) *Se lo agradezco mucho; si no hubiera llegado usted puede que aún estuviera esperando el autobús . (II/55/4)*

(783) *It is marvellous. I thought I would never find it. I give you a lot of thanks. (III/46/3)*

Con respecto a la utilización de las cuatro categorías en las que se han dividido las estrategias de agradecimiento, el análisis logarítmico-lineal que se ha llevado a cabo en este estudio indica que ni el grupo de informantes ni la situación afectan a esa variable dependiente.

#### **4.3.2 Modificadores internos en las expresiones de agradecimiento**

En las expresiones de agradecimiento, el acto nuclear podrá contener ciertos elementos opcionales que servirán para modificar la fuerza ilocutiva del acto de habla. Estos *modificadores internos*, que en las expresiones de agradecimiento tienen siempre la función de reforzar o enfatizar la fuerza ilocutiva, están íntimamente relacionados con el nivel de cortesía que transmite una expresión de agradecimiento. Cuanto mayor sea la intensificación de una expresión de agradecimiento, en igualdad de condiciones, más elevado será el nivel de cortesía. Las diferencias entre los tres grupos de informantes en cuanto a la utilización de modificadores internos en expresiones de agradecimiento no son en absoluto significativas desde un punto de vista estadístico. Los porcentajes de expresiones de agradecimiento que contienen algún modificador interno fluctúan entre el 60 % de los hablantes nativos de inglés y el 57,6 % de los hablantes de español.

Los modificadores internos utilizados por los informantes que han intervenido en este estudio se han dividido en cuatro tipos distintos, el cuarto de los cuales corresponde a una combinación de dos o más de los tres anteriores. El primero de estos tipos lo constituyen los *intensificadores del MIFI*. En inglés se pueden encontrar intensificando directamente a un MIFI adverbios

intensificadores como *very much* o *so much*, frases nominales como *a lot*, o pronombres indefinidos como *many*, en *many thanks*. En español, los intensificadores de un MIFI son o bien pronombres indefinidos (*muchas*, *muchísimas*) o frases nominales, aunque en nuestros datos no se ha encontrado ningún caso en el que se hayan utilizado estas últimas. En los tres grupos de informantes este tipo de modificadores internos ha sido el que se ha empleado en una proporción más elevada de expresiones de agradecimiento (45,6 % en los hablantes nativos de inglés, 47,5 % en los hablantes nativos de español y 44,7 % en los hablantes no nativos de inglés). No se han percibido en este caso diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

- (784) Thank you *very much*. It was very kind of you to take the time to bring it back for me. (I/4/3)
- (785) Thank you *ever so much*. (I/11/4)
- (786) Thanks *a lot*. This is great. Anytime I can return the favour just let me know. (I/17/1)
- (787) Thanks *so much* to so much trouble. I really appreciate it. (I/37/3)
- (788) Thanks *a ton*. You really helped me out of a sticky situation. (I/32/1)
- (789) *Many* thanks. I hope it's not been out of your way. I'll return the favour sometime. (I/40/4)
- (790) *Muchas* gracias, ha sido usted muy amable. (II/42/4)
- (791) *Muchísimas* gracias. Mañana mismo se lo devuelvo. (II/6/2)
- (792) It's extremely kind of you. Thank you *very much*. (III/30/3)
- (793) Thanks *a lot*. That's very kind. I'll give it back to you tomorrow. (III/18/5)
- (794) Thank you *a thousand times* for your invaluable help. (III/15/2)
- (795) What a stupid girl I am! *A million of* thanks. (III/42/2)
- (796) *A lot of* thanks, sir. (III/56/4)
- (797) Thank you *so much*. I'll give it back to you as soon as I can. (III/62/2)

Por medio de la *repetición de la estrategia* de agradecimiento, un hablante podrá también intensificar la fuerza ilocutiva del acto de habla. Así, en (798) se ha

repetido el MIFI *thank you* y en (799) *gracias*. En cuanto a la utilización de este modificador interno se han observado diferencias estadísticamente significativas entre los hablantes no nativos de inglés y los informantes de los otros dos grupos. Aquéllos no han recurrido a la repetición de la estrategia como único modificador interno, aunque sí lo han hecho, como se puede observar en (809) y (810) más abajo, en combinación con algún otro modificador interno. Los porcentajes de utilización de este tipo de modificador en hablantes nativos de inglés y español son 1,3 % y 1,1 % respectivamente.

(798) *Thank you thank you thank you. You are the best.* (I/15/1)

(799) *Gracias por traerme. Si no hubiera sido por usted habría llegado a casa a las tantas. Gracias.* (II/65/4)

La fuerza ilocutiva de una expresión de agradecimiento también se puede intensificar mediante una *expresión o exclamación emocional* como *Wow!* o *Oh!* en inglés o *¡Huy!* en español, como acontece en los ejemplos reproducidos a continuación. Como acontecía con las peticiones de disculpas, en las expresiones de agradecimiento el grupo de los hablantes nativos de español difiere significativamente de los otros dos grupos en cuanto a la utilización de expresiones o exclamaciones emocionales como modificadores internos. Los hablantes nativos de inglés son los que usan una proporción más elevada de expresiones o exclamaciones emocionales (4,5 %); les siguen los hablantes no nativos de inglés, con un 2,7 %, y en último lugar se sitúan los hablantes nativos de español con tan sólo el 0,8 %.

(800) *Wow!, thanks. That's great. I'll pay you back as soon as possible.*  
(I/39/2)

(801) *¡Huy! Gracias por traérmela. Pensé que la había perdido y llevo todos los apuntes.* (II/46/3)

(802) *Oh, thank you! I'll give it to you when the class finishes.* (III/40/5)

Finalmente, dos o más de los modificadores internos anteriores pueden combinarse, lo que supondrá una mayor intensificación de la fuerza ilocutiva. La *combinación de dos o más modificadores internos* representa el 8,5 % de las



expresiones de agradecimiento producidas por hablantes nativos de inglés, el 8,3 % de las producidas por hablantes nativos de español y el 10,4 % de las de hablantes no nativos de inglés. Estas diferencias entre grupos de informantes no son significativas desde un punto de vista estadístico.

- (803) *Oh! thanks a million.* That's really kind of you to take the time to bring it to me. (Exclamación emocional + intensificador del MIFI) (I/8/3)
- (804) Thank you *ever so much.* That was most kind of you. Bloody buses! *Cheers, thanks a lot.* (Intensificador del MIFI + repetición de la estrategia) (I/2/4)
- (805) Thanks *very much.* That saved me so much trouble. I'll see you again. *Thanks.* (Intensificador del MIFI + repetición de la estrategia) (I/45/4)
- (806) *¡Vaya! Muchísimas* gracias, ya queda poca gente así. ¿Quieres pasar? ¿Te apetece algo? (Exclamación emocional + intensificador del MIFI) (II/48/3)
- (807) *¡Ostras! Muchas* gracias tío. Me viene que te cagas. Está chulísimo. (Exclamación emocional + intensificador del MIFI) (II/33/1)
- (808) *Muchísimas* gracias. No tenía que haberse molestado en subirme. Adiós y *gracias* otra vez. (Intensificador del MIFI + repetición de la estrategia) (II/69/4)
- (809) *Oh,* Thank you *very much indeed.* It's very kind of you to have had the pain to bring me the folder back. *Thank you very much. Thank you.* (Exclamación emocional + intensificador del MIFI + repetición de la estrategia) (III/24/3)
- (810) *Thank you very much.* I thought I had money in my pocket. I'm sorry, I'll give it back to you tomorrow. *Thank you very much* again. (Intensificador del MIFI + repetición de la estrategia) (III/10/2)

De las dos variables independientes analizadas, tan sólo la situación (o *distancia percibida* por el oyente) afecta a la presencia de modificadores internos,

como reflejan los resultados del análisis logarítmico-lineal. En este caso se han cumplido las expectativas en cuanto a la relación entre factores situacionales y utilización de modificadores. En otras palabras, cuanto más distante es la relación entre hablante y oyente mayor es la proporción de uso de intensificadores internos. La situación en la que el porcentaje es más elevado –77,8 %–, por tanto, es S4 (*Coche*), donde existe una relación jerárquica de poder social y los interlocutores no son conocidos. A continuación, en S2 (*Comida*), donde se da también esta diferencia de poder social, pero entre interlocutores conocidos, el porcentaje es 75,1 %. La situación en la que no hay relación de poder social entre interlocutores desconocidos, S3 (*Carpeta*), ocupa el siguiente lugar, con el 71,1 %. Finalmente, en las dos situaciones en las que no existe diferencia de poder ni distancia social entre hablante y oyente se han registrado los porcentajes más reducidos. Así, en S1 (*Ordenador*) la proporción de uso de modificadores internos es del 57,8 %, mientras que en S5 (*Bolígrafo*), en la que la acción de la que se ha beneficiado el hablante supone un esfuerzo mucho menor para el oyente, el porcentaje se reduce hasta el 10,7 %. Estas dos últimas situaciones difieren significativamente entre sí y difieren también del resto de las situaciones.

#### **4.3.3. Modificadores externos en las expresiones de agradecimiento**

La fuerza ilocutiva de una expresión de agradecimiento se puede modificar no sólo mediante el recurso a modificadores internos, sino también por medio de movimientos de apoyo o modificadores externos. Al igual que los modificadores internos, los externos tienen siempre la función de intensificar la fuerza ilocutiva. La mayor parte de los movimientos de apoyo que se han identificado en las expresiones de agradecimiento producidas por los informantes de este estudio se han utilizado también en alguna ocasión como estrategias de agradecimiento indirectas, como ya se ha visto. A continuación, sin embargo, se van a considerar aquellos casos en los que aparecen acompañando a algún MIFI y, por tanto, reforzando la fuerza ilocutiva del acto nuclear. No se han observado en cuanto a la utilización de modificadores externos diferencias significativas entre grupos de informantes. Los porcentajes de expresiones de agradecimiento que contienen

algún modificador externo se sitúan entre el 72,3 % de los hablantes nativos de inglés y el 68,5 % de los hablantes nativos de español.

Se han establecido aquí doce categorías de movimientos de apoyo, una de las cuales equivale a una combinación de dos o más de entre las once restantes. El primero de estos movimientos de apoyo consiste en preguntarle al oyente si realmente está seguro de querer o poder llevar a cabo la acción que supondrá un beneficio para el hablante. Este modificador externo se emplea sobre todo en aquellos casos en los que el oyente ha realizado un ofrecimiento al hablante. Por medio de esta *pregunta acerca de la disposición del oyente a llevar a cabo la acción* el hablante comunica implícitamente su reconocimiento de que la acción que el oyente se ofrece a realizar en beneficio del hablante supondrá un esfuerzo para aquél. En este caso los porcentajes de expresiones de agradecimiento que contienen este movimiento de apoyo son 2,4 %, 0,5 % y 0,8 % en hablantes nativos de inglés, hablantes de español y hablantes no nativos de inglés respectivamente. Las diferencias son estadísticamente significativas entre hablantes nativos de inglés y español.

(811) Thanks so much, *are you sure you don't need to use it?* (I/18/1)

(812) Cheers, *are you sure that's ok?* (I/61/1)

(813) *¿No te hace falta a ti?* Bueno, gracias, así puedo seguir escribiendo. (II/24/5)

(814) *Are you sure you won't need it?* Thanks. (III/39/1)

Otro movimiento de apoyo utilizado para reforzar la fuerza ilocutiva de una expresión de agradecimiento consiste en expresar sorpresa ante la acción o el ofrecimiento del oyente. De este modo, implícitamente el hablante expresa su agrado, así como un elogio indirecto al oyente, ya que mediante la *expresión de sorpresa* se está indicando que pocas personas estarían dispuestas a llevar a cabo la acción o el ofrecimiento del oyente. En esta ocasión se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre los hablantes nativos de inglés, que han utilizado este movimiento de apoyo en el 2,4 % de sus expresiones de agradecimiento, y los hablantes no nativos de inglés, en los que el porcentaje desciende hasta el 0,5 %. Los hablantes nativos de español, con un 2,1 %, no difieren significativamente de ninguno de los otros dos grupos.

- (815) *I can't believe you found it and brought it back*, thanks so much.  
(I/34/3)
- (816) ¡Anda! *Creí que no la encontraría*; muchas gracias por su amabilidad. (II/18/3)
- (817) *What a surprise!* Thank you very much indeed. (III/68/2)

Comunicar al oyente que no es necesario que lleve a cabo la acción que beneficiaría al hablante o que no está obligado a hacerlo supone otro movimiento de apoyo al acto nuclear en una expresión de agradecimiento. Mediante una *expresión de falta de necesidad u obligación* el hablante reconoce de una manera implícita que la acción supondría un esfuerzo o una molestia para el oyente. En este caso, los hablantes nativos de inglés son los que utilizan con menor frecuencia este modificador externo, concretamente en el 0,8 % de sus expresiones de agradecimiento. Difieren significativamente en este sentido de los informantes de los dos grupos restantes, los hablantes de español, que han utilizado este modificador externo en el 4,8 % de sus producciones, y los hablantes no nativos de inglés, que lo han hecho en el 4,3 %.

- (818) Thanks anyway, but *I'll wait till I go home*. (I/61/2)
- (819) Bueno, pues gracias. *No tenía que haberse molestado*. (II/14/4)
- (820) Well, *it's not necessary*. If you insist, thank you very much indeed.  
(III/30/2)

Otra manera de intensificar la fuerza ilocutiva de una expresión de agradecimiento supone el reconocimiento por parte del hablante de que ha contraído algún tipo de deuda con el oyente, lo que implica a su vez admitir que el oyente ha realizado algún esfuerzo en beneficio del hablante. No se han observado en cuanto al recurso a la *expresión de deuda* diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes. De hecho, en los tres grupos las expresiones de agradecimiento que contienen este movimiento de apoyo representan el mismo porcentaje, el 1,6 %.

- (821) Cheers mate, *I owe you one*. (I/19/1)

- (822) Oye, gracias, *te debo una*. (II/2/1)
- (823) Muchísimas gracias, *te debo un favor*. (II/16/1)
- (824) Thanks, *I owe you one*. (III/19/1)

El siguiente movimiento de apoyo se denomina *intención de mostrar reciprocidad*. El reconocimiento del hablante de que se ha visto beneficiado por el oyente le lleva a tratar de compensarlo de alguna manera con la intención de restablecer el equilibrio en las relaciones sociales entre uno y otro. Implícitamente, el hablante reconoce que está en deuda con el oyente y se ve por tanto movido a pagar esa deuda mediante el ofrecimiento de una acción que resulte beneficiosa para el oyente. No se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes en cuanto a la utilización de este movimiento de apoyo, que ha sido uno de los empleados con mayor frecuencia por los hablantes de los tres grupos. En concreto, para los hablantes nativos de inglés, que hacen uso de él en el 20,3 % de sus expresiones de agradecimiento, éste es el modificador externo más frecuente. En los hablantes nativos de español y los no nativos de inglés, con unos porcentajes respectivos de 17,3 % y 19,5 %, ocupa el segundo lugar en orden de frecuencia.

- (825) *I'll buy you a drink next time we're out!* Thanks a lot. (I/12/1)
- (826) Muchas gracias, *si hay algo que pueda hacer por usted*. (II/16/3)
- (827) Thank you, *can I do anything for you?* (III/2/3)

El recurso a una *expresión de agrado o reconocimiento* como intensificador de la fuerza ilocutiva de una expresión de agradecimiento es relativamente frecuente en inglés. En esta lengua existen ciertas fórmulas rutinarias, como *I appreciate it* o *I'm delighted*, que se pueden usar en conjunción con un MIFI como movimiento de apoyo en una expresión de agradecimiento. Este modificador externo resalta el hecho de que el hablante se ha visto beneficiado por la acción del oyente. Los hablantes nativos de inglés difieren significativamente en este sentido de los otros dos grupos de informantes. Mientras que los primeros han recurrido a este modificador externo en el 4,5 % de sus expresiones de agradecimiento, el porcentaje en los otros dos grupos es el 0,3 %, con un único caso en cada uno de ellos. En español no se utilizan apenas

fórmulas equivalentes a las del inglés y los hablantes no nativos de inglés parecen no haber asimilado el uso de estas fórmulas rutinarias.

- (828) *I really appreciate the lift.* Thank you. (I/12/4)
- (829) *I'm delighted;* thank you very much for your honesty and for bothering. (I/26/3)
- (830) Thanks, I'll pay you back just as soon as I go to the bank. *Much appreciated.*
- (831) Te agradezco que me dejes el ordenador. *Lo aprecio un montón.* (II/40/1)
- (832) *I'm very pleased.* Thank you very much. (III/72/4)

Tanto los hablantes nativos de español como los no nativos de inglés han intensificado la fuerza ilocutiva de sus expresiones de agradecimiento ocasionalmente por medio de un movimiento de apoyo que consiste en la *incapacidad de mostrar sentimientos de gratitud*. Los hablantes nativos de inglés, sin embargo, no han recurrido a este modificador externo en ninguna ocasión. De un modo implícito, el hablante está expresando por medio de esta expresión verbal que la acción de la que el hablante ha salido beneficiado ha supuesto un esfuerzo para el oyente y, consecuentemente, que el hablante está en deuda con éste. Las diferencias en este caso son estadísticamente significativas de nuevo entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y los dos grupos restantes. Los porcentajes de utilización de este modificador son 0 %, 1,3 % y 2,1 %, en hablantes nativos de inglés, hablantes nativos de español y hablantes no nativos de inglés respectivamente.

- (833) Muchísimas gracias. *No sé cómo agradecerse.* (II/75/2)
- (834) *I don't know how to thank you for your favour.* Thank you very much. (III/42/4)

El siguiente movimiento de apoyo, *alabanza a la acción* –por medio del cual el hablante reconoce que le ha beneficiado la acción del oyente e implícitamente está elogiando al ejecutor de dicha acción– ha sido la empleada con mayor frecuencia por hablantes nativos de español y no nativos de inglés –

respectivamente en el 20,8 % y en el 21,9 % de sus expresiones de agradecimiento—. Los informantes de estos dos grupos difieren significativamente de los hablantes nativos de inglés, que han recurrido a este movimiento de apoyo en el 12,5 % de sus expresiones de agradecimiento.

- (835) Thanks. *That's a great help.* (I/5/1)
- (836) Cheers. *You've really helped me out.* (I/28/1)
- (837) Gracias, *me acabas de salvar la vida, en esa carpeta tenía todos los apuntes de matemáticas.* (II/4/3)
- (838) Muchas gracias, *me has hecho un gran favor.* (II/68/3)
- (839) Thank you very much. *You have made me a great favour.* (III/16/4)
- (840) Thanks a lot, *I don't know what I would have done without your help.* (III/51/1)

El hablante puede optar por elogiar directamente al oyente con la intención de intensificar su expresión de agradecimiento. En inglés se recurre con cierta frecuencia a fórmulas rutinarias de naturaleza hiperbólica del tipo de *You're a lifesaver*.<sup>8</sup> Al realizar un cumplido a su interlocutor, el hablante está indicando que aquél ha realizado un esfuerzo al llevar a cabo una acción de la que se ha beneficiado éste y que cualquiera no estaría dispuesto a hacerlo. En esta ocasión, de nuevo los hablantes nativos de inglés –con un 16,2 % de expresiones de agradecimiento que contienen una *alabanza a la persona*– difieren significativamente de los informantes de los otros dos grupos. En los hablantes de español y los no nativos de inglés los porcentajes son 6,7 % y 8 % respectivamente.

- (841) Cheers, *you're an absolute lifesaver!* (I/1/1)
- (842) Thanks a lot, *that's really kind of you.* (I/4/1)
- (843) *¡Qué guay que eres!* Te lo devolveré tan pronto lo termine.  
Gracias. (II/25/1)
- (844) Muchas gracias. *Ha sido muy amable.* (II/22/4)

---

<sup>8</sup> Sobre el uso de enunciados de tipo hiperbólico y su relación con la cortesía, Leech afirma lo siguiente: “There will naturally be a preference for overstating polite beliefs and understating impolite ones” (Leech 1983: 146).

(845) Thank you very much, Tom. *You're a good friend.* (III/5/1)

(846) Thanks a lot, *it's difficult to find people like you nowadays.*  
(III/28/3)

Otro movimiento de apoyo en cierto modo semejante al anterior –en el sentido de que se refiere directamente al oyente e indica la alta estima en que lo tiene el hablante– es el denominado *expresión de afecto*. Ha sido empleado ocasionalmente por los hablantes nativos de inglés –en el 1,1 % de sus expresiones de agradecimiento– y tan sólo en una ocasión por los hablantes no nativos de inglés, lo que supone un porcentaje del 0,3 %. Los hablantes de español, en cambio, no han recurrido nunca a este modificador. Las diferencias son estadísticamente significativas entre los dos grupos de hablantes nativos. En inglés esta estrategia se realiza a menudo por medio de fórmulas como *You're a star* o *You're a sweetheart*.

(847) Thanks a lot. *You're an absolute star, I would be lost without you.*  
(I/21/1)

(848) Thank you, *I will love you forever and ever.* (III/56/1)

Finalmente, el último de los modificadores externos, denominado aquí *expresión de sentimiento de gratitud*, tiende a realizarse tanto en inglés como en español por medio de fórmulas rutinarias del tipo de *I'm very grateful* o *Estoy muy agradecido/a*. Son los hablantes nativos de inglés los que han utilizado este movimiento de apoyo en un porcentaje más elevado, en concreto en el 1,6 % de sus expresiones de agradecimiento. Les siguen los hablantes no nativos de inglés, con el 0,5 %, y en último lugar se sitúan los hablantes nativos de español, con el 0,3 %. Las diferencias entre unos grupos y otros, no obstante, no son en ningún caso estadísticamente significativas.

(849) Thanks so much; *I'm very grateful.* (I/7/1)

(850) Muchas gracias por las molestias. *Estoy realmente muy agradecida.*  
(II/64/3)

(851) Oh! Thank you very much! I thought I had lost it. *I'm really grateful.* (III/38/3)



Como en todos los modificadores que se han visto hasta el momento, dos o más movimientos de apoyo pueden combinarse para reforzar la fuerza ilocutiva de una expresión de agradecimiento. En los ejemplos (852) a (857) se han combinado dos movimientos de apoyo en cada caso. No se han observado en este aspecto diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes, que han recurrido a combinaciones de dos o más movimientos de apoyo en proporciones que van desde el 12,8 % de los hablantes nativos de español hasta el 8,8 % de los hablantes nativos de inglés.

- (852) Oh my God! Thank you so much. *That's so kind of you! D'you want to come in?* (Cumplido al oyente + intención de mostrar reciprocidad) (I/2/3)
- (853) Thanks a lot, *this is great. Anytime I can return the favour just let me know.* (Alabanza a la acción + intención de mostrar reciprocidad) (I/17/1)
- (854) *¡Qué sorpresa! No esperaba recuperarla. Parece mentira que haya gente tan "apañá".* En serio, mil gracias. (Expresión de sorpresa + cumplido al oyente) (II/21/3)
- (855) Oye, mira, *para lo que me necesites ya sabes donde estoy, apuntes... lo que sea. No sabes el favor que me has hecho.* Gracias, ¡eh! (Intención de mostrar reciprocidad + alabanza a la acción) (II/35/1)
- (856) Thank you very much, *that's very kind of you. Would you like to come in and have a drink?* (Cumplido al oyente + intención de mostrar reciprocidad) (III/14/3)
- (857) *You have saved me.* Thanks. *Please, let me invite you to drink something.* (Alabanza a la acción + intención de mostrar reciprocidad) (III/3/3)

De las dos variables independientes investigadas, solamente la situación ejerce una influencia sobre la utilización de movimientos de apoyo, como indica el análisis logarítmico-lineal. Si se ordenan las situaciones en cuanto al porcentaje de utilización de modificadores externos, el resultado es el mismo que se ha visto para los modificadores internos, con la diferencia de que en este caso en la

situación S2 (*Comida*), la proporción es más elevada que en S4 (*Coche*). Los porcentajes respectivos correspondientes a una y otra son 92,4 % y 84,9 %. En la situación S3 (*Carpeta*), en la que no existe relación de poder entre interlocutores desconocidos, el 84,4 % de las expresiones de agradecimiento va acompañado de algún movimiento de apoyo. Las situaciones en las que el oyente no ejerce poder sobre el hablante y ambos son conocidos son las que menos modificadores externos muestran. En S1 (*Ordenador*) la proporción es del 74,2 % y en S5 (*Bolígrafo*), en la que la acción de la que se ha beneficiado el hablante ha supuesto menor esfuerzo para el oyente, tan sólo el 15,6 % de las expresiones de agradecimiento contiene algún modificador externo. Excepto entre S3 (*Carpeta*) y S4 (*Coche*), se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre todas las situaciones.

#### 4.4. Quejas

##### 4.4.1. Estrategias de queja

Las quejas son actos de habla que, al igual que las expresiones de agradecimiento, se han incluido en el grupo de los actos expresivos, esto es, aquéllos que expresan un juicio moral por parte del hablante, pero, a diferencia de las expresiones de agradecimiento, cuya naturaleza es de tipo sociable, las quejas tienen un carácter conflictivo. La queja es un acto ilocutivo por medio del cual el hablante expresa su desaprobación con respecto a una situación o estado de cosas descrito en la proposición y del que considera responsable al oyente de una manera directa o indirecta. De este modo, es un acto que amenaza gravemente las relaciones sociales entre hablante y oyente. Por este motivo, Leech (1983: 105) considera que supone un contrasentido hablar de expresión de cortesía en las quejas. Según este autor, las quejas son por definición actos descorteses. Sin embargo, como se puede comprobar en los datos recogidos para este estudio, no resulta infrecuente la utilización de elementos mitigadores en las producciones de quejas con la intención de evitar conflictos personales en la comunicación entre hablante y oyente. Del mismo modo, en las estrategias de queja se pueden distinguir diversos niveles de oblicuidad, de tal manera que las estrategias más

indirectas responden a la intención del hablante de evitar, en la medida de lo posible, un conflicto abierto con su interlocutor.

Con respecto a las estrategias utilizadas para realizar una queja, se puede establecer una escala que va desde las meras alusiones hasta las críticas severas al oyente como persona. A diferencia de lo que ocurría con los actos de habla considerados hasta el momento, en el caso de las quejas no existen mecanismos lingüísticos directamente asociados con su fuerza ilocutiva. Así, no hay en este caso *Mecanismos Indicadores de la Fuerza Ilocutiva* –como sucedía con las peticiones de disculpas o con las expresiones de agradecimiento– ni tiempos o modos verbales directamente relacionados con su fuerza ilocutiva, como en el caso del imperativo y las peticiones. De este modo, el nivel de oblicuidad de una queja se formulará con relación a una escala semántica que expresa la gravedad de la ofensa. En opinión de Trosborg (1995: 315), cinco factores son los que determinan el nivel de oblicuidad de una queja, a saber,

1. Si la ofensa se expresa directamente o no en el contenido proposicional.
2. Si el hablante expresa implícita o explícitamente su evaluación negativa del contenido proposicional.
3. Si la responsabilidad del oyente se expresa implícita o explícitamente.
4. Si la evaluación negativa del hablante con respecto a la conducta del oyente se expresa implícita o explícitamente.
5. Si la evaluación negativa del hablante con respecto al oyente como persona se expresa implícita o explícitamente.

Si se toman como base estos cinco factores, se podrán establecer cuatro categorías en las que se agruparán las diversas estrategias de queja. La primera de ellas en un orden descendiente de nivel de oblicuidad, es decir, la más indirecta de las categorías, es la que se ha denominado *sin reproche explícito*. Esta categoría consta de una única estrategia, que consiste en recurrir a indirectas o *alusiones*. Con la finalidad de evitar conflictos, el hablante puede recurrir a estrategias indirectas en las que la ofensa no se menciona explícitamente en el contenido proposicional. En esta estrategia no se lleva a cabo una evaluación negativa y, consecuentemente, no hay una referencia directa a la ofensa. No obstante, al emitir el enunciado en presencia del oyente, el hablante comunica de una manera

implícita que es conector de la ofensa y que considera al oyente indirectamente responsable. Los hablantes nativos de inglés son los que recurren a esta estrategia en una proporción más elevada de sus producciones (23,2 %). Les siguen los hablantes no nativos de inglés, con un porcentaje del 18,4 %, y en último lugar los hablantes de español, con el 16 %. Tan sólo las diferencias entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y el de los hablantes de español son estadísticamente significativas.

- (858) Excuse me, but *I would like to ask you about my mark for the recent assignment.* (I/10/2)
- (859) Christ, *my watch must be fast.* (I/19/5)
- (860) *Not much evidence of sustained cleaning here?* (I/40/1)
- (861) Nena, *¿sabes qué día es hoy?* (II/7/1)
- (862) *Mire, perdone, pero es que si he aparcado aquí es porque no he visto la señal de prohibición.* (II/10/4)
- (863) Disculpe, *me gustaría saber qué criterio sigue usted para corregir.* (II/71/2)
- (864) *It seems that an U.F.O. has landed on our kitchen.* (III/17/1)
- (865) Excuse me, *there are some of your corrections in my paper that I don't understand. Could you revise it with me?* (III/2/2)
- (866) You know what? *We are people, human beings and we do rest at night as long as it's possible.* (III/30/3)

La siguiente categoría –*expresión de enfado o desaprobación*– incluye aquellas estrategias por medio de las cuales el hablante expresa su enfado o su disgusto con relación a un estado de cosas que considera perjudicial para sí mismo o las consecuencias negativas resultantes de una acción determinada. Aunque evita mencionarlo directamente, al emitir enunciados de este tipo en presencia del oyente, el hablante comunica implícitamente que considera a su interlocutor responsable de la acción que le ha perjudicado. En cuanto a la utilización de esta categoría, los hablantes nativos de inglés, con un 28,3 %, difieren significativamente de los otros dos grupos de informantes, el de hablantes de español (20,3 %) y el de hablantes no nativos de inglés (21,9 %).

En la primera de las estrategias, *enfado*, como se ha indicado más arriba, el hablante expresa su desagrado o su molestia ante una situación por la que se considera perjudicado, pero no afirma explícitamente que el oyente sea responsable de dicha situación. También en esta estrategia, como en la categoría a la que pertenece en general, los hablantes nativos de inglés difieren significativamente de los informantes de los otros dos grupos. Los porcentajes de utilización son 6,9 %, 1,3 % y 1,9 %, respectivamente, en hablantes nativos de inglés, hablantes nativos de español y hablantes no nativos de inglés.

- (867) *I can't believe this, how on earth was I supposed to know this?*  
(I/20/4)
- (868) *What do you mean?!!!!* (I/19/4)
- (869) *You've got to be joking!* (I/71/4)
- (870) *¡Esto es increíble!* (II/71/4)
- (871) *¿Dónde está la señal? ¡Aquí aparca todo el mundo! ¿y la señal? ¿y la señal?* (II/12/4)
- (872) *No estoy dispuesta a pagar algo que yo no he hecho.* (II/14/4)
- (873) *Whaaat!! It was not my fault! You can hardly see the ban.* (III/58/4)
- (874) *I hate unpunctuality!* (III/62/5)
- (875) *Oh, come on, this is not a banned place!!!* (III/61/4)

En la otra estrategia perteneciente a esta categoría, *consecuencias negativas*, el hablante resalta el perjuicio que le ha ocasionado una situación determinada, pero evita también en este caso mencionar explícitamente que considera responsable a su interlocutor. Los porcentajes de utilización de esta estrategia van desde el 21,3 % de los hablantes nativos de inglés hasta el 18,9 % de los hablantes de español. No se han observado en este caso diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

- (876) *Could you turn the volume down, please? I'm from next door and can't get to sleep.* (I/1/3)
- (877) *I was surprised that my mark was lower than expected. I was wondering why.* (I/2/2)
- (878) *Oye, la cocina está la pobre hecha un desastre.* (II/20/1)

- (879) *Perdone, pero es que la música se oye en mi casa y no me deja dormir.* (II/16/1)
- (880) *Excuse me, but I think I did my exam better than this, could you please revise it?* (III/4/2)
- (881) *Sorry to trouble you but I'm trying to sleep and I can't. Could you please turn down the music?* (III/32/3)

A diferencia de las estrategias descritas hasta ahora, en las pertenecientes a la siguiente categoría, *acusaciones*, el hablante trata de establecer el responsable de la situación que le ha perjudicado. Esta categoría se compone de dos estrategias que se diferencian en su nivel de oblicuidad, ya que la acusación puede ser directa o indirecta. Si bien los tres grupos de informantes coinciden en el hecho de que esta categoría es la utilizada con mayor frecuencia, se observan diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos en cuanto al porcentaje de utilización –29,6 % en los hablantes nativos de inglés frente a 42,4 % y 42,9 % en los hablantes de español y en los hablantes no nativos de inglés respectivamente–.

Por medio de la *acusación indirecta* el hablante insinúa que su interlocutor es un agente potencial de la ofensa por medio de preguntas acerca de la situación que le ha ocasionado un perjuicio o de enunciados en los que afirma que el oyente podría tener alguna relación con ella. Los hablantes nativos de español han sido los que han recurrido a esta estrategia con mayor frecuencia, exactamente en el 32,2 % de sus quejas, y difieren significativamente de los hablantes de español, que, con el 25,1 %, son los que han utilizado esta estrategia en menos ocasiones. Se sitúan entre unos y otros los hablantes no nativos de inglés, que, con un porcentaje del 29,1 %, no difieren significativamente de ninguno de los otros dos grupos.

- (882) *Look, Jack, we had a deal, and we all need to pull our weight.* (I/2/1)
- (883) *This place is fucken stinking. Are you going to clean it or not?* (I/3/1)
- (884) *Hi, what kept you so long?* (I/8/5)
- (885) *Did you not get time to clean the kitchen?* (I/49/1)

- (886) *¿Podría explicarme por qué me ha puesto la multa? No la entiendo.* (II/15/4)
- (887) *¿Por qué no limpias la cocina antes de que sea jueves?* (II/18/1)
- (888) *Quedamos a las ocho, no a las ocho y cinco.* (II/34/5)
- (889) *No sé si te has dado cuenta, pero hoy te toca a ti limpiar la cocina.*  
(II/57/1)
- (890) *As you can see, the ban isn't indicated, so do you consider it is fair?* (III/13/4)
- (891) *Next time I'll not wait for you, ok?* (III/18/5)
- (892) *Will you please let people sleep?* (III/19/3)
- (893) *Today is Wednesday and it's your turn to clean the kitchen. When are you going to do it?* (III/51/1)

Mediante la *acusación directa* el hablante afirma explícitamente que su interlocutor ha sido quien ha dado lugar a la situación que le ha perjudicado, lo que supone una mayor amenaza para la imagen del oyente. El grupo de los hablantes nativos de inglés difiere significativamente en este caso de los otros dos grupos de informantes. Mientras aquéllos recurren a acusaciones directas en el 4,5 % de sus quejas, los porcentajes de utilización en los grupos de los hablantes nativos de español y hablantes no nativos de inglés son respectivamente 10,1 % y 13,9 %.

- (894) *Late as usual! Typical!* (I/4/5)
- (895) *Please, would you do your share? We are not too happy. You are not pulling your weight.* (I/35/1)
- (896) *You haven't cleaned up. I don't mind, but could you do it when you have the time?* (I/46/1)
- (897) *I thought that it was your turn to clean up on Wednesday and you haven't done it yet.* (I/57/1)
- (898) *Mira, no puedo dormir, porque tienes la música super alta. ¿Te importa bajarla un poco?* (II/2/3)
- (899) *Tía, te estás pasando. Mañana te toca a ti, ya que hoy no lo has hecho.* (II/13/1)

- (900) *¿Te parece bonito llegar tarde? Llevo cinco minutos esperándote y ya me iba.* (II/32/5)
- (901) *Perdone, pero creo que me ha puntuado muy bajo este trabajo, y que mi esfuerzo merece más nota.* (II/54/2)
- (902) *Have you thought of cleaning the kitchen today? You've left it in a mess.* (III/1/1)
- (903) *Come on, you are late. Where have you been?* (III/25/5)
- (904) *I think the mark you have given me is too low. May you revise my paper again?* (III/23/2)
- (905) *Excuse me, but you're making such a noise that nobody in the neighbourhood is sleeping. Do you mind turning down the volume?* (III/70/3)

Las tres últimas estrategias, y por lo tanto las más directas, se han agrupado bajo la categoría denominada *inculpación*. En todas ellas se presupone que el hablante considera al oyente culpable de la ofensa. Las tres estrategias se corresponden con tres niveles de oblicuidad con respecto a la condena moral que lleva a cabo el hablante de la acción del oyente o de éste como persona. En esta ocasión los hablantes nativos de inglés, con el 8 % de utilización, difieren significativamente de los hablantes nativos de español, que recurren a esta categoría en el 13,3 % de sus quejas. El grupo de los hablantes no nativos de inglés, con el 10,9 %, se sitúa entre los otros dos grupos y no difiere significativamente de ninguno de ellos.

Cuando el hablante recurre a la estrategia denominada *inculpación modificada*, expresa una desaprobación modificada de una acción de la que es responsable el oyente o afirma su preferencia por una línea de acción alternativa. En cuanto a la utilización de esta estrategia, el grupo de hablantes nativos de español –con un porcentaje del 5,1 %– difiere significativamente de los dos grupos restantes, en los que las proporciones son 1,3 % (hablantes nativos de inglés) y 1,6 % (hablantes no nativos de inglés).

- (906) *I'm not paying this. If you want to fine you should make the rules clear.* (I/3/4)
- (907) *I thought you were meant to be cleaning the kitchen today.* (I/5/1)



- (908) *You might have been on time.* (I/15/5)
- (909) *Deberías haber hecho la cocina, ya que te pertenece, ¿no te parece?* (II/22/1)
- (910) *Perdone, pero creo que no debería haberme multado,* porque la señal de tráfico no estaba bien señalizada. (II/32/4)
- (911) *Podrías haber llegado un poco antes, ¿no?* (II/47/5)
- (912) *Yesterday you should have been cleaning the kitchen instead of being out.* (III/19/1)
- (913) *Next time come earlier.* (III/61/5)
- (914) *It's a mess! You should clean it more frequently.* (III/63/1)

En la siguiente estrategia –*condena explícita de la acción del oyente*– el hablante expresa de una manera explícita que la acción de la que considera directamente responsable al oyente es censurable, lo que supone una grave amenaza para su imagen positiva. En esta estrategia, cuyas proporciones de utilización se sitúan entre el 6,9 % de los hablantes no nativos de inglés y el 5,3 % de los hablantes nativos de inglés, no se han observado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

- (915) *I don't think it is fair that you have given me this mark.* (I/9/2)
- (916) *Oh, that's really unfair. You can hardly make out the sign, can you?* (I/11/4)
- (917) *You were meant to clean up, it's not fair on us if you don't take your turn.* (I/17/1)
- (918) *Could you please lower the volume a bit? It's really quite disturbing.* (I/32/3)
- (919) *Yo pienso que la nota que me ha puesto en mi trabajo es injusta. He expuesto todos los puntos que usted ha pedido por lo menos para sacar un nueve. ¿Podría revisarlo de nuevo?* (II/25/2)
- (920) *Oye, perdona, pero creo que me estás multando injustamente.* (II/40/4)
- (921) *Oye, baja la música porque no puedo dormir. Estás molestando a toda la vecindad.* (II/56/3)

- (922) Jolines, haz tu parte. *Es que tengo que hacerlo todo y eso no es justo*; aquí vivimos los dos. (II/63/1)
- (923) I think the mark is too low because I've written about all you wanted, and even more, so *I think the mark isn't fair*. (III/11/2)
- (924) *But that's not fair*. The ban was not clearly indicated. (III/34/4)
- (925) *It's not fair*. Yesterday I cleaned the kitchen and today it is your turn, please. (III/49/1)
- (926) I'm your neighbour and I'm sorry to introduce myself in this way, but yours is even worse. I can't sleep with the music so loud. Put it lower. *It's too bad*. (III/58/3)

Por último, la octava estrategia, *condena explícita del oyente como persona*, es la que supone una amenaza más grave para la imagen social del oyente, en el sentido de que en ella se hace explícito lo que está implícito en muchas ocasiones en las estrategias restantes, a saber, que el oyente como persona tiene alguna característica censurable. En ciertos casos se llega incluso a la categoría del insulto, como *fool*, *dirty bugger*, *idiot*, *guarra*, *marrana*, etc. No se han apreciado en este caso tampoco diferencias significativas entre grupos de informantes. Los porcentajes van desde el 2,4 % de los hablantes no nativos de inglés hasta el 1,3 % de los hablantes nativos de inglés.

- (927) *You fool!* (I/10/5)
- (928) Clean this place up, *you dirty bugger*. (I/52/1)
- (929) You could at least put a sign up, *you idiot*. (I/75/4)
- (930) ¡Limpia la cocina! ¡*Guarra!* ¡*Marrana!* ¡*Cochina!* (II/1/1)
- (931) Yo no tengo la culpa de que esté mal indicada la señal. *No está siendo justo*, ¿usted la vería? (II/19/4)
- (932) *Eres perrísimo*, Fabián. ¿Por qué no has hecho la cocina? ¡Siempre igual! (II/31/1)
- (933) *Tú siempre tan impuntual*. (II/49/5)
- (934) *You are not very punctual*, are you? (III/16/5)
- (935) *I never thought I would live with such a pig*. If you don't throw away all this shit I'll look for another partner. (III/37/1)

(936) Eh, *fucking bastard!* It's the last time I tell you this: play your instrument lower! (III/43/3)

Al igual que acontecía con el otro tipo de acto de habla que amenaza la imagen del oyente –las peticiones–, en las quejas también se observan diferencias entre los grupos de informantes en cuanto al nivel de oblicuidad de las estrategias utilizadas. Así, los hablantes nativos de español son los que recurren a estrategias más directas, los hablantes nativos de inglés son los más indirectos y los hablantes no nativos de inglés se sitúan entre un grupo y otro. Al sumar, por una parte, los porcentajes correspondientes a las categorías de queja más indirectas, I y II –*sin reproche explícito y enfado o desaprobación*– y la *no realización* de queja o categoría 0, y, por otra parte, las proporciones correspondientes a las categorías más directas, III y IV –*acusaciones e inculpaciones*–, se puede observar que en los hablantes nativos de inglés, la mayor parte de las quejas se inscribe en el grupo de las categorías indirectas, mientras que en los dos grupos restantes ocurre lo contrario.<sup>9</sup> También en este caso, como en otros muchos, los hablantes no nativos de inglés se sitúan entre los hablantes nativos de español y los hablantes nativos de inglés, lo que parece indicar una influencia de la lengua nativa en las producciones de quejas en inglés como lengua extranjera recogidas en este estudio. Probablemente los hablantes nativos de español no consideren que una queja directa a su interlocutor constituya una amenaza tan grave para su imagen positiva como los hablantes nativos de inglés.

El análisis logarítmico-lineal indica que tanto el grupo de informantes como la situación influyen en la elección de la categoría de queja, y ambas variables independientes actúan conjuntamente, esto es, se produce una interacción entre ambas. Los tres grupos de informantes coinciden en que, en las situaciones en que no hay relación de poder entre interlocutores conocidos –S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*)–, la categoría III –*acusaciones*– es la que se ha empleado con mayor frecuencia. En las situaciones en las que el oyente ejerce poder sobre el hablante, sin embargo, se ha optado en primer lugar en los tres grupos por

---

<sup>9</sup> Los porcentajes correspondientes a la suma de las categorías 0, I y II son 62,4 %, 44,3 % y 46,2 % en los hablantes nativos de inglés, los nativos de español y los no nativos de inglés respectivamente. La suma de las categorías III y IV, por otra parte, alcanza unas proporciones respectivas de 37,6 %, 44,3 % y 46,2 % en los hablantes nativos de inglés, nativos de español y no nativos de inglés.

categorías más indirectas. Así, en S2 (*Nota*), la categoría que alcanza un porcentaje más elevado en los tres grupos es la categoría II *–enfado o desaprobación–*, y en S4 (*Multa*) la más utilizada en los tres grupos es la categoría I *–sin reproche explícito–*. Finalmente, en la situación en la que no existe relación de poder entre interlocutores desconocidos, S3 (*Música*), los hablantes nativos de inglés y español recurren preferentemente a estrategias incluidas en la categoría II *–enfado o desaprobación–*, mientras que en el grupo de los hablantes no nativos de inglés esa categoría se ve ligeramente superada por la categoría III *–acusaciones–*. Estos resultados parecen indicar una relación directamente proporcional entre *distancia percibida* por el hablante entre los interlocutores y nivel de oblicuidad. En otras palabras, en aquellos casos en los que el hablante ejerce poder sobre el oyente y en los que media distancia social entre los interlocutores se tiende a hacer uso de categorías de queja más indirectas que en aquellos otros casos en los que el oyente no ejerce poder y en los que los interlocutores son conocidos. Sin embargo, en este sentido puede resultar contradictorio el hecho de que la categoría IV *–inculpaciones–* alcance sus porcentajes más elevados en los tres grupos en la situación S4 (*Multa*), puesto que es frecuente que la estrategia de queja en esa situación consista en hacer referencia a lo injusto de la acción de multar, llevada a cabo por el oyente.

#### 4.4.2. Perspectiva en las quejas

En el análisis del acto nuclear de una queja resulta también de interés la perspectiva adoptada por el hablante. Pueden darse en este sentido cuatro posibilidades diferentes, a saber, *perspectiva del hablante*, *perspectiva del oyente*, *perspectiva de hablante y oyente* y *perspectiva impersonal*.

Cuando el emisor de la queja elige la *perspectiva del hablante (yo/I)*, se identifica a sí mismo como la persona que se está quejando. Al focalizar la perspectiva en sí mismo, el hablante evita mencionar explícitamente al oyente como la persona responsable de la acción que le ha perjudicado, de tal manera que se mitiga el impacto de la queja sobre el oyente al suavizarse la amenaza a su imagen positiva. No se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes en cuanto a la elección de esta perspectiva. Las

proporciones se sitúan entre el 32,9 % de los hablantes nativos de inglés y el 30,6 % de los hablantes no nativos de inglés.

- (937) I've had a look at my paper and *I* am still unhappy with the mark I have been given. (I/28/2)
- (938) Mire, vengo a ver mi trabajo porque me *esperaba* sacar una nota más alta. (II/2/2)
- (939) Sorry, but *I* cannot sleep and I will have to get up early tomorrow morning. (III/31/3)

La elección de la *perspectiva del oyente (tú/you)* implica que el hablante expresa explícitamente que su interlocutor es el agente o el responsable de la acción que le ha originado un perjuicio. Este tipo de perspectiva supone una amenaza a la imagen positiva del oyente mayor que la perspectiva del hablante, puesto que se está señalando al oyente explícitamente como el agente de una acción que el hablante considera condenable o al menos no deseable. Con todo y con eso, en los tres grupos de informantes esta perspectiva es la que representa un porcentaje más elevado: 35,3 % en los hablantes nativos de inglés, 45,8 % en los hablantes de español y 41,1 % en los hablantes no nativos de inglés. Por tanto, como acontecía en las peticiones, los hablantes de español son los que eligen esta perspectiva con mayor frecuencia. Difieren significativamente en este sentido de los hablantes nativos de inglés, que son los que seleccionan esta perspectiva en menos ocasiones. El grupo de los hablantes no nativos de inglés ocupa una posición intermedia entre los otros dos grupos y no difiere significativamente de ninguno de ellos.

- (940) Where have you been? *You're* late! (I/5/5)
- (941) Oye, tío! ¿Es que no *sabes* que hoy *te* tocaba recoger la cocina? ¿A qué esperas? (II/4/1)
- (942) Why can't *you* ever arrive on time? (III/19/5)

Al elegir la *perspectiva de hablante y oyente (nosotros/we)* el hablante busca de algún modo minimizar su papel como emisor de la queja, como persona que se está quejando. Así, se usa la primera persona del plural, *nosotros* o *we*,

cuando el hablante trata de involucrar de alguna manera a su interlocutor. Esta perspectiva es la menos frecuente en los tres grupos de informantes, con porcentajes que van desde el 3,2 % en los hablantes de español al 1,4 % en los hablantes no nativos de inglés. No se han apreciado en este caso diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de informantes.

- (943) Look, Jack, *we* have a deal and *we* all need to pull our weight.  
(I/2/1)
- (944) Mira, no es que yo sea una maniática de la limpieza, pero necesitamos guardar una cierta disciplina si no quieres que al entrar al piso tengamos que ir dando patadas a los cacharros. (II/21/1)
- (945) Ok, or *we* reach an agreement or it would be very difficult to live in this house. (III/27/1)

La última de las perspectivas es la *impersonal*. Este tipo de perspectiva resulta útil para evitar una mención explícita del agente de la acción que el hablante considera que le ha perjudicado. De este modo, se consigue no acusar o inculpar directa o explícitamente al oyente, de tal manera que se reduce la amenaza a su imagen positiva. Al mismo tiempo, el hablante no aparece focalizado tampoco en el enunciado como el emisor de la queja. Los hablantes nativos de español, con un 20 %, difieren significativamente en cuanto a la elección de este tipo de perspectiva de los otros dos grupos de informantes: hablantes nativos de inglés (29,6 %) y hablantes no nativos de inglés (26,9 %).

- (946) *That* is hardly reasonable, since I was unaware that there was a ban.  
(I/26/4)
- (947) Lo siento, pero *no está muy claro* si está prohibido aparcar aquí o no. (II/49/4)
- (948) Sorry, but *this* is unfair because the ban is not clearly indicated.  
(III/7/4)

Según el análisis logarítmico-lineal, tanto el grupo de informantes como la situación influyen, de una manera conjunta, en la selección de la perspectiva en las quejas. Los tres grupos de informantes coinciden en la perspectiva más

frecuente en cada una de las situaciones. Así, en S2 (*Nota*) –situación en la que hay poder social pero no distancia social– y S3 (*Música*) –situación en la que no hay poder social pero sí distancia social–, la perspectiva que alcanza un porcentaje más elevado es la del hablante. En S4 (*Multa*), donde hay tanto poder como distancia social, la más frecuente ha sido la perspectiva impersonal. Finalmente, en las dos situaciones en las que no hay relación de poder ni distancia social entre los interlocutores –S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*)– la perspectiva más utilizada ha sido la del oyente. De estos datos se puede concluir que en aquellos casos en los que la relación entre los interlocutores es próxima, es decir, cuando no hay poder ni distancia social entre ellos, la perspectiva del oyente es frecuente, puesto que la atención a la imagen del oyente no es tan urgente como en aquellos casos en los que la relación entre los interlocutores es más distante. Sin embargo, en aquellos otros casos en los que existe distancia o poder social entre hablante y oyente –S2 (*Nota*) y S3 (*Música*)– resulta menos adecuado mencionar directamente al oyente como responsable de la ofensa y, por lo tanto, tiende a optarse por la perspectiva del hablante. De este modo, se evita mencionar directamente al hablante como responsable y el hablante se focaliza como el emisor de la queja. Finalmente, cuando hay tanto distancia como poder social, caso de S4 (*Multa*), la tendencia consiste en evitar no sólo la mención explícita del oyente como agente de la ofensa, sino también la del hablante como persona que emite la queja. Este doble objetivo se logra por medio de la perspectiva impersonal. A pesar de que esta tendencia general, común a los tres grupos de informantes, en general los hablantes nativos de español y no nativos de inglés hacen más uso de la perspectiva del oyente, mientras que los hablantes nativos de inglés recurren normalmente con mayor frecuencia que los informantes de los otros dos grupos a las perspectivas del hablante e impersonal. Se han apreciado también ciertas diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes en cuanto a la utilización de las distintas perspectivas en las diferentes situaciones.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Véanse en este sentido la sección 3.4.1.7 y las tablas de significación estadística.

#### 4.4.3. Presencia de actos directivos en las quejas

Como afirma Trosborg (1995: 320), una queja comunica implícitamente la intención del hablante de evitar que el oyente repita la acción censurada o de conseguir que repare el daño causado. Con frecuencia, esta intención se hace explícita por medio de un *acto directivo*, que podrá presentar diversas formas. Los hablantes nativos de español son los que añaden un acto directivo explícito a sus quejas en una proporción más elevada (54,2 %), mientras que el porcentaje más reducido corresponde a los hablantes nativos de inglés (50 %). Las diferencias observadas en este aspecto no son estadísticamente significativas.

Muchas de las quejas tienen algo más que la mera intención de emitir un juicio moral. El hablante puede también utilizarlas como un incentivo para que el oyente repare el daño ocasionado. En aquellos casos en los que la *petición de reparación* se lleva a cabo de una manera explícita, se podrá optar por diversos niveles de oblicuidad.

De entre las distintas opciones de actos directivos explícitos, las *peticiones convencionalmente indirectas que expresan condiciones basadas en el oyente* constituyen la amenaza más suave para la imagen del oyente. El 41 % de las peticiones producidas por los hablantes nativos de inglés contienen un acto directivo de este tipo. Este grupo de hablantes difiere significativamente tanto del grupo de los hablantes nativos de español como del de los hablantes no nativos de inglés, que han recurrido a peticiones de este tipo en el 27,5 % y el 24,4 % de sus quejas respectivamente.

- (949) I don't mean to be rude, but the music is seriously loud and I can't sleep, *do you mind turning it down a bit?* (I/6/3)
- (950) *Could you recheck this paper?* I was sure I had done better than the mark you gave me. (I/26/2)
- (951) It seems a bit unfair. I didn't see the notice. *Could you cancel the fine?* (I/30/4)
- (952) You haven't cleaned up, I don't mind, but *could you do it when you have the time?* (I/46/1)
- (953) *I was just wondering if you could have another look at the paper because I'm sure my mark isn't quite right.* (I/56/2)



- (954) *¿Sería tan amable de revisar mi examen?* Es que creo que mi nota no es la correcta.
- (955) Disculpe, *¿me podría revisar de nuevo el trabajo?* Pienso que no me merezco la nota que me ha puesto. (II/6/2)
- (956) Mira, *¿le importaría bajar la música?* Son las dos de la mañana y no puedo dormir, *¿vale?* (II/37/3)
- (957) Perdona, pero es muy tarde para tener la música tan alta, *¿puedes bajar el volumen?* (II/57/3)
- (958) *¿Podría decirme por qué me ha puesto la multa?* Es que no la veo justa. (II/75/4)
- (959) *Why don't you stop playing music?* It's too late. (III/1/3)
- (960) I'm afraid that my mark doesn't reflect what I deserve, *could we revise my paper together?* (III/19/2)
- (961) *Could you please switch the radio off?* It's midnight and tomorrow I have to get up at seven. (III/28/3)
- (962) It's too late, I'm trying to sleep. *Would you mind playing music tomorrow, please?* (III/40/3)
- (963) I think it is not the appropriate time to play music too loud. *Can you turn the volume down?* (III/50/3)

Las *peticiones convencionalmente indirectas que expresan condiciones basadas en el hablante*, al ser más directas que las anteriores, suponen un riesgo mayor de amenaza a la imagen del oyente. No se han observado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes en cuanto a la utilización de este tipo de acto directivo en las quejas. Los porcentajes van desde el 2,1 % de los hablantes nativos de inglés hasta el 4,8 % de los hablantes no nativos.

- (964) I feel that the mark I got is too low and *would like you to recheck it.* (I/62/2)
- (965) Mire, vengo porque considero que la nota que me ha dado es más baja de lo que yo esperaba y *quiero que la considere otra vez.* (II/34/2)

- (966) *I'd like you to revise my exam again*, if you please. I think there's a mistake in my mark. (III/17/2)

El riesgo de amenaza a la imagen del oyente resulta aún más elevado en las *peticiones directas*, que contienen normalmente formas verbales en imperativo. Por medio de estos actos directivos, el hablante le ordena al oyente que repare el daño ocasionado. Los hablantes nativos de inglés, con un 6,6 %, son los que menos actos directivos de este tipo han utilizado y difieren significativamente en este sentido tanto de hablantes nativos de español como de hablantes no nativos de inglés, en los que los porcentajes son respectivamente 16,5 % y 15 %.

- (967) *Turn the music down*. I am sleeping. (I/3/3)
- (968) *Oi, clean that mess up*, please. Come on, it's your turn. (I/9/1)
- (969) Please, *re-consider this*, as it is not fair. (I/35/4)
- (970) *Get yourself in there and sort it*. It's your turn. (I/74/1)
- (971) Quedamos en que hoy limpiabas tú la cocina y ni la has tocado. *Hazlo ahora por favor*. (II/16/1)
- (972) Estas no son horas de tener así la música. *Por favor, baja el volumen*. (II/26/3)
- (973) Deberías haber limpiado la cocina hoy. Bueno, yo no la voy a limpiar, así que *mañana haz el favor de limpiarla*. (II/56/1)
- (974) Son las doce y media y la música está muy alta. No puedo dormir. No se puede estar molestando a estas horas. *Haz el favor de bajar la música un poco*. (II/60/3)
- (975) Today is Wednesday, so it's your turn, *please clean up this mess*. (III/14/1)
- (976) The music is too loud, I have to wake up early tomorrow morning. *Please switch off that bloody stereo*. (III/14/3)
- (977) John, it's your turn and *you must clean the kitchen, so please do it*. (III/18/1)
- (978) I must complain because the ban wasn't indicated, so *please remove the fine*. (III/19/4)

El hablante puede acompañar su queja de una petición al oyente de que no vuelva a repetir la ofensa en el futuro. Ninguno de los hablantes nativos de inglés que han servido como informantes para este estudio ha recurrido a este acto directivo. Los hablantes no nativos de inglés lo han hecho en el 1,7 % de sus quejas y los hablantes nativos de español en el 2,9 %. Las diferencias en cuanto a la utilización de una *petición de que no se repita la acción* son pues estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos de informantes.

(979) Tío, venga; otra vez me avisas cuando vayas a llegar tarde. *No me hagas esto más.* (II/60/5)

(980) *Don't do it again.* The next time I won't wait for you. (III/23/5)

El hablante que recurre a una *amenaza* como medio de persuadir al oyente de que repare el daño ocasionado o de disuadirlo de que vuelva a cometer la acción que ha ocasionado el perjuicio está atacando abierta y explícitamente la imagen de su interlocutor sin prestar la más mínima atención a las consecuencias que eso puede tener para las relaciones sociales entre ambos. Una vez más los hablantes nativos de inglés difieren significativamente de los otros dos grupos de informantes. Mientras que en el grupo de los hablantes nativos de inglés tan sólo uno de ellos ha recurrido a una amenaza en una ocasión, en los grupos de hablantes nativos de español y hablantes no nativos de inglés los porcentajes ascienden al 3,5 % y al 6,5 % respectivamente.

(981) *I'll be ten minutes late tomorrow.* (I/67/5)

(982) Oiga usted, aquí algunos queremos dormir. Así que baja la música o llamo a los municipales. (II/31/3)

(983) ¿Tú no tendrías que haber limpiado hoy la cocina? *Como no cumplas tu parte va a haber problemas.* (II/50/1)

(984) *Next time you'll find nobody.* You're always late. (III/30/3)

(985) Please it's late and I want to sleep. Shut up *or I'll call the police.* (III/11/3)

#### 4.4.4. Mitigadores internos en las quejas

Al igual que en otros actos de habla, en una queja el acto nuclear puede modificarse internamente. En este sentido, pueden distinguirse dos categorías fundamentales de marcadores de modalidad, a saber, mitigadores e intensificadores. Mientras los primeros se emplean para mitigar las circunstancias en las que se ha cometido una ofensa y consecuentemente reducen la culpa del oyente, los segundos, por el contrario, aumentan el impacto que puede producir la queja en el oyente al agravar la ofensa.

Como ya se ha dicho, los *mitigadores internos* tienen como objetivo suavizar la fuerza ilocutiva de una queja. De este modo, se reduce el impacto que la queja pueda tener en el oyente y, como consecuencia, el riesgo de pérdida de su imagen. En el grupo de los hablantes nativos de inglés la proporción de mitigadores internos es la más elevada (44 %). Los hablantes nativos de español son los que menos mitigadores internos emplean –en el 24,6 % de sus quejas– y los hablantes no nativos de inglés, con un porcentaje del 31,7 %, se sitúan entre los otros dos grupos. Las diferencias entre los tres grupos son estadísticamente significativas.

La primera categoría de los mitigadores en las quejas es el *marcador de cortesía*. Al utilizar un mitigador de este tipo, el hablante está emitiendo su queja de una manera más cortés y, consecuentemente, reduciendo el impacto que ésta pudiera tener en el oyente. Los hablantes nativos de inglés son los que más marcadores de cortesía utilizan –el 11,1 % de sus quejas contienen un marcador de cortesía como único mitigador– y difieren significativamente en este sentido de los hablantes nativos de español, que, con el 5,5 %, son los que recurren a marcadores de cortesía en menos ocasiones. Entre un grupo y otro se sitúan los hablantes no nativos de inglés, con el 7,6 %, sin que difiera significativamente de ninguno de ellos.

(986) Could you turn it down *please*? (I/29/3)

(987) Marta, *por favor*, arregla la cocina porque llega la cena y se acumulan los platos. (II/30/1)

(988) *Please*, it's late and I want to sleep. Shut up or I'll call the police. (III/12/3)

Mediante la utilización de un *minimizador* (*understater*), también se reduce el impacto de la queja al suavizar la situación o el estado de cosas descritos en la proposición. Los minimizadores son expresiones del tipo de *a bit* y *a little* en inglés o *un poco* y *un pelín* en español. En cuanto a la utilización de este mitigador se han observado diferencias estadísticamente significativas entre los hablantes nativos de inglés –que, con un porcentaje del 5,1 %, son los que utilizan minimizadores más frecuentemente– y los otros dos grupos de informantes, en los que los porcentajes son 1,4 % (hablantes nativos de español) y 0,8 % (hablantes no nativos de inglés).

(989) It seems *a bit* unfair. I didn't see the notice. Could you cancel the fine? (I/30/4)

(990) Haced el favor de bajar *un pelín* la música, que ya es tarde. (II/20/3)

(991) I'm *a bit* tired, and I'd like to rest. Could you turn down the music? (III/17/3)

La presencia de un *subjetivizador* contribuye también a relativizar una queja, ya que aunque el hablante considera la situación descrita perjudicial para sí mismo, hace explícito que se trata de su opinión personal, en lugar de presentarla como algo absoluto e incontestable. Los subjetivizadores son, por lo tanto, modificadores que caracterizan como la opinión subjetiva del hablante a la proposición que introducen, e incluyen expresiones como *I (don't) think, I feel, I believe, considero, creo, me parece*, etc. Éste ha sido el mitigador más frecuente en los tres grupos de informantes –con porcentajes que van desde el 17,8 % de los hablantes no nativos de inglés hasta el 15,4 % de los hablantes nativos de español–, y no se han observado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes en cuanto a su utilización.

(992) Excuse me, but *I don't think* that's fair and I shall contest the fine. (I/40/4)

(993) *I feel* as if I have not received enough mark for the work I have done. (I/42/2)

- (994) *I believe* that the fine is unfair, because I didn't see the signs. It isn't very well indicated. (I/14/4)
- (995) Hola, venía a ver si me puede revisar el trabajo, ya que *considero* baja la calificación que me ha dado. (II/3/2)
- (996) *Me parece* que no son horas de ponerse a escuchar música tan alto, ¿por qué no se pone unos auriculares? (II/19/3)
- (997) *Creo* que la nota que me ha puesto es baja para lo que yo me esperaba. ¿En qué he fallado? (II/31/2)
- (998) *I think* that my exam was worth a higher mark. Could you show it to me? (III/6/2)
- (999) I'm here because I would like to revise my exam. I *consider* I don't deserve the mark you have given to me. (III/27/2)
- (1000) Excuse me, sir, but *I'm afraid* you are not right. The ban wasn't indicated. I can't accept it. (III/30/4)

Los *reductores (downtoners)* son modificadores adverbiales como *just*, *simply*, *possibly*, etc. que se pueden usar sobre todo en inglés para suavizar la fuerza ilocutiva de una queja. Ninguna de las quejas producidas por los hablantes nativos de español presenta un mitigador de este tipo. Los hablantes nativos de inglés son los que recurren a ellos con mayor frecuencia, en el 1,5 % de sus quejas, mientras que los no nativos lo hacen en el 0,8 %. Tan sólo las diferencias entre hablantes nativos de inglés y español adquieren significación estadística.

- (1001) I *just* wanted to query the mark you gave me for my essay. (I/6/2)
- (1002) Could you *possibly* go through my paper with me and explain where I went wrong? (I/60/2)
- (1003) Hum... are you feeling well? It's *just* that today is wednesday and you've left the kitchen in a mess. (III/20/1)

Los *marcadores pragmáticos interpersonales* funcionan en el nivel interpersonal del discurso, con la intención de restablecer de algún modo la armonía entre los dos interlocutores. Muchos de ellos tratan de obtener una respuesta del oyente, como *ok?* en (1008) o *¿no te parece?* en (1005). Al igual que ocurría con *¿vale?* en las peticiones, Ortega (1985) incluye a apéndices

modalizadores del tipo de *¿no?* en (1006) dentro de los *comprobativos* y, más concretamente, en la modalidad denominada *pregunta confirmativa*, que actúa sobre un aserto y mediante la cual el hablante trata de obtener una respuesta del oyente, para que éste ratifique o rechace lo que se expresa en el enunciado-base (Ortega 1985: 254). En este caso, la función de estos apéndices modalizadores es comprobativa no del valor veritativo de la proposición, sino de la opinión del emisor, como afirma García (1998: 582). El hablante trata de involucrar a su interlocutor y expresa implícitamente que la opinión de éste es importante, de tal modo que estos apéndices funcionan como elementos de cortesía. Al añadir un apéndice de este tipo tras un enunciado asertivo empleado para llevar a cabo una queja, el efecto resultante consiste en suavizar la crítica o condena expresada en el enunciado, lo que, a su vez, contribuye a restablecer el equilibrio o la armonía entre hablante y oyente. No se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes en cuanto a su utilización, con porcentajes que oscilan entre el 0,6 % de los hablantes nativos de inglés y el 2,3 % de los hablantes no nativos de inglés.

(1004) Look, we've got an agreement and it's there for a reason, so just do it, *you know*, it's not that hard. (I/10/1)

(1005) Deberías haber hecho la cocina, ya que te pertenece, *¿no te parece?* (II/22/1)

(1006) Podrías haber llegado un poco antes, *¿no?* (II/47/5)

(1007) Good night, I'm trying to sleep, *you see?* and I think that your music is an impediment for my desire. (III/4/3)

(1008) Excuse me, this is not what we accord. I don't want this to happen again, *ok?* (III/16/1)

Además de los distintos tipos de mitigadores internos que se han visto hasta el momento, también es posible combinar dos o más de estos mitigadores en una misma queja, lo que tendrá como resultado suavizar en mayor medida la fuerza ilocutiva de la queja y por tanto reducir el impacto que ésta pueda tener en el oyente. Las combinaciones de mitigadores internos son más frecuentes en el grupo de los hablantes nativos de inglés que en los otros dos grupos. Mientras el 8,7 % de las quejas producidas por los hablantes nativos de inglés presenta una

combinación de dos o más mitigadores, en el grupo de los hablantes no nativos de inglés esta proporción desciende hasta el 2,3 % y en el de los hablantes nativos de español hasta el 1,4 %. Consecuentemente, el grupo de los nativos de inglés difiere significativamente en este sentido de los otros dos grupos de informantes.

(1009) I was wondering if I could discuss the mark you gave me. *I believe* it might be *a bit* low. (Subjetivizador + minimizador) (I/14/2)

(1010) Perdone, ¿le importaría que revisáramos juntos el examen? *Considero* que mi nota es *un poco* baja. (Subjetivizador + reductor) (II/16/2)

(1011) I would like to revise the mark of my exam because *I think* I did a good exam but the mark is *a bit* lower than what I expected. (Subjetivizador + minimizador) (III/31/2)

Tanto el grupo de informantes como la situación influyen conjuntamente en la utilización de mitigadores internos en las quejas. En el grupo de hablantes nativos de inglés, la situación en la que la proporción de mitigadores internos es más elevada es S3 (*Música*), con el 79,7 %, seguida muy de cerca por S2 (*Nota*), con el 79,5 %. En los dos grupos restantes, la situación que alcanza un porcentaje más alto es S2 (*Nota*) –con el 60 % y el 61,6 % en el grupo de los hablantes nativos y en el de los hablantes no nativos de inglés respectivamente–, seguida a distancia de S3 (*Música*), donde las proporciones son 38 % en los hablantes de español y 37,5 % en los hablantes no nativos de inglés. Los tres grupos de informantes coinciden en la situación en la que el porcentaje de utilización de mitigadores internos es más reducida. Se trata de S5 (*Retraso*), en la que las proporciones son 0 %, 1,8 % y 7,8 % en los hablantes nativos de inglés, los hablantes nativos de español y los hablantes no nativos de inglés respectivamente.

#### 4.4.5. Intensificadores en las quejas

Los *intensificadores* (*upgraders*) tienen una función contraria a la de los mitigadores, esto es, contribuyen a incrementar el impacto que pueda producir una queja en el oyente. De este modo, el riesgo de amenaza a la imagen del oyente se



ve incrementado. Se dividen en dos categorías, *adverbiales intensificadores* e *intensificadores léxicos*, que pueden combinarse en una misma queja. El grupo de los hablantes nativos de español es en el que la utilización de intensificadores alcanza un porcentaje más elevado, el 40,3 %. Le sigue, a una corta distancia, el grupo de los hablantes no nativos de inglés, con el 39,4 %, y, en último lugar y a una distancia considerable de ambos se sitúa el grupo de los hablantes nativos de inglés, que han utilizado algún intensificador en el 31,1 % de sus quejas. Las diferencias entre este grupo de informantes y los dos restantes alcanzan, por tanto, significación estadística.

Los *intensificadores adverbiales* se utilizan para dar mayor énfasis a una parte de la proposición, que normalmente coincide con un adjetivo. Han sido en este caso los hablantes nativos de inglés los que han recurrido a la intensificación adverbial en una proporción más elevada de sus quejas, exactamente en el 3,9 %. Los que menos intensificadores de este tipo han utilizado, con un porcentaje del 2,9 %, han sido los hablantes de español. Las diferencias entre grupos de informantes no son en esta ocasión estadísticamente significativas.

(1012) I don't mean to be rude but the music is *seriously* loud and I can't sleep, do you mind turning it down a bit? (I/6/3)

(1013) ¡Hola! ¿No se da cuenta de que la música está *demasiado* alta y es la una de la madrugada? (II/46/3)

(1014) Sorry, but I need to sleep and it is *really* impossible with that music. Would you mind turning it off? (III/8/3)

La fuerza ilocutiva de una queja puede también incrementarse por medio de la *intensificación léxica*. La elección de determinados términos léxicos revela información acerca de la actitud del hablante. En ocasiones se llega incluso a la utilización de tacos, palabras malsonantes o insultos. Los hablantes nativos de inglés, que son los que utilizan intensificadores léxicos en mayor proporción –en el 33,3 % de sus quejas– difieren significativamente de los otros dos grupos de informantes, hablantes nativos de inglés y hablantes no nativos de inglés, que recurren a la intensificación léxica respectivamente en el 19,8 % y en el 23,8 % de sus producciones.

- (1015) Is there a reason why the kitchen is still *a mess*? I can help you if you're really busy. (I/8/1)
- (1016) Where *the hell* have you been, huh? (I/44/5)
- (1017) Turn the *racket* down! (I/35/3)
- (1018) Te recuerdo que hoy es miércoles y la cocina está hecha *una mierda*. (II/27/1)
- (1019) ¿No te da vergüenza como has dejado la cocina? Parece una *pacilga* y hoy te toca a ti limpiarla. (II/32/1)
- (1020) ¿Te importaría bajar el volumen de la música? Con este *jaleo* no puedo conciliar el sueño. (II/66/3)
- (1021) Hum... Are you feeling well? It's just that today is wednesday and you've left the kitchen in a *mess*. (III/20/1)
- (1022) Can't you arrive in time someday? I'm *fed up* with your arriving late. (III/52/5)
- (1023) What *the hell* were you doing? (III/53/5)

Al combinar los dos tipos de intensificadores que se han considerado más arriba, el impacto que pueda producir la queja en el oyente se ve incrementado en mayor medida que si se hubiera utilizado tan sólo uno de ellos. Los hablantes no nativos de inglés han sido en este caso los que han recurrido a combinaciones de intensificadores con mayor frecuencia. El 12,5 % de las quejas producidas por hablantes no nativos de inglés combinan intensificadores adverbiales y léxicos. Esta proporción difiere significativamente de las alcanzadas en los grupos de los hablantes nativos de inglés –7,5 %– y de los hablantes nativos de español –4,1 %–.

- (1024) This place is *fucken stinking*. Are you going to clean it or not? (Intensificador adverbial + intensificación léxica) (I/3/1)
- (1025) Son las 12:30 y la música está *muy* alta. No puedo dormir. No se puede estar *molestando* a estas horas. Haz el favor de bajar la música un poco. (Intensificador adverbial + intensificación léxica) (II/60/3)
- (1026) I am *fed up* with your playing music *too* loudly. (Intensificación léxica + intensificador adverbial) (III/42/3)

Las dos variables independientes consideradas –grupo de informantes y situación– afectan conjuntamente a la presencia de intensificadores internos en las quejas. No hay coincidencia entre los grupos en cuanto a cuál es la situación en la que la proporción de intensificadores internos es más elevada. Así, en el grupo de los hablantes nativos de inglés este lugar lo ocupa S2 (*Nota*), con un porcentaje del 39,7 %, en el grupo de los hablantes nativos de español, con el 54,4 %, es S5 (*Retraso*) la situación en la que más intensificadores internos se usan, y en el grupo de los hablantes no nativos de inglés es S3 (*Música*) la situación a la que corresponde el porcentaje más elevado, con el 51,4 %.

#### 4.4.6. Modificadores externos en las quejas

En la producción de quejas puede emplearse la modificación externa para justificar la acusación o reprimenda del hablante y, de ese modo, reducir el riesgo de la pérdida de la propia imagen. Los modificadores externos o movimientos de apoyo de las quejas incluyen las siguientes categorías: *preparadores*, *desarmadores*, *justificador* y *combinación de dos o más movimientos de apoyo*. Han sido los hablantes nativos de inglés los que han recurrido con mayor frecuencia a la modificación externa, exactamente en el 38,9 % de sus quejas. Los que menos movimientos de apoyo han empleado han sido los hablantes nativos de español, con un 21 %, y entre un grupo y otro se sitúan los hablantes no nativos de inglés, con un porcentaje del 33,1 %. Estas diferencias entre grupos de informantes no son significativas desde un punto de vista estadístico según los resultados del análisis logarítmico-lineal, si bien la prueba de contraste de hipótesis sobre diferencias de proporciones indica que los grupos de hablantes nativos de inglés y español difieren significativamente entre sí en este sentido.

El primer tipo de movimiento de apoyo, el de los *preparadores*, funciona en el nivel estructural del discurso. Se trata de enunciados que tienen como objetivos preparar el terreno de algún modo y dirigir la atención del oyente hacia el acto de habla que se producirá a continuación. Los hablantes nativos de inglés, que con un 6,9 % de quejas que contienen un preparador son los informantes que utilizan con mayor frecuencia este modificador externo, difieren significativamente de los hablantes nativos de español, grupo en el que el

porcentaje alcanza el 2,3 %. Los hablantes no nativos de inglés, a medio camino entre los otros dos grupos, con un 4 %, no difieren significativamente de ninguno de ellos.

(1027) *Have you got a minute? I just wanted to see you about this mark. I don't understand why it's so low.* (I/21/2)

(1028) *Hola, venía a hablar con usted porque creo que la nota del trabajo es bastante baja. Vamos a repasar el trabajo, porque no estoy conforme con la nota.* (II/56/2)

(1029) *Excuse me, I've come to revise my mark because I don't agree with it. I think that it would be a good idea to read it again.* (III/1/2)

Los *desarmadores*, que funcionan principalmente a un nivel interpersonal, tratan de evitar que la queja resulte un acto demasiado amenazador para el oyente. El objetivo del hablante al introducir su queja por medio de este movimiento de apoyo, por tanto, consiste en minimizar el riesgo de pérdida de la imagen de su interlocutor y, consecuentemente, de su propia imagen. Las proporciones de utilización de desarmadores se sitúan entre el 8,4 % de los hablantes nativos de inglés y el 5,2 % de los hablantes nativos de español. No se han observado en este caso diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

(1030) *I don't like to complain but I am unhappy with this grade.* (I/15/2)

(1031) *Sorry, I know I sound like a moaning neighbour, but could you turn it down a touch please?* (I/61/3)

(1032) *Disculpe, pero considero que antes de multar deberían molestarse en aclarar la prohibición de este aparcamiento.* (II/48/4)

(1033) *Perdone, pero creo que me ha puntuado muy bajo este trabajo y que mi esfuerzo merece más nota.* (II/54/2)

(1034) *Sorry but I thought I had a higher mark.* (III/10/2)

(1035) *I'm respectful for your way of correcting the exam but I do not quite agree with the mark you have put to my paper. Would you show me which are the mistakes, please?* (III/35/2)

Por medio de un *justificador* el hablante trata de ofrecer argumentos para sustentar su queja. Normalmente consistirá en demostrar que la acción del oyente le ha perjudicado en algún sentido. Se trata, por tanto, de un modificador que contribuye fundamentalmente a proteger la propia imagen. Ha sido el movimiento de apoyo más comúnmente empleado en los tres grupos de informantes. Con porcentajes de utilización que se encuentran entre el 20,9 % de los hablantes nativos de español y el 18,7 % de los hablantes no nativos de inglés, no se han apreciado diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes.

- (1036) I don't find this fine very fair. *The ban wasn't very well indicated.*  
(I/5/4)
- (1037) Why haven't you cleaned the kitchen? *It is in a mess and I want to cook some tea.* (I/14/1)
- (1038) I feel that I deserve a better grade. *I discussed the paper with a friend who got an A and we agreed about most of the answers.*  
Could you please tell me where I went wrong? (I/32/2)
- (1039) Oye, no seas tan perro y límpiala, *que hoy te tocaba a ti.* (II/6/1)
- (1040) Bueno, es que yo pienso que debería tener más nota *porque el trabajo toca todos los puntos necesarios.* (II/65/2)
- (1041) Oiga, no considero que la multa sea justa *porque esta zona no está bien señalizada y cualquiera se confunde.* (II/67/4)
- (1042) Why haven't you cleaned the kitchen? *Today is Wednesday, we made a pact.* (III/8/1)
- (1043) I think the mark is too low *because I've written about all you wanted, and even more,* so I think the mark isn't fair. (III/11/2)
- (1044) I don't think I deserve this fine *because the ban is not clearly indicated.* (III/36/4)

No se han apreciado tampoco diferencias estadísticamente significativas en cuanto a la utilización de *combinaciones de dos o más modificadores externos*. Los porcentajes se mueven entre el 4,8 % de los hablantes no nativos de inglés y el 2,6 % de los hablantes nativos de español. En los ejemplos que se incluyen a continuación se puede apreciar cómo el uso de dos o más modificadores externos en combinación contribuye a la modulación de la fuerza ilocutiva de las quejas.

- (1045) *I'm sorry but I can't even see the sign.* It seems unfair to fine me if the sign isn't even visible! (Desarmador + justificador) (I/31/4)
- (1046) Hi, *I'm your neighbour. Sorry for being a pest,* but I can't sleep with the hard music. Would you mind turning it down? (Preparador + desarmador) (I/48/3)
- (1047) *Perdone,* pero creo que mi nota no es justa *porque yo hice el examen muy bien, para un cinco.* (Desarmador + justificador) (II/46/2)
- (1048) *Lo siento pero* creo que está usted equivocado, *porque la prohibición no estaba bien marcada.* (Desarmador + justificador) (II/54/4)
- (1049) Hello, *I'm Sue, your neighbour. I'm not trying to be a bore, I know it isn't too late but I was trying to sleep* and the music is heard from my house. Would you mind turning the volume down? (Preparador + desarmador + justificador) (III/2/3)
- (1050) *I'm sorry but* I think that this is not fair *because the ban was not clearly indicated.* (Desarmador + justificador) (III/48/4)

Tan sólo la variable independiente de la situación influye en la utilización de modificadores externos en las quejas. La situación en la que el porcentaje de uso de movimientos de apoyo es más elevada es S4 (*Multa*), en la que el oyente ejerce poder sobre el hablante y ambos son desconocidos, con el 55,1 %. Le sigue la situación en la que no existe relación de poder entre los interlocutores, pero sí distancia social –S3 (*Música*)– con un porcentaje del 48,8 %. A continuación, con el 40,3 %, se sitúa S2 (*Nota*), en la que el oyente ejerce poder sobre el hablante y ambos son conocidos. Los últimos lugares, finalmente, los ocupan las dos situaciones en las que no existe ni poder ni distancia social entre los interlocutores, S1 (*Cocina*) y S5 (*Retraso*), con unos porcentajes respectivos de 15,8 % y 6,4 %. Todas las situaciones difieren significativamente entre sí en este punto, excepto S3 (*Música*) con respecto a S2 (*Nota*) y S4 (*Multa*). La relación entre factores sociales como el poder y la distancia social y la presencia de modificadores externos que mitigan la fuerza ilocutiva de las quejas es más o menos la esperada, puesto que en aquellos casos en los que la relación entre hablante y oyente es más distante, S4 (*Multa*), la presencia de modificadores

externos es más frecuente, mientras que en aquellos otros casos en los que la relación entre los interlocutores es más próxima –S1 (*Cocina*) y S5 (*Multa*)– la proporción de movimientos de apoyo es la más reducida.





## **CONCLUSIONES**



En cada una de las secciones del capítulo anterior se han ido ofreciendo conclusiones específicas de los elementos analizados en los cuatro actos de habla. El propósito de este apartado no consiste en repetir los resultados y conclusiones que ya han sido expuestos. En lugar de eso, se llevará a cabo una comparación entre los patrones de realización en los distintos actos de habla, se expondrán ciertas implicaciones pedagógicas de los resultados obtenidos y se propondrán algunas sugerencias para investigaciones futuras.

En aquellos actos que suponen una amenaza para la imagen del oyente – peticiones y quejas– la tendencia en los tres grupos de informantes consiste en evitar la utilización de estrategias directas. No obstante, se observa una diferencia entre un acto de habla y otro en este sentido, ya que mientras que en el caso de las peticiones la mayoría de las estrategias producidas por los informantes de los tres grupos se incluyen en la categoría II de las peticiones –*peticiones convencionalmente indirectas*–, el porcentaje más elevado de categorías de queja en los tres grupos de informantes corresponde a la categoría III –*expresión de enfado o desaprobación*–. A pesar de la coincidencia en cuanto a la categoría más frecuente en los tres grupos en ambos actos de habla, se han podido observar diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes tanto en un caso como en el otro. Mientras que en las peticiones difieren los tres grupos entre sí, en las quejas se han observado diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos de hablantes. En ambos casos el grupo de los hablantes no nativos de inglés se sitúa entre los otros dos grupos, lo que parece indicar que en ese sentido su sistema interlingüístico se ha visto influido por su lengua nativa o, en otras palabras, se ha producido una transferencia, en este caso negativa, de la L<sub>1</sub> a la L<sub>2</sub>. Otra coincidencia en el comportamiento de los tres grupos de informantes en cuanto a las estrategias de realización de estos dos actos de habla consiste en que el grado de oblicuidad más elevado corresponde a los hablantes nativos de inglés y el más reducido a los hablantes nativos de español. En otras palabras, los hablantes de español son, de entre los tres grupos, los que utilizan estrategias más directas de

petición y queja, mientras que los hablantes nativos de inglés son los que recurren a estrategias más indirectas.

A diferencia de los actos que amenazan la imagen del oyente, en aquellos actos que amenazan la imagen del hablante y que tienen, siguiendo la terminología de Leech (1983), una naturaleza de tipo sociable (*convivial*) –peticiones de disculpas y expresiones de agradecimiento–, se utilizan con una abrumadora mayoría estrategias directas, en concreto *Mecanismos Indicadores de la Fuerza Ilocucionaria (MIFIs)*. Las normas de la cortesía no indican en este caso que se deba recurrir a estrategias indirectas, puesto que la imagen del oyente no se ve amenazada por el acto ilocutivo. Por el contrario, el objetivo fundamental de estos dos tipos de actos de habla consiste en un restablecimiento del equilibrio en las relaciones sociales entre los interlocutores.

En los cuatro actos de habla analizados en este estudio se ha recurrido a la utilización de modificadores internos y externos. No obstante, se pueden apreciar diferencias entre unos y otros en cuanto a la frecuencia de utilización de estos elementos opcionales. Así, al considerar la modificación interna en los actos de habla que amenazan la imagen del oyente, se puede observar que, mientras que en las quejas se hace uso tanto de mitigadores como de intensificadores, en las peticiones se ha recurrido tan sólo al uso de mitigadores. En cuanto a los mitigadores, su uso es mucho más frecuente en las peticiones que en las quejas. Este resultado es el que cabía esperar debido a la naturaleza de un tipo de acto de habla y del otro. Cuando se lleva a cabo una petición, el hablante de alguna manera trata de imponer su voluntad sobre el oyente para que realice la acción deseada. En cambio, al quejarse, el hablante reacciona ante una ofensa producida por el oyente, lo que explica la menor proporción de mitigadores internos y la utilización de intensificadores. Se han apreciado también en este sentido diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes. Tanto en la utilización de mitigadores en las quejas como en el uso de mitigadores léxicos y frasales en las peticiones los tres grupos de informantes difieren significativamente entre sí. En cuanto a los mitigadores sintácticos de las peticiones, se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos de hablantes nativos. En todos los tipos de

mitigadores el porcentaje más elevado de utilización corresponde a los hablantes nativos de inglés y el más reducido a los hablantes nativos de español. Los hablantes no nativos de inglés se sitúan siempre entre los otros dos grupos. Llama la atención, en cuanto a la utilización de mitigadores internos en las peticiones por los hablantes no nativos de inglés, el uso excesivo de la fórmula *be so kind as to*. Mientras este marcador de cortesía no se ha utilizado en ningún caso en el grupo de los hablantes nativos de inglés, los hablantes no nativos lo han empleado en veintiuna ocasiones. Este fenómeno ha sido denominado “*stereotype-induced error*” por Beebe & Takahashi (1989a: 119). En su intención de aproximarse a la norma de la lengua extranjera, los hablantes no nativos van demasiado lejos y generalizan el uso de ciertas fórmulas, lo que produce un resultado contrario al esperado, ya que se alejan de la práctica normal en la L<sub>2</sub>. Este tipo de desviación pragmática constituye a menudo un reflejo de errores inducidos por el método de enseñanza.

Por lo que se refiere a los intensificadores en las quejas, el orden es el inverso al de los mitigadores: los hablantes de español son los que utilizan este tipo de modificadores con mayor frecuencia y los hablantes nativos de inglés los que lo hacen en menos ocasiones. En este caso, los hablantes nativos de inglés difieren significativamente de los otros dos grupos de hablantes. Estos resultados se corresponden con los de las categorías de peticiones y de quejas, puesto que los hablantes que utilizan unas estrategias más indirectas son también los que emplean más modificadores que suavizan la fuerza ilocutiva de quejas y peticiones, mientras que los hablantes que recurren a estrategias más directas son los que usan en mayor medida modificadores que intensifican la fuerza ilocutiva de las quejas.

Se da también una correspondencia entre los aspectos arriba mencionados y la elección de la perspectiva en las peticiones y en las quejas, ya que los hablantes que recurren a estrategias más indirectas y que emplean un mayor número de mitigadores internos –esto es, los hablantes nativos de inglés– son también los que eligen con mayor frecuencia los tipos de perspectiva que resultan menos amenazadores para la imagen del oyente. Así, mientras entre los hablantes nativos de inglés la perspectiva más frecuente en las peticiones es la perspectiva del hablante, en los otros dos grupos de informantes la mayor parte de las peticiones están orientadas hacia el oyente.

Asimismo, los hablantes nativos de inglés hacen uso de la perspectiva impersonal en una proporción mucho más elevada que los hablantes de los dos grupos restantes. Excepto en el caso de la perspectiva impersonal en los hablantes de español y en los no nativos de inglés, se han observado diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de informantes en todos los casos, de tal modo que los hablantes no nativos de inglés siempre se sitúan entre los otros dos grupos. Por lo que respecta a la elección de la perspectiva en las quejas, las diferencias entre grupos de informantes son bastante menos acusadas, pues sólo alcanzan significación estadística entre los hablantes de español y los dos grupos restantes en la perspectiva impersonal, y entre los dos grupos de hablantes nativos en la perspectiva del oyente. No obstante, la tendencia es la misma que la observada en el caso de las peticiones, en cuanto a que los hablantes nativos de español son los que recurren al tipo de perspectiva más amenazadora para la imagen del oyente con mayor frecuencia, mientras que los hablantes nativos de inglés son los que lo hacen en un porcentaje más reducido.

En lo que concierne a los modificadores internos en los actos de habla que no amenazan la imagen del oyente, sino que tienen una naturaleza social, puesto que tratan de restablecer el equilibrio entre los interlocutores –peticiones de disculpas y expresiones de agradecimiento–, todos ellos tienen como objetivo intensificar la fuerza ilocutiva del acto de habla en cuestión. Tanto en las peticiones de disculpas como en las expresiones de agradecimiento los hablantes nativos de inglés son los que utilizan estos modificadores internos en una proporción más elevada, seguidos de los hablantes no nativos de inglés y, finalmente, de los hablantes de español. Sin embargo, tan sólo en las peticiones de disculpas se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en este sentido, en concreto, entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y los otros dos grupos de informantes. Por lo tanto, en este caso concreto las producciones de los hablantes no nativos de inglés están más próximas a las de los hablantes de español que a las de los hablantes nativos de inglés, lo que indica una posible transferencia, negativa en este caso, de la lengua nativa a la lengua extranjera.

De entre los cuatro tipos de actos de habla analizados en este estudio, en aquéllos en los que el objetivo es restaurar el equilibrio en las relaciones sociales

entre hablante y oyente –peticiones de disculpas y expresiones de agradecimiento– la proporción de utilización de modificadores externos o movimientos de apoyo es más elevada que en los actos de habla que amenazan la imagen del oyente –peticiones y quejas–. De entre estos últimos, la utilización de modificadores externos es mucho más frecuente en las peticiones que en las quejas, lo que viene a confirmar los resultados de otros estudios, como los de House & Kasper (1981) o Trosborg (1995). Las proporciones más elevadas corresponden en los cuatro actos de habla a los hablantes nativos de inglés y las más reducidas a los hablantes de español, no se han observado en este punto diferencias estadísticamente significativas entre grupos de informantes. No se ha apreciado, por tanto, en este caso la tendencia, apuntada por ejemplo en House & Kasper (1987), o en Faerch & Kasper (1989), según la cual los hablantes no nativos suelen recurrir a un mayor número de movimientos de apoyo con la finalidad de asegurarse de que el propósito ilocutivo de su acto de habla es suficientemente claro.<sup>1</sup> Las diferencias entre grupos de informantes son mucho menores en este caso que en el caso de los modificadores internos. Tan sólo en las quejas se han apreciado diferencias estadísticamente significativas, en concreto entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y el de los hablantes de español, según la prueba del contraste de hipótesis para diferencia de proporciones en muestras independientes. Los resultados del análisis logarítmico-lineal indican que ni tan siquiera en ese caso las diferencias entre grupos de informantes alcanzan significación estadística.

Como se habrá podido observar, es muy frecuente que las proporciones alcanzadas en el grupo de los hablantes no nativos de inglés con respecto a la utilización de determinados elementos en sus producciones de actos de habla se sitúen entre las de los otros dos grupos de informantes. En muchos de los aspectos analizados, además, el grupo de los hablantes nativos de inglés difiere significativamente desde un punto de vista estadístico de los otros dos grupos. Lo que indican estos resultados es que las realizaciones de actos de habla de los hablantes no nativos se ven influidas por su lengua nativa. Esta influencia o transferencia desde la lengua nativa puede resultar con frecuencia positiva, pero en otras ocasiones puede

---

<sup>1</sup> Coinciden en este sentido los resultados de este estudio con los de Trosborg (1995).

suponer una desviación de la norma en la lengua extranjera. En estos casos en los que el patrón de realización de un acto de habla en la L<sub>2</sub> no se corresponde con la práctica normal de los hablantes nativos de esa lengua, esta divergencia puede afectar a la imagen del hablante no nativo en su interacción con un hablante nativo. Así, por ejemplo, si un hablante no nativo de inglés emplea con demasiada frecuencia formas imperativas o si apenas hace uso de mitigadores en sus peticiones, el hablante nativo podrá pensar que está tratando con una persona demasiado brusca o maleducada.

La selección de la estrategia o categoría del acto de habla y la utilización de elementos modificadores tanto internos como externos por los informantes de este estudio se ven a menudo condicionadas por factores de tipo situacional. En las peticiones y en las quejas –actos de habla que amenazan la imagen del oyente– las categorías más directas corresponden a aquellas situaciones en las que no hay relación de poder entre los interlocutores, lo que resulta lógico, ya que no se suele considerar tan esencial o urgente en esos casos salvaguardar la imagen del oyente como en aquellas situaciones en las que el oyente ejerce poder sobre el hablante. En los dos actos de habla restantes –peticiones de disculpas y expresiones de agradecimiento–, sin embargo, la variable de la situación no influye en la selección de la categoría. Por lo que respecta a los modificadores internos, la utilización de los dos tipos que se emplean para mitigar la fuerza ilocutiva de las peticiones y de los que se utilizan para intensificar la fuerza ilocutiva de las expresiones de agradecimiento es inversamente proporcional a la proximidad existente entre los interlocutores. En otras palabras, cuanto mayor es el grado de poder y de distancia social, mayor será la proporción de mitigadores internos. Sin embargo, otros factores situacionales, como la inmediatez o lo accidental de un determinado acontecimiento en la situación descrita en el cuestionario, podrán también condicionar la utilización de modificadores internos, como se ha visto en el caso de las peticiones de disculpas. Los factores situacionales influyen también en la presencia de modificadores externos. A grandes rasgos, se puede afirmar que en aquellas situaciones en las que existe distancia social o poder social entre los interlocutores la proporción de uso de movimientos de apoyo será más elevada que en aquellas otras situaciones en las que existe una relación más cercana entre hablante y oyente.



En aquellos actos de habla en los que resulta necesario elegir una perspectiva –peticiones y quejas– los factores de tipo situacional tienen también una incidencia en esta elección. Así, en las peticiones, el porcentaje de utilización más elevado de la perspectiva del oyente –la que más amenaza la imagen negativa del interlocutor– corresponde en los tres grupos de informantes a la situación en la que no hay relación de poder entre hablante y oyente y en la que el grado de imposición de la acción solicitada es mínimo. De las cinco situaciones, en ésta el riesgo de amenaza a la imagen negativa del oyente es el más reducido. Llama la atención en este caso la cantidad de diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de los hablantes nativos de inglés y los dos grupos restantes, lo que indica una posible transferencia desde la lengua nativa a la lengua extranjera en las producciones de los hablantes no nativos de inglés. En lo que concierne a la perspectiva adoptada en las quejas, hay acuerdo entre los tres grupos por lo que respecta a cuál es la perspectiva más frecuente en cada una de las situaciones. Así, en las situaciones en las que no hay relación de poder ni de distancia social, la perspectiva del oyente es la que alcanza un porcentaje más elevado en los tres grupos de informantes. En las situaciones en las que se da o bien distancia social o bien diferencia en el poder social el primer lugar lo ocupa la perspectiva del hablante, y en la situación en la que existe tanto distancia como diferencia en el poder social entre los interlocutores la más frecuente es la perspectiva impersonal. No obstante, a pesar de estas coincidencias entre los tres grupos, se han podido apreciar también algunas diferencias estadísticamente significativas entre ellos.

Como se ha mencionado ya en más de una ocasión en este estudio, el aprendizaje de una lengua extranjera implica algo más que aprender su gramática, su vocabulario o su pronunciación. Aspectos pragmáticos como los analizados en este estudio tienen gran importancia en la comunicación verbal y, como ya se ha dicho, afectan a la imagen del hablante, en el sentido de que el uso de una forma poco adecuada en un contexto determinado puede asociarse a determinados rasgos de la personalidad del hablante o de su actitud hacia su interlocutor, como la mala educación, soberbia, distanciamiento, etc. Por estos motivos se pueden extraer ciertas

implicaciones de tipo pedagógico de los resultados de este estudio. En ellas se centrará nuestra atención a continuación.

Resulta obvio que lo que se ha dicho hasta este momento entraña unas implicaciones pedagógicas claras. Si las producciones de ciertos actos de habla de los hablantes no nativos de inglés difieren en ciertos aspectos de las de los hablantes nativos y si esta divergencia puede afectar negativamente a la imagen del hablante extranjero, una consecuencia inevitable será que se deberá prestar más atención a aspectos relacionados con la pragmática en las clases de inglés como lengua extranjera. En definitiva, el fin último de la lengua, de las formas lingüísticas, es la comunicación. Peticiones, peticiones de disculpas, agradecimientos o quejas, actos de habla como los analizados en este estudio, son realmente las acciones que llevamos a cabo por medio de la lengua, constituyen aquello para lo que usamos la lengua, y, sin embargo, normalmente apenas reciben atención en las clases de inglés como lengua extranjera. El objetivo de la enseñanza de un idioma extranjero debe consistir en que el hablante no nativo consiga utilizar su conocimiento gramatical y léxico en actos creativos de comunicación. De este modo, la adquisición de la competencia comunicativa se ha considerado como uno de los objetivos más importantes en el aprendizaje de una lengua extranjera. Al centrar la atención en la adquisición de la competencia comunicativa por parte del alumno, y en particular en aspectos pragmáticos, resulta difícil la selección del material lingüístico ofrecido a los alumnos y de las actividades comunicativas que éstos habrán de realizar. Las instrucciones de las mismas deberán ser claras y concisas y habrán de cubrir áreas que normalmente se descuidan, como la relación entre los interlocutores y su efecto sobre la elección del tipo de lenguaje o una escala de los distintos grados de cortesía. Se tendrá necesariamente que prestar atención a las normas sociopragmáticas específicas de la cultura meta, así como a las reglas pragmalingüísticas. La investigación en las áreas de la pragmática intercultural y de la pragmática de la interlengua constituirá una ayuda inestimable para el diseño de actividades y materiales didácticos apropiados, puesto que revelará diferencias entre la lengua nativa y la lengua extranjera, de tal modo que permitirá identificar posibles áreas de interferencia pragmática. Se sugerirán a continuación diversas tareas útiles para la enseñanza de aspectos

relacionados con la pragmática, como la producción de actos de habla o la expresión de cortesía verbal.

Como indica Kasper (1997: 8), varios estudios han demostrado que, comparado con las conversaciones que tienen lugar fuera del aula, el discurso del profesor desde el frente de la clase muestra las siguientes características:

- a more narrow range of speech acts (...)
- a lack of politeness marking (...)
- shorter and less complex openings and closings (...)
- monopolization of discourse organization and management by the teacher (...), and consequently,
- a limited range of discourse markers (...) (Kasper 1997: 8)

Schmidt & Richards (1985) afirman en relación a esta modalidad de discurso típica del aula lo siguiente: “Turn taking is controlled by the teacher in typical classroom settings, and the amount of talking is likewise weighted in the teacher’s favor. Classroom talk is largely teacher talk” (Schmidt & Richards 1985: 118). A pesar de estas características, incluso el discurso del profesor desde el frente del aula puede ofrecer algunas oportunidades para el aprendizaje de aspectos pragmáticos. La organización del trabajo dentro de la clase puede resultar un importante recurso de aprendizaje, ya que en esta actividad la lengua funciona como un instrumento de comunicación, más que como un objeto de estudio. Por tanto, si la dirección del trabajo en el aula se lleva a cabo en la lengua nativa de los alumnos, se perderá una valiosa oportunidad para que éstos puedan tener experiencia de la lengua como un instrumento genuino de comunicación (Kasper 1997: 9).

Entre las actividades que están diseñadas para promover el aprendizaje de aspectos pragmáticos, cabe distinguir entre aquéllas que tienen como objetivo despertar una consciencia pragmática y aquellas otras que se centran en la práctica comunicativa. Por lo que respecta a las primeras, se podrán usar diversas fuentes de lengua oral o escrita, que van desde los vídeos en los que se reflejan interacciones reales, *talk shows* y películas hasta novelas, obras de teatro, etc. Se podrá pedir a los alumnos que lleven a cabo tareas de observación centradas en aspectos

sociopragmáticos y pragmalingüísticos. Entre las actividades referidas a los aspectos sociopragmáticos, los alumnos podrían por ejemplo observar bajo qué circunstancias los hablantes nativos de la lengua extranjera expresan gratitud o piden disculpas. La parte pragmalingüística de la actividad podría centrarse en las estrategias y medios lingüísticos para llevar a cabo esos actos de habla. Las observaciones puede ser o bien abiertas o bien dirigidas. En las primeras el alumno debe decidir por ejemplo cuáles podrán ser los factores contextuales pertinentes, mientras que en las segundas se le proporciona una hoja de observación en la que se especifican las categorías en las que deberá centrar su atención.

Lo que Olshtain & Cohen (1991: 161) han denominado “*model dialog*” es una actividad apropiada para presentar a los alumnos ejemplos de un acto de habla determinado. En un primer estadio, los alumnos simplemente escuchan un diálogo e identifican el acto de habla en cuestión. En un estadio posterior, se les proporciona el diálogo escrito sin la información de tipo situacional. Su tarea consistirá en tratar de adivinar si los interlocutores se conocen, si tienen el mismo estatus social, etc. Este tipo de actividad ayudará a los alumnos a hacerse sensibles a los factores sociales y pragmáticos que tienen un efecto sobre los actos de habla. Por medio de la *evaluación de la situación* los alumnos podrán incrementar su consciencia acerca de los factores que condicionan la elección de las estrategias de realización del acto de habla en cuestión (Olshtain & Cohen 1991: 161). En esta actividad se presentan diversas situaciones y los alumnos tendrán que decidir si la relación entre los interlocutores demanda una estrategia determinada u otra diferente, si la intensificación o mitigación de la fuerza ilocutiva son necesarias, cuál es la reacción que cabe esperar por parte del interlocutor, etc.

Para practicar su conocimiento pragmático en la lengua extranjera los alumnos tendrán que interactuar. Actividades como juegos de rol, simulaciones o representaciones teatrales favorecerán esta interacción y la adopción de distintos roles sociales, así como la producción de diversos actos de habla. En estos tipos de actividades a los alumnos se les proporciona información detallada acerca de los interlocutores y de la situación. Una posibilidad consiste en darles a los estudiantes unas cartas que muestren a los interlocutores e incluyan información útil sobre ellos.

Los alumnos deberán pensar en una situación potencial que pueda requerir el acto de habla en cuestión. A continuación explicarían los detalles de la situación y después representarían la conversación que podría tener lugar. Estas actividades generalmente requieren que los alumnos asuman roles discursivos alternativos como hablante y oyente (Kasper 1997: 10). Las actividades de juego de rol pueden complementarse con explicaciones y comentarios a posteriori para que los alumnos comenten sus percepciones, expectativas y su captación de las similitudes y diferencias en la conducta acerca de los actos de habla en la lengua nativa y en la extranjera.

Además de las actividades que tratan de despertar una consciencia pragmática y las actividades de práctica, Olshtain & Cohen (1991: 161) mencionan la *evaluación diagnóstica*, que puede ser el primer paso que le dé una idea al profesor acerca del nivel de consciencia de los alumnos con relación a los actos de habla en general y del acto de habla específico que constituye el objeto de estudio. La evaluación puede llevarse a cabo por escrito o en una interacción oral con el profesor. Si se elige la versión escrita, se podrá ofrecer una situación seguida de varias estrategias para la producción del acto de habla de que se trate, de entre las cuales los alumnos tendrán que elegir la que consideren más apropiada. Según los resultados obtenidos en ese cuestionario de evaluación, el profesor podrá planificar sus objetivos y procedimientos.

Las actividades referidas más arriba son tan sólo unos pocos ejemplos de las actividades a las que se podría recurrir para la enseñanza de aspectos pragmáticos. En cualquier caso, subrayan la necesidad de exponer a los alumnos a las estrategias más comunes y de incrementar su consciencia con relación a los factores que intervienen en la producción de actos de habla y en la codificación de la cortesía verbal antes de que puedan practicar ellos mismos.

El conocimiento acerca de las realizaciones lingüísticas de las categorías comunicativas que se habrán de enseñar en las clases de lengua extranjera es en muchos aspectos todavía superficial y en raras ocasiones es el producto de estudios de investigación. En este estudio se ha centrado la atención en determinados aspectos de este campo, pero aún se precisa una investigación más extensa. La próxima sección se dedicará a algunas de las sugerencias sobre investigaciones futuras en esta área.

En este estudio se ha centrado la atención en algunos aspectos concretos de las áreas de la pragmática intercultural y de la pragmática de la interlengua, pero el campo de investigación abierto en estas dos importantes disciplinas es inmenso y la necesidad de continuar investigando y profundizando en esta línea se hace evidente. Como se ha mencionado ya en este estudio, las dos disciplinas en las que se inscribe son aún muy jóvenes y es mucho el trabajo que queda por hacer.

En primer lugar, una gran cantidad de trabajos de investigación venideros podrán centrarse en actos de habla o funciones comunicativas prácticamente inexplorados con el fin de describir sus realizaciones situacionales y culturales. Si bien algunos actos de habla, como las peticiones, los cumplidos o las peticiones de disculpas, han sido tratados en varios estudios, otros actos de habla en los que la cortesía desempeña un papel importante, como el rechazo a una invitación o sugerencia o la expresión de desacuerdo, apenas han recibido la atención de los investigadores. Asimismo, acciones o funciones comunicativas cotidianas, como el interrumpir en una conversación, tampoco han sido objeto de estudio en ningún trabajo de investigación de pragmática intercultural o pragmática de la interlengua del que tengamos conocimiento.

Resultaría también interesante ampliar el espectro de lenguas y culturas analizadas en estudios tanto de pragmática intercultural como de pragmática de la interlengua. Nos referimos no sólo a lenguas exóticas y minoritarias,<sup>2</sup> sino a idiomas occidentales con un número considerable de hablantes, como el portugués, italiano u holandés. Como ya se ha dicho, la investigación llevada a cabo en pragmática intercultural hasta el momento se ha centrado fundamentalmente en los contrastes entre determinados aspectos pragmáticos del inglés y un número reducido de lenguas, como el hebreo, chino, japonés, francés o alemán. Por lo que respecta al campo de la pragmática de la interlengua, los estudios en los que la L<sub>2</sub> o lengua extranjera analizada es un idioma diferente del inglés son realmente excepcionales. La

---

<sup>2</sup> Por lo que respecta a las lenguas minoritarias de España, sólo tenemos conocimiento de dos estudios: Trenchs (1995), un trabajo de pragmática intercultural en el que se analiza la producción de quejas en inglés y en catalán, y Cenoz (1996a), estudio que se inscribiría principalmente en el ámbito de la pragmática de la interlengua y en el que se presta atención a la producción de peticiones y peticiones de disculpas en inglés como lengua extranjera por hablantes que tienen o bien el español o bien el euskera como lenguas nativas.

necesidad de centrar la atención en otros idiomas se hace patente si se tiene en cuenta que las investigaciones desarrolladas en estos campos son imprescindibles para la elaboración de métodos y materiales didácticos adecuados para la enseñanza de idiomas extranjeros.

Convendría asimismo profundizar en la investigación acerca de los distintos métodos de recopilación de datos empleados en estos campos. Resultaría en este sentido interesante la realización de estudios que implicaran una combinación de diversos métodos de investigación, ya que, como se ha expuesto en la sección 1.1.5, cada uno de estos métodos tiene sus aspectos positivos y puede arrojar luz sobre un punto determinado. Sin embargo, sería imposible que un solo investigador realizara un trabajo de esas características. Sería necesaria la colaboración de diversos investigadores en un proyecto compartido.

La realización de estudios con un enfoque más cualitativo y centrados sobre todo en la pragmática de la interlengua podría ofrecer resultados de gran interés y utilidad en el campo de la enseñanza y aprendizaje de lenguas extranjeras. El objeto de estudio sería un número reducido de estudiantes de una lengua extranjera, lo que permitiría abordar con mayor detalle aspectos de la competencia pragmática de cada uno de ellos. En este sentido, como ya se ha mencionado anteriormente y como han puesto de manifiesto varios autores (Kasper & Dahl 1991, 1996, Kasper 1992, Ellis 1994, Trosborg 1995), se echan en falta estudios de tipo longitudinal en los que se pueda observar la evolución en determinados aspectos pragmáticos de la competencia de hablantes de una lengua extranjera. Los estudios longitudinales de los que tenemos conocimiento se centran únicamente en el inglés como segunda lengua y en el japonés como segunda lengua o lengua extranjera y en ninguno de ellos el español es la lengua nativa de los sujetos objeto de estudio.

Como afirma Hernández (1999: 43), si bien la comunicación intercultural puede considerarse tan antigua como la propia historia del hombre, en el momento presente se está produciendo un incremento sin precedentes en cuanto a la cantidad de canales disponibles para la comunicación entre hablantes de culturas diferentes y con lenguas nativas distintas. En este sentido, adquieren especial relevancia las nuevas tecnologías de la comunicación, entre las que ocupa un lugar destacado la

comunicación –a la vez masiva e interpersonal– a través del ciberespacio, bien por medio del correo electrónico, bien en la conversación virtual por Internet o *chat*. Afirma Hernández (1999: 45) en este sentido que independientemente del código lingüístico que se utilice como vehículo comunicativo, se está desarrollando un código pragmático propio de la comunicación a través del ciberespacio y claramente diferenciado del código pragmático asociado a una interacción cara a cara.<sup>3</sup> Se abre, por tanto, un campo de investigación muy extenso e interesante en el que se habrán de definir las características propias de ese nuevo código pragmático con relación por ejemplo a los aspectos tratados en este estudio, esto es, a la expresión de la cortesía verbal o a la producción de determinados actos de habla.

---

<sup>3</sup> Véase en este sentido Yus (2001), un estudio sobre el uso del lenguaje en internet desde una perspectiva pragmática.



## **APÉNDICES**



## Apéndice 1. Cuestionario. Versión inglesa

You will be presented with 20 situations. Read *carefully* the description of each of them and write what you would **say** in that situation (the words you'd use). Take into consideration the relationship between the interlocutors and try to answer as naturally as possible. Write *everything* you would say. If you think you would say nothing, write down why you would say nothing. This is not an examination. There are no right or wrong answers.

Please, fill the following data before you start answering the questionnaire:

SEX: Male  Female  INITIALS: \_\_\_\_\_  
AGE: \_\_\_\_\_ BIRTH PLACE: \_\_\_\_\_  
NATIVE LANGUAGE: \_\_\_\_\_

Thank you very much for your collaboration.

### REQUESTS

#### 1. *In class*

You are in class and you ask another student to lend you his/her notes. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 2. *At the university*

You are in one of your teachers' office and you remember that you have to make a phone call urgently. There is no public telephone around and you ask your teacher to let you use his/her office telephone. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 3. *At the university*

You need a book from the library for a paper, but it is already on loan. You see another student you do not know with the book and ask him/her to lend you the book to photocopy a couple of chapters. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 4. *At the university*

You have to hand in a paper for one of your subjects and you find out that there is a new lecturer in your department whom you have never seen and who is a specialist in the subject of your paper. You go to his/her office for him/her to read the outline of your paper and give you some bibliographical references. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 5. *At the university*

You are in the university library. You want to take a book from a shelf but it is too high for you. You ask a class mate taller than you to get the book down for you. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

APOLOGIZING

1. *At a friend's flat*

You are with a friend at his/her flat, helping him/her to carry some products he/she bought at the supermarket. Suddenly, you drop a jar of jam. The jar breaks and the jam spills over the kitchen floor. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. *At the university*

You had an appointment with one of your teachers and arrive at his/her office twenty minutes late. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. *In the university refectory*

You are in the university refectory. You are carrying two cups of coffee, you trip and a little coffee spills onto the coat of a student you do not know. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. *In the street*

Your car is parked at the university car park. When you are leaving, you unintentionally bump into a car which is in front of yours. Fortunately, there was no damage, but a teacher you do not know personally gets out of the car in order to see what happened.

You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. *At the university*

You run out of your classroom and bump into a class mate and a book he/she is carrying falls from his/her hand to the floor. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

THANKING

1. *At the university*

You are at the university with a friend of yours. You have to hand in a paper the following day, but your computer is not working. Your friend lends you his/her portable computer. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. *In the university refectory*

You are in the university refectory. You are going to pay for your lunch and you discover that you have no money. One of your teachers, who is queuing behind you notices this and lends you 5 pounds. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Apéndice

---

### 3. *At home*

You are at home. A stranger rings the bell and brings you a folder in which your name and address appear. You had lost the folder and he/she found it at a bus stop. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4. *At the university*

You are at the university bus stop. A teacher you have never met before offers to give you a lift. Since you do not know whether the last bus has already left, you accept his/her offer. When you are getting out of the car, you tell him/her the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 5. *In class*

You are in class taking notes. Your pen suddenly stops working. A class mate sitting next to you notices and lends you a pen. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## COMPLAINTS

### 1. *In a students' flat*

You share a flat with another student. You had agreed that your flat mate would clean the kitchen on Wednesdays, today is Wednesday and s/he has left it in a mess. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 2. *At the university*

You are a university student and you go to speak with one of your teachers because you believe that the mark he/she has given you for a paper is too low. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 3. *At home*

You are at home. It is night time and you are trying to sleep, but a new neighbour you have not met yet is playing music too loudly. You go to his/her house and ring the bell and he/she opens the door. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4. *In the street*

A policeman/policewoman has fined you for parking in a prohibited area. You consider the fine to be unfair, because the ban was not clearly indicated. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 5. *In the street*

You had an appointment with a friend of yours and he/she arrives five minutes late. You **say** the following:

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## Apéndice 2. Cuestionario. Versión española

A continuación se presentan 20 situaciones. Lee *detenidamente* la descripción de cada una de las situaciones y escribe lo que tú dirías (las palabras que usarías) en esa situación. Ten en cuenta la relación entre los interlocutores y trata de responder con la mayor naturalidad posible. Escribe *todo* lo que dirías. Si crees que no dirías nada, escribe por qué no dirías nada. Esto no es un examen. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Por favor, cubre los siguientes datos antes de empezar a contestar el cuestionario:

SEXO: Hombre  Mujer

CURSO: \_\_\_\_\_

LENGUA NATIVA: \_\_\_\_\_

Muchas gracias por tu colaboración.

### PETICIONES

#### 1. *En clase*

Estás en clase y le pides a un(a) compañero/a que te deje sus apuntes. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 2. *En la universidad*

Estás en el despacho de un(a) profesor(a) y te acuerdas de que tienes que hacer urgentemente una llamada telefónica. No hay ningún teléfono público cerca y le pides a tu profesor(a) que te deje usar el teléfono de su despacho. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 3. *En la universidad*

Necesitas un libro de la biblioteca para un trabajo, pero está prestado. Ves a un(a) estudiante al/a la que no conoces con el libro. Le pides el libro para fotocopiar un par de capítulos. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 4. *En la universidad*

Tienes que presentar un trabajo de clase y te enteras de que hay un(a) nuevo/a profesor(a) en el departamento al que nunca has visto que es especialista en el tema de tu trabajo. Vas a su despacho para que lea el esbozo del trabajo y te proporcione bibliografía. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 5. *En la universidad*

Estás en la biblioteca de la universidad. Quieres coger un libro de una estantería pero no alcanzas. Le pides a un(a) compañero/a de clase más alto/a que tú que te coja el libro. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## PEDIR DISCULPAS

### 1. *En el piso de un(a) amigo/a*

Estás con un(a) amigo/a en su piso, ayudándole a llevar algunas cosas que compró en el supermercado. De repente, se te cae un bote de mermelada. El bote se rompe y la mermelada se derrama por el suelo de la cocina. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_

---

### 2. *En la universidad*

Tenías una cita con un(a) profesor/a y llegas a su despacho con veinte minutos de retraso. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_

---

### 3. *En la cafetería de la facultad*

Estás en la cafetería de la facultad. Llevas en las manos dos tazas de café, tropiezas y se te cae un poco de café en el abrigo de un(a) estudiante al/a la que no conoces. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_

---

### 4. *En el aparcamiento de la universidad*

Estás en el aparcamiento de la universidad. Al sacar el coche le das sin querer por detrás al coche que tienes delante. Afortunadamente, no ha pasado nada, pero un profesor con el que nunca habías hablado se baja del coche para ver qué ha pasado. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_

---

### 5. *En la universidad*

Sales corriendo de clase y tropiezas con un(a) compañero/a, a quien se le cae al suelo un libro que llevaba en la mano. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_

---

## DAR LAS GRACIAS

### 1. *En la universidad*

Estás en la universidad con un(a) amigo/a. Tienes que entregar un trabajo al día siguiente, pero tu ordenador está estropeado. Tu amigo/a te deja su ordenador portátil. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_

---

### 2. *En la cafetería de la universidad*

Estás en la cafetería de la universidad. Vas a pagar la comida y te das cuenta de que no tienes suficiente dinero. Uno de tus profesores, que está detrás de ti, se da cuenta y te presta 1000 ptas. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_

---



## Apéndices

---

### 3. *En casa*

Estás en tu casa. Un(a) desconocido/a llama a la puerta y te trae una carpeta en la que aparecía tu nombre y dirección que habías dado por perdida y que él/ella se encontró en una parada de autobús. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4. *En la universidad*

Estás en la parada de autobús en la universidad. Un profesor al que no conoces se ofrece a llevarte en su coche. Como no sabes si ha pasado ya el último autobús, aceptas. Cuando te vas a bajar del coche, le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 5. *En clase*

Estás en clase tomando apuntes. De pronto el bolígrafo deja de escribir. El/la compañero/a que se sienta a tu lado se da cuenta y te deja uno. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## QUEJAS

### 1. *En un piso de estudiantes*

Compartes piso con otro/a estudiante. Habíais quedado en que tu compañero/a limpiaría la cocina los miércoles y hoy es miércoles y la ha dejado patas arriba. Le dices:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 2. *En la universidad*

Eres un/una estudiante universitario/a y vas a hablar con un/una profesor(a) porque consideras que la nota que te ha dado en un trabajo es más baja de lo que esperabas. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 3. *En casa*

Estás en tu casa. Es de noche y estás intentando dormirte, pero un(a) vecino/a nuevo/a al/a la que todavía no conoces tiene la música puesta a todo volumen. Tocas el timbre de su piso y sale a la puerta. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4. *En la calle*

Un(a) policía te ha puesto una multa por haber aparcado en un lugar prohibido. Consideras que la multa es injusta, porque la prohibición no estaba claramente indicada. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 5. *En la calle*

Tenías una cita con un(a) amigo/a y llega con cinco minutos de retraso. Le dices lo siguiente:

Tú: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**Apéndice 3. Tablas de significación estadística**

En el presente apéndice se incluyen las tablas de significación estadística. En primer lugar aparecen las tablas en las que se analiza la variable independiente del grupo de informantes, en segundo lugar en las que se considera la variable de la situación y, finalmente, en tercer lugar, se presentan las tablas en las que se tienen en cuenta ambas variables. Se han empleado los siguientes acrónimos: HNI (hablantes nativos de inglés), HNE (hablantes nativos de español), HNNI (hablantes no nativos de inglés). En aquellas celdas en las que aparece un asterisco (\*) el índice de probabilidad es inferior a 0,05 pero superior a 0,01, mientras que en aquellos casos en los que aparecen dos asteriscos (\*\*) el índice de probabilidad es inferior a 0,01. Las celdas vacías representan aquellos casos en los que las diferencias no son estadísticamente significativas.

<b>CATEGORÍA 0 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>No realización</b>		<b>0,5 %</b>	<b>1,9 %</b>	<b>1,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>1,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,9 %</b>			

<b>CATEGORÍA I PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Indirectas no convencionales</b>		<b>1,1 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>0,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,1 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,8 %</b>			

<b>CATEGORÍA II PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Ind. Convenc. Cond. basadas O</b>		<b>95,7 %</b>	<b>84,8 %</b>	<b>91,2 %</b>
<b>HNI</b>	<b>95,7 %</b>		<b>**</b>	<b>*</b>
<b>HNE</b>	<b>84,8 %</b>			<b>**</b>
<b>HNNI</b>	<b>91,2 %</b>			

<b>CAT. III PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Ind. Convenc. Cond. basadas H</b>		<b>0,8 %</b>	<b>2,4 %</b>	<b>1,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,8 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>2,4 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,6 %</b>			

<b>CAT. IV PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Peticiones directas</b>		<b>1,6 %</b>	<b>10,4 %</b>	<b>5,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,6 %</b>		<b>**</b>	<b>**</b>
<b>HNE</b>	<b>10,4 %</b>			<b>**</b>
<b>HNNI</b>	<b>5,1 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 1 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Alusiones</b>		<b>1,1 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>0,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,1 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,8 %</b>			

<b>ESTR. 2 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Preg. posib. llevar a cabo acción</b>		<b>9,1 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>9,1 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>ESTR. 3 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Petición de permiso</b>		<b>33,6 %</b>	<b>8,0 %</b>	<b>16,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>33,6 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>8,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>16,3 %</b>			

<b>ESTR. 4 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Preg. sobre capacidad oyente</b>		<b>31,2 %</b>	<b>38,7 %</b>	<b>48,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>31,2 %</b>		*	**
<b>HNE</b>	<b>38,7 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>48,0 %</b>			

<b>ESTR. 5 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Preg. sobre conformidad oyente</b>		<b>21,1 %</b>	<b>25,3 %</b>	<b>16,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>21,1 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>25,3 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>16,3 %</b>			

<b>ESTR. 6 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Preg. sobre voluntad oyente</b>		<b>1,1 %</b>	<b>12,8 %</b>	<b>9,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,1 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>12,8 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>9,1 %</b>			

<b>ESTR. 7 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Fórmula de sugerencia</b>		<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>1,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0 %</b>			*
<b>HNE</b>	<b>0 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>1,3 %</b>			

<b>ESTR. 8 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Enunciado deseos hablante</b>		<b>0 %</b>	<b>1,9 %</b>	<b>1,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0 %</b>		**	*
<b>HNE</b>	<b>1,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,1 %</b>			

<b>ESTR. 9 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Enunc. necesidades hablante</b>		<b>0,8 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,8 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>ESTR. 10 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Enunciado performativo</b>		<b>0 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,8 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			

<b>ESTR. 11 PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Imperativo</b>		<b>1,6 %</b>	<b>9,3 %</b>	<b>4,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,6 %</b>		**	*
<b>HNE</b>	<b>9,3 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>4,8 %</b>			

<b>PERSPECTIVA HABLANTE</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>EN PETICIONES</b>		<b>45,6 %</b>	<b>11,9 %</b>	<b>19,7 %</b>
<b>HNI</b>	<b>45,6 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>11,9 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>19,7 %</b>			

<b>PERSPECTIVA OYENTE</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>EN PETICIONES</b>		<b>43,4 %</b>	<b>87,8 %</b>	<b>79,7 %</b>
<b>HNI</b>	<b>43,4 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>87,8 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>79,7 %</b>			

<b>PERSPECT. IMPERSONAL</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>EN PETICIONES</b>		<b>11,0 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>11,0 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			

<b>PRESENCIA DE ALERTA-</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>DADORES EN PETICIONES</b>		<b>26,8 %</b>	<b>46,7 %</b>	<b>34,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>26,8 %</b>		**	*
<b>HNE</b>	<b>46,7 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>34,1 %</b>			

<b>ALERTADOR PETICIONES 1</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Título/rol</b>		<b>0,5 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ALERTADOR PETICIONES 2</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Apellido</b>		<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>ALERTADOR PETICIONES 3</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Apelativo amistoso</b>		<b>2,4 %</b>	<b>2,7 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>2,4 %</b>			<b>**</b>
<b>HNE</b>	<b>2,7 %</b>			<b>**</b>
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ALERTADOR PETICIONES 4</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Captador de atención</b>		<b>21,7 %</b>	<b>40,6 %</b>	<b>28,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>21,7 %</b>		<b>**</b>	<b>*</b>
<b>HNE</b>	<b>40,6 %</b>			<b>**</b>
<b>HNNI</b>	<b>28,1 %</b>			

<b>ALERTADOR PETICIONES 5</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Nombre de pila</b>		<b>0,5 %</b>	<b>1,6 %</b>	<b>2,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,5 %</b>			<b>*</b>
<b>HNE</b>	<b>1,6 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>2,4 %</b>			

<b>ALERTADOR PETICIONES 6</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Combinaciones</b>		<b>1,6 %</b>	<b>1,7 %</b>	<b>3,2 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,6 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>1,7 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>3,2 %</b>			

<b>PRESENCIA DE MITIG. SINT. EN PETICIONES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>97,3 %</b>	<b>88,9 %</b>	<b>94,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>97,3 %</b>		<b>**</b>	
<b>HNE</b>	<b>88,9 %</b>			<b>**</b>
<b>HNNI</b>	<b>94,6 %</b>			

<b>MITIG. SINT. PETICIONES 1</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Interrogativa</b>		<b>25,2 %</b>	<b>34,8 %</b>	<b>32,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>25,2 %</b>		<b>**</b>	<b>*</b>
<b>HNE</b>	<b>34,8 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>32,9 %</b>			

<b>MITIG. SINT. PETICIONES 2</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Subjuntivo</b>		<b>0,0 %</b>	<b>1,4 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>		<b>*</b>	
<b>HNE</b>	<b>1,4 %</b>			<b>*</b>
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>MITIG. SINT. PETICIONES 3</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Condicional</b>		<b>3,2 %</b>	<b>4,3 %</b>	<b>6,2 %</b>
<b>HNI</b>	<b>3,2 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>4,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>6,2 %</b>			

<b>MITIG. SINT. PETICIONES 4</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Aspecto progresivo</b>		<b>0,3 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>MITIG. SINT. PETICIONES 5</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Tiempo pasado</b>		<b>0,3 %</b>	<b>1,9 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>1,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>MITIG. SINT. PETICIONES 6</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Cláusula condicional</b>		<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>		**	*
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>MITIG. SINT. PETICIONES 7</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Condicional + interrogativa</b>		<b>58,2 %</b>	<b>45,1 %</b>	<b>51,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>58,2 %</b>		**	
<b>HNE</b>	<b>45,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>51,6 %</b>			

<b>MITIG. SINT. PETICIONES 8</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Asp. Progresivo + pasado</b>		<b>6,9 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>1,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>6,9 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>1,6 %</b>			

<b>MITIG. SINT. PETICIONES 9</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Combinaciones</b>		<b>3,2 %</b>	<b>1,4 %</b>	<b>1,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>3,2 %</b>			**
<b>HNE</b>	<b>1,4 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,1 %</b>			

<b>PRESENCIA DE MITIG.</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>LÉX./FRAS. EN PETICIONES</b>		<b>78,0 %</b>	<b>54,3 %</b>	<b>70,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>78,0 %</b>		**	*
<b>HNE</b>	<b>54,3 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>70,8 %</b>			

MIT. LÉX./FRAS. PETICIONES 1 Marcador de cortesía		HNI	HNE	HNNI
		24,4 %	19,0 %	29,5 %
HNI	24,4 %			
HNE	19,0 %			**
HNNI	29,5 %			

MIT. LÉX./FRAS. PETICIONES 2 Minimizador		HNI	HNE	HNNI
		9,9 %	7,9 %	6,2 %
HNI	9,9 %			
HNE	7,9 %			
HNNI	6,2 %			

MIT. LÉX./FRAS. PETICIONES 3 Subjetivizador		HNI	HNE	HNNI
		1,3 %	1,9 %	4,1 %
HNI	1,3 %			*
HNE	1,9 %			
HNNI	4,1 %			

MIT. LÉX./FRAS. PETICIONES 4 Reductor		HNI	HNE	HNNI
		10,7 %	22,0 %	0,0 %
HNI	10,7 %		**	**
HNE	0,0 %			**
HNNI	22,0%			

MIT. LÉX./FRAS. PETICIONES 5 Marcador prag. interpersonal		HNI	HNE	HNNI
		0,5 %	1,6 %	0,0 %
HNI	0,5 %			
HNE	1,6 %			*
HNNI	0,0%			

MIT. LÉX./FRAS. PETICIONES 6 Mecanismo consultativo		HNI	HNE	HNNI
		14,2 %	16,6 %	9,7 %
HNI	14,2 %			
HNE	16,6 %			**
HNNI	9,7%			

MIT. LÉX./FRAS. PETICIONES 7 Combinaciones		HNI	HNE	HNNI
		16,9 %	7,9 %	18,6 %
HNI	16,9 %		**	
HNE	7,9 %			**
HNNI	18,6%			

PRESENCIA DE MODIF. EXT. EN PETICIONES		HNI	HNE	HNNI
		65,1 %	59,0 %	61,4 %
HNI	65,1 %			
HNE	59,0 %			
HNNI	61,4 %			



<b>MODIF. EXT. PETICIONES 1</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Preparador</b>		<b>5,4 %</b>	<b>2,2 %</b>	<b>4,6 %</b>
HNI	5,4 %		*	
HNE	2,2 %			
HNNI	4,6%			

<b>MODIF. EXT. PETICIONES 2</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Justificador</b>		<b>33,0 %</b>	<b>34,8 %</b>	<b>31,9 %</b>
HNI	33,0 %			
HNE	34,8 %			
HNNI	31,9 %			

<b>MODIF. EXT. PETICIONES 3</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Desarmador</b>		<b>5,1 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>0,3 %</b>
HNI	5,1 %		**	**
HNE	0,8 %			
HNNI	0,3%			

<b>MODIF. EXT. PETICIONES 4</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Minimizador de la imposición</b>		<b>10,7 %</b>	<b>9,0 %</b>	<b>10,3 %</b>
HNI	10,7 %			
HNE	9,0 %			
HNNI	10,3%			

<b>MODIF. EXT. PETICIONES 5</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Mecanismo adulador</b>		<b>0,5 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>1,1 %</b>
HNI	0,5 %			
HNE	1,1 %			
HNNI	1,1%			

<b>MODIF. EXT. PETICIONES 6</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Combinaciones</b>		<b>10,5 %</b>	<b>11,1 %</b>	<b>13,2 %</b>
HNI	10,5 %			
HNE	11,1 %			
HNNI	13,2%			

<b>CATEGORÍA 0 PETIC. DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>No realización</b>		<b>0,5 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>0,3 %</b>
HNI	0,5 %			
HNE	0,5 %			
HNNI	0,3 %			

<b>CATEGORÍA I PETIC. DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Estrategias evasivas</b>		<b>0,8 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>0,5 %</b>
HNI	0,8 %			
HNE	0,8 %			
HNNI	0,5 %			

<b>CATEGORÍA II PET. DISCULPAS Reconoc. de responsabilidad</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>1,6 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,6 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>1,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>CATEGORÍA III PET. DISCULPAS Explicación</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,3 %</b>	<b>2,1 %</b>	<b>1,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>2,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,3 %</b>			

<b>CATEGORÍA IV PET. DISCULPAS Estrategia reparadora</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>2,4 %</b>	<b>5,1 %</b>	<b>4,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>2,4 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>5,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>4,5 %</b>			

<b>CATEGORÍA V PET. DISCULPAS MIFI</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>94,4 %</b>	<b>90,4 %</b>	<b>92,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>94,4 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>90,4 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>92,8 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 1 PET. DISCULPAS Minimizar ofensa</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,8 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,8 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,8 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 2 PET. DISCULPAS Reconocimiento explícito</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,5 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 3 PET. DISCULPAS Falta de intención</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,3 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 4 PET. DISCULPAS Autodeficiencia</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,3 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 5 PET. DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Vergüenza o incomodidad</b>		<b>0,5 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 6 PET. DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Aceptación explícita de culpa</b>		<b>0,3 %</b>	<b>2,1 %</b>	<b>1,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>2,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,3 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 7 PET. DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Preocupación por el oyente</b>		<b>1,1 %</b>	<b>1,9 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,1 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>1,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 8 PET. DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Promesa de no repetir la ofensa</b>		<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 9 PET. DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Ofrecimiento de reparación</b>		<b>1,3 %</b>	<b>2,9 %</b>	<b>3,7 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,3 %</b>			*
<b>HNE</b>	<b>2,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>3,7 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 10 PET. DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Expresión de arrepentimiento</b>		<b>93,1 %</b>	<b>34,9 %</b>	<b>81,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>93,1 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>34,9 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>81,6 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 11 PET. DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Petición de disculpas</b>		<b>1,3 %</b>	<b>9,3 %</b>	<b>4,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,3 %</b>		**	*
<b>HNE</b>	<b>9,3 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>4,3 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 12 PET. DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Petición de perdón</b>		<b>0,0 %</b>	<b>46,4 %</b>	<b>6,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>46,4 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>6,9 %</b>			

<b>PRESENCIA DE ALERTADORES EN PETICIONES DE DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>7,2 %</b>	<b>6,4 %</b>	<b>6,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>7,2 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>6,4 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>6,4 %</b>			

<b>ALERTADOR PET. DISCULPAS 1 Título/rol</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,5 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>1,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>1,3 %</b>			

<b>ALERTADOR PET. DISCULPAS 2 Nombre de pila</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,3 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>1,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>1,3 %</b>			

<b>ALERTADOR PET. DISCULPAS 3 Apodo</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,0 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ALERTADOR PET. DISCULPAS 4 Apelativo amistoso</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>5,1 %</b>	<b>4,6 %</b>	<b>2,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>5,1 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>4,6 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>2,9 %</b>			

<b>ALERTADOR PET. DISCULPAS 5 Captador de atención</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>1,3 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,8 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			

<b>ALERTADOR PET. DISCULPAS 6 Combinaciones</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,0 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,8 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>PRESENCIA DE MODIFICADORES INTERNOS EN PET. DISCULPAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>64,1 %</b>	<b>35,1 %</b>	<b>41,2 %</b>
<b>HNI</b>	<b>64,1 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>35,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>41,2 %</b>			

MODIF. INT. PET. DISCULPAS 1 Adverbial intensificador		HNI	HNE	HNNI
		27,1 %	10,5 %	13,4 %
HNI	27,1 %		**	**
HNE	10,5 %			
HNNI	13,4 %			

MODIF. INT. PET. DISCULPAS 2 Expr. o exclamación emocional		HNI	HNE	HNNI
		17,4 %	7,5 %	14,4 %
HNI	17,4 %		**	
HNE	7,5 %			*
HNNI	14,4 %			

MODIF. INT. PET. DISCULPAS 3 Intensificador doble		HNI	HNE	HNNI
		18,8 %	0,0 %	0,0 %
HNI	18,8 %		**	**
HNE	0,0 %			
HNNI	0,0 %			

MODIF. INT. PET. DISCULPAS 4 Por favor/ <i>please</i>		HNI	HNE	HNNI
		0,0 %	0,8 %	1,6 %
HNI	0,0 %			*
HNE	0,8 %			
HNNI	1,6 %			

MODIF. INT. PET. DISCULPAS 5 Repetición de la estrategia		HNI	HNE	HNNI
		1,6 %	7,8 %	2,1 %
HNI	1,6 %		**	
HNE	7,8 %			**
HNNI	2,1 %			

MODIF. INT. PET. DISCULPAS 6 Combinaciones		HNI	HNE	HNNI
		15,8 %	8,8 %	9,6 %
HNI	15,8 %		*	*
HNE	8,8 %			
HNNI	9,6 %			

PRESENCIA DE MODIFICADORES EXTERNOS EN PET. DISCULPAS		HNI	HNE	HNNI
		79,1 %	76,7 %	77,8 %
HNI	79,1 %			
HNE	76,7 %			
HNNI	77,8 %			

MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 1 Minimizar ofensa		HNI	HNE	HNNI
		7,0 %	2,7 %	2,9 %
HNI	7,0 %		**	**
HNE	2,7 %			
HNNI	2,9 %			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 2</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Reconocimiento implícito</b>		<b>1,1 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,1 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 3</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Reconocimiento explícito</b>		<b>3,5 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>0,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>3,5 %</b>		**	*
<b>HNE</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,8 %</b>			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 4</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Falta de intención</b>		<b>2,4 %</b>	<b>4,8 %</b>	<b>4,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>2,4 %</b>		*	*
<b>HNE</b>	<b>4,8 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>4,5 %</b>			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 5</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Autodeficiencia</b>		<b>1,9 %</b>	<b>2,1 %</b>	<b>2,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,9 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>2,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>2,9 %</b>			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 6</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Vergüenza o incomodidad</b>		<b>4,3 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>1,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>4,3 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,1 %</b>			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 7</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Aceptación explícita de culpa</b>		<b>0,3 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 8</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Explicación implícita</b>		<b>1,1 %</b>	<b>4,0 %</b>	<b>5,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,1 %</b>		*	**
<b>HNE</b>	<b>4,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>5,3 %</b>			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 9</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Explicación explícita</b>		<b>1,1 %</b>	<b>22,2 %</b>	<b>15,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,1 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>22,2 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>15,8 %</b>			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 10</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Preocupación por el oyente</b>		<b>9,1 %</b>	<b>4,3 %</b>	<b>5,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>9,1 %</b>		<b>**</b>	
<b>HNE</b>	<b>4,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>5,9 %</b>			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 11</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Promesa de no repetir la ofensa</b>		<b>0,3 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 12</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Ofrecimiento de reparación</b>		<b>25,5 %</b>	<b>13,7 %</b>	<b>21,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>25,5 %</b>		<b>**</b>	
<b>HNE</b>	<b>13,7 %</b>			<b>**</b>
<b>HNNI</b>	<b>21,4 %</b>			

<b>MODIF. EXT. PET. DISCULPAS 13</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Combinaciones</b>		<b>11,8 %</b>	<b>22,0 %</b>	<b>16,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>11,8 %</b>		<b>**</b>	
<b>HNE</b>	<b>22,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>16,6 %</b>			

<b>CAT. 0 EXPR. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>No realización</b>		<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>CAT. I EXPR. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Sorpresa o incredulidad</b>		<b>0,3 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>CAT. II EXPR. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Sentimiento de deuda</b>		<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>CAT. III EXP. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Expresión de sentimientos</b>		<b>4,0 %</b>	<b>5,1 %</b>	<b>5,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>4,0 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>5,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>5,1 %</b>			

<b>CAT. IV EXP. AGRADECIMIENTO MIFI</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>95,5 %</b>	<b>93,3 %</b>	<b>93,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>95,5 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>93,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>93,9 %</b>			

<b>ESTR. 1 EXP. AGRADECIMIENTO Pregunta seguridad</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,3 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ESTR. 2 EXP. AGRADECIMIENTO Expresión de sorpresa</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>ESTR. 3 EXP. AGRADECIMIENTO Falta de necesidad</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,0 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>1,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>ESTR. 4 EXP. AGRADECIMIENTO Intenc. de mostrar reciprocidad</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,3 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>1,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>ESTR. 5 EXP. AGRADECIMIENTO Expr. agrado o reconocimiento</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,5 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ESTR. 6 EXP. AGRADECIMIENTO Incapacidad mostrar sentim.</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,0 %</b>	<b>1,6 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>1,6 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ESTR. 7 EXP. AGRADECIMIENTO Alabanza a la acción</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,5 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,8 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			



<b>ESTR. 8 EXP. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Alabanza a la persona</b>		<b>2,4 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>2,9%</b>
<b>HNI</b>	<b>2,4 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>1,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>2,9 %</b>			

<b>ESTR. 9 EXP. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Expresión de afecto</b>		<b>0,3 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ESTR. 10 EXP. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Expr. sentimiento de gratitud</b>		<b>0,3 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>1,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			*
<b>HNE</b>	<b>1,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,9 %</b>			

<b>ESTR. 11 EXP. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>MIFI coloquial</b>		<b>17,3 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>1,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>17,3 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>1,6 %</b>			

<b>ESTR. 12 EXP. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Thanks</b>		<b>47,7 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>26,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>47,7 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>26,9 %</b>			

<b>ESTR. 13 EXP. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Thank you/Gracias</b>		<b>30,4 %</b>	<b>90,1 %</b>	<b>64,5%</b>
<b>HNI</b>	<b>30,4 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>90,1 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>64,5 %</b>			

<b>ESTR. 14 EXP. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Enunciado performativo</b>		<b>0,0 %</b>	<b>3,2 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>		**	
<b>HNE</b>	<b>3,2 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			

<b>PRESENCIA DE ALERTADORES</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>EN EXPR. DE AGRADECIMIENTO</b>		<b>7,2 %</b>	<b>9,1 %</b>	<b>6,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>7,2 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>9,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>6,1 %</b>			

<b>ALERTADOR EXP. AGRADECIM. 1</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Título/rol</b>		<b>0,3 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>1,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>1,3 %</b>			

<b>ALERTADOR EXP. AGRADECIM. 2</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Apellido</b>		<b>0,3 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ALERTADOR EXP. AGRADECIM. 3</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Nombre de pila</b>		<b>0,0 %</b>	<b>1,3 %</b>	<b>1,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>		*	*
<b>HNE</b>	<b>1,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,1 %</b>			

<b>ALERTADOR EXP. AGRADECIM. 4</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Apelativo amistoso</b>		<b>6,1 %</b>	<b>6,1 %</b>	<b>2,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>6,1 %</b>			*
<b>HNE</b>	<b>6,1 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>2,9 %</b>			

<b>ALERTADOR EXP. AGRADECIM. 5</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Captador de atención</b>		<b>0,5 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>1,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>ALERTADOR EXP. AGRADECIM. 6</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Combinaciones</b>		<b>0,0 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			

<b>PRESENCIA DE MODIF. INT. EN EXPR. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>60,0 %</b>	<b>57,6 %</b>	<b>58,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>60,0 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>57,6 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>58,0 %</b>			

<b>MODIF. INT. EXP. AGRADEC. 1</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Adverbial intensificador</b>		<b>45,6 %</b>	<b>47,5 %</b>	<b>44,7 %</b>
<b>HNI</b>	<b>45,6 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>47,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>44,7 %</b>			

<b>MODIF. INT. EXP. AGRADEC. 2</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Repetición estrategia</b>		<b>1,3 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,3 %</b>			*
<b>HNE</b>	<b>1,1 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>MODIF. INT. EXP. AGRADEC. 3</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Exclamación emocional</b>		<b>8,5 %</b>	<b>8,3 %</b>	<b>10,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>8,5 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>8,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>10,4 %</b>			

<b>MODIF. INT. EXP. AGRADEC. 4</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Combinaciones</b>		<b>4,5 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>2,7 %</b>
<b>HNI</b>	<b>4,5 %</b>		**	
<b>HNE</b>	<b>0,8 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>2,7 %</b>			

<b>PRESENCIA DE MODIF. EXT. EN EXPR. AGRADECIMIENTO</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>72,3 %</b>	<b>68,5 %</b>	<b>70,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>72,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>68,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>70,3 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 1</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Pregunta seguridad</b>		<b>2,4 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>0,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>2,4 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>0,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,8 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 2</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Expresión sorpresa</b>		<b>2,4 %</b>	<b>2,1 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>2,4 %</b>			*
<b>HNE</b>	<b>2,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 3</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Falta de necesidad</b>		<b>0,8 %</b>	<b>4,8 %</b>	<b>4,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,8 %</b>		**	*
<b>HNE</b>	<b>4,8 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>4,3 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 4</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Expresión de deuda</b>		<b>1,6 %</b>	<b>1,6 %</b>	<b>1,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,6 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>1,6 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,6 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 5</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Intenc. de mostrar reciprocidad</b>		<b>20,3 %</b>	<b>17,3 %</b>	<b>19,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>20,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>17,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>19,5 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 6</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Agrado o reconocimiento</b>		<b>4,5 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>4,5 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 7</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Incapacidad de mostrar sentim.</b>		<b>0,0 %</b>	<b>1,3 %</b>	<b>2,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>		*	**
<b>HNE</b>	<b>1,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>2,1 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 8</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Alabanza a la acción</b>		<b>12,5 %</b>	<b>20,8 %</b>	<b>21,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>12,5 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>20,8 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>21,9 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 9</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Alabanza a la persona</b>		<b>16,3 %</b>	<b>6,7 %</b>	<b>8,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>16,3 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>6,7 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>8,0 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 10</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Expresión de afecto</b>		<b>1,1 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,1 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 11</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Expr. de sentim. de gratitud</b>		<b>1,6 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,6 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			

<b>MODIF. EXT. EXP. AGRADEC. 12</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Combinaciones</b>		<b>1,6 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>0,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,6 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,5 %</b>			

<b>CATEGORÍA 0 QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>No realización</b>		<b>10,9 %</b>	<b>8,0 %</b>	<b>5,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>10,9 %</b>			*
<b>HNE</b>	<b>8,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>5,9 %</b>			

<b>CATEGORÍA I QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Sin reproche explícito</b>		<b>23,2 %</b>	<b>16,0 %</b>	<b>18,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>23,2 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>16,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>18,4 %</b>			

<b>CATEGORÍA II QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Enfado o desaprobación</b>		<b>28,3 %</b>	<b>20,3 %</b>	<b>21,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>28,3 %</b>		*	*
<b>HNE</b>	<b>20,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>21,9 %</b>			

<b>CATEGORÍA III QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Acusaciones</b>		<b>29,6 %</b>	<b>42,4 %</b>	<b>42,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>29,6 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>42,4 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>42,9 %</b>			

<b>CATEGORÍA IV QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Inculpación</b>		<b>8,0 %</b>	<b>13,3 %</b>	<b>10,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>8,0 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>13,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>10,9 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 1 QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Indirectas</b>		<b>23,2 %</b>	<b>16,0 %</b>	<b>18,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>23,2 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>16,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>18,4 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 2 QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Enfado</b>		<b>6,9 %</b>	<b>1,3 %</b>	<b>1,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>6,9 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>1,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,9 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 3 QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Consecuencias negativas</b>		<b>21,3 %</b>	<b>18,9 %</b>	<b>20,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>21,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>18,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>20,0 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 4 QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Acusación indirecta</b>		<b>25,1 %</b>	<b>32,3 %</b>	<b>29,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>25,1 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>32,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>29,1 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 5 QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Acusación directa</b>		<b>4,5 %</b>	<b>10,1 %</b>	<b>13,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>4,5 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>10,1 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>13,9 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 6 QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Inculpación modificada</b>		<b>1,3 %</b>	<b>5,1 %</b>	<b>1,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,3 %</b>		**	
<b>HNE</b>	<b>5,1 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>1,6 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 7 QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Condena explícita acción oyente</b>		<b>5,3 %</b>	<b>6,4 %</b>	<b>6,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>5,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>6,4 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>6,9 %</b>			

<b>ESTRATEGIA 8 QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Condena oyente como persona</b>		<b>1,3 %</b>	<b>1,9 %</b>	<b>2,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>1,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>2,4 %</b>			

<b>PERSPECTIVA HABLANTE EN QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>32,9 %</b>	<b>31,0 %</b>	<b>30,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>32,9 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>31,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>30,6 %</b>			

<b>PERSPECTIVA OYENTE EN QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>35,3 %</b>	<b>45,8 %</b>	<b>41,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>35,3 %</b>		**	
<b>HNE</b>	<b>45,8 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>41,1 %</b>			

<b>PERSPECTIVA HABLANTE Y OYENTE EN QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>2,1 %</b>	<b>3,2 %</b>	<b>1,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>2,1 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>3,2 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,4 %</b>			

<b>PERSPECT. IMPERSONAL EN QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>29,6 %</b>	<b>20,0 %</b>	<b>26,9 %</b>
<b>HNI</b>	<b>29,6 %</b>		<b>**</b>	
<b>HNE</b>	<b>20,0 %</b>			<b>*</b>
<b>HNNI</b>	<b>26,9 %</b>			

<b>PRESENCIA DE ALERTA- DORES EN QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>17,5 %</b>	<b>33,6 %</b>	<b>16,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>17,5 %</b>		<b>**</b>	
<b>HNE</b>	<b>33,6 %</b>			<b>**</b>
<b>HNNI</b>	<b>16,4 %</b>			

<b>ALERTADOR QUEJAS 1 Título/rol</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,6 %</b>	<b>0,6 %</b>	<b>0,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,6 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,6 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,6 %</b>			

<b>ALERTADOR QUEJAS 2 Nombre de pila</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,3 %</b>	<b>0,9 %</b>	<b>1,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,4 %</b>			

<b>ALERTADOR QUEJAS 3 Apelativo amistoso</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,9 %</b>	<b>6,4 %</b>	<b>0,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,9 %</b>		<b>**</b>	
<b>HNE</b>	<b>6,4 %</b>			<b>**</b>
<b>HNNI</b>	<b>0,6 %</b>			

<b>ALERTADOR QUEJAS 4 Apelativo ofensivo</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,3 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>0,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,0 %</b>			

<b>ALERTADOR QUEJAS 5 Pronombre</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,3 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>0,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>0,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,3 %</b>			

<b>ALERTADOR QUEJAS 6 Captador de atención</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>13,5 %</b>	<b>23,2 %</b>	<b>12,2 %</b>
<b>HNI</b>	<b>13,5 %</b>		<b>**</b>	
<b>HNE</b>	<b>23,2 %</b>			<b>**</b>
<b>HNNI</b>	<b>12,2 %</b>			

<b>ALERTADOR QUEJAS 7</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Combinaciones</b>		<b>1,8 %</b>	<b>2,0 %</b>	<b>1,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,8 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>2,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,4 %</b>			

<b>PRESENCIA DE MITIG. INT. EN QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>44,0 %</b>	<b>24,6 %</b>	<b>31,7 %</b>
<b>HNI</b>	<b>44,0 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>24,6 %</b>			*
<b>HNNI</b>	<b>31,7 %</b>			

<b>MITIG. INT. QUEJAS 1</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Marcador de cortesía</b>		<b>11,1 %</b>	<b>5,5 %</b>	<b>7,6 %</b>
<b>HNI</b>	<b>11,1 %</b>		**	
<b>HNE</b>	<b>5,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>7,6 %</b>			

<b>MITIG. INT. QUEJAS 2</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Minimizador</b>		<b>5,1 %</b>	<b>1,4 %</b>	<b>0,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>5,1 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>1,4 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,8 %</b>			

<b>MITIG. INT. QUEJAS 3</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Subjetivizador</b>		<b>17,1 %</b>	<b>15,4 %</b>	<b>17,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>17,1 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>15,4 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>17,8 %</b>			

<b>MITIG. INT. QUEJAS 4</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Reductor</b>		<b>1,5 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>1,5 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>0,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>0,8 %</b>			

<b>MITIG. INT. QUEJAS 5</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Marcador pragmático interper.</b>		<b>0,6 %</b>	<b>0,9 %</b>	<b>2,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,6 %</b>		**	
<b>HNE</b>	<b>0,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>2,3 %</b>			

<b>MITIG. INT. QUEJAS 6</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
<b>Combinaciones</b>		<b>8,7 %</b>	<b>1,4 %</b>	<b>2,3 %</b>
<b>HNI</b>	<b>8,7 %</b>		**	**
<b>HNE</b>	<b>1,4 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>2,3 %</b>			



<b>PRESENCIA DE INTENSIF. INT. EN QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>31,1 %</b>	<b>40,3 %</b>	<b>39,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>31,1 %</b>		*	*
<b>HNE</b>	<b>40,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>39,4 %</b>			

<b>INTENSIF. INT. QUEJAS 1 Adverbial intensificador</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>3,9 %</b>	<b>2,9 %</b>	<b>3,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>3,9 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>2,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>3,1 %</b>			

<b>INTENSIF. INT. QUEJAS 2 Intensificación léxica</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>19,8 %</b>	<b>33,3 %</b>	<b>23,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>19,8 %</b>		**	
<b>HNE</b>	<b>33,3 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>23,8 %</b>			

<b>INTENSIF. INT. QUEJAS 3 Combinaciones</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>7,5 %</b>	<b>4,1 %</b>	<b>12,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>7,5 %</b>			*
<b>HNE</b>	<b>4,1 %</b>			**
<b>HNNI</b>	<b>12,5 %</b>			

<b>PRESENCIA DE MODIF. EXT. EN QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>38,9 %</b>	<b>31,0 %</b>	<b>33,1 %</b>
<b>HNI</b>	<b>38,9 %</b>		*	
<b>HNE</b>	<b>31,0 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>33,1 %</b>			

<b>MODIF. EXT. QUEJAS 1 Preparador</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>6,9 %</b>	<b>2,3 %</b>	<b>4,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>6,9 %</b>		**	
<b>HNE</b>	<b>2,3 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>4,0 %</b>			

<b>MODIF. EXT. QUEJAS 2 Desarmador</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>8,4 %</b>	<b>5,2 %</b>	<b>5,7 %</b>
<b>HNI</b>	<b>8,4 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>5,2 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>5,7 %</b>			

<b>MODIF. EXT. QUEJAS 3 Justificador</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>19,8 %</b>	<b>20,9 %</b>	<b>18,7 %</b>
<b>HNI</b>	<b>19,8 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>20,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>18,7 %</b>			

<b>MODIF. EXT. QUEJAS 4 Combinaciones</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>3,9 %</b>	<b>2,6 %</b>	<b>4,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>3,9 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>2,6 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>4,8 %</b>			

<b>PRESENCIA DE ACTO DIRECTIVO EN QUEJAS</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>50,0 %</b>	<b>54,2 %</b>	<b>52,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>50,0 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>54,2 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>52,4 %</b>			

<b>ACTO DIRECTIVO QUEJAS 1 Pet. ind. convenc. cond. oyente</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>41,0 %</b>	<b>27,5 %</b>	<b>24,4 %</b>
<b>HNI</b>	<b>41,0 %</b>		<b>**</b>	<b>**</b>
<b>HNE</b>	<b>27,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>24,4 %</b>			

<b>ACTO DIRECTIVO QUEJAS 2 Pet. ind. convenc. cond. hablante</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>2,1 %</b>	<b>3,8 %</b>	<b>4,8 %</b>
<b>HNI</b>	<b>2,1 %</b>			
<b>HNE</b>	<b>3,8 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>4,8 %</b>			

<b>ACTO DIRECTIVO QUEJAS 3 Peticiones directas</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>6,6 %</b>	<b>16,5 %</b>	<b>15,0 %</b>
<b>HNI</b>	<b>6,6 %</b>		<b>**</b>	<b>**</b>
<b>HNE</b>	<b>16,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>15,0 %</b>			

<b>ACTO DIRECTIVO QUEJAS 4 Pet. de que no se repita la acción</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,0 %</b>	<b>2,9 %</b>	<b>1,7 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,0 %</b>		<b>**</b>	<b>*</b>
<b>HNE</b>	<b>2,9 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>1,7 %</b>			

<b>ACTO DIRECTIVO QUEJAS 5 Amenazas</b>		<b>HNI</b>	<b>HNE</b>	<b>HNNI</b>
		<b>0,3 %</b>	<b>3,5 %</b>	<b>6,5 %</b>
<b>HNI</b>	<b>0,3 %</b>		<b>**</b>	<b>**</b>
<b>HNE</b>	<b>3,5 %</b>			
<b>HNNI</b>	<b>6,5 %</b>			

CAT. 0 PETICIONES		Apuntes	Llamada	Libro	Trabajo	Estantería
		0,0 %	3,6 %	1,8 %	0,9 %	0,0 %
Apuntes	0,0 %		**	*		
Llamada	3,6 %					**
Libro	1,8 %					*
Trabajo	0,9 %					
Estantería	0,0 %					

CAT. I PETICIONES		Apuntes	Llamada	Libro	Trabajo	Estantería
		1,3 %	0,0 %	0,4 %	2,2 %	0,0 %
Apuntes	1,3 %					
Llamada	0,0 %				*	
Libro	0,4 %					
Trabajo	2,2 %					*
Estantería	0,0 %					

CAT. II PETICIONES		Apuntes	Llamada	Libro	Trabajo	Estantería
		91,1 %	94,7 %	95,1 %	91,1 %	81,3 %
Apuntes	91,1 %					**
Llamada	94,7 %					**
Libro	95,1 %					**
Trabajo	91,1 %					**
Estantería	81,3 %					

CAT. III PETICIONES		Apuntes	Llamada	Libro	Trabajo	Estantería
		0,0 %	1,8 %	1,8 %	4,4 %	0,0 %
Apuntes	0,0 %			*	**	
Llamada	1,8 %				*	
Libro	1,8 %					*
Trabajo	4,4 %					**
Estantería	0,0 %					

CAT. IV PETICIONES		Apuntes	Llamada	Libro	Trabajo	Estantería
		7,6 %	0,4 %	0,9 %	1,3 %	18,7 %
Apuntes	7,6 %		**	**	**	**
Llamada	0,4 %					**
Libro	0,9 %					**
Trabajo	1,3 %					**
Estantería	18,7 %					

CAT. V PETICIONES		Apuntes	Llamada	Libro	Trabajo	Estantería
		7,6 %	0,4 %	0,9 %	1,3 %	18,7 %
Apuntes	7,6 %		**	**	**	**
Llamada	0,4 %					**
Libro	0,9 %					**
Trabajo	1,3 %					**
Estantería	18,7 %					

MITIG. SINT. EN PETICIONES		Apuntes	Llamada	Libro	Trabajo	Estantería
		91,6 %	99,1 %	97,7 %	99,6 %	80,4 %
Apuntes	91,6 %		**	**	**	**
Llamada	99,1 %				**	**
Libro	97,7 %				**	**
Trabajo	99,6 %					**
Estantería	80,4 %					

MITIG. LEX/FRA. EN PETICIONES		Apuntes	Llamada	Libro	Trabajo	Estantería
		53,3 %	80,6 %	74,2 %	89,7 %	41,8 %
Apuntes	53,3 %		**	**	**	*
Llamada	80,6 %				**	**
Libro	74,2 %				**	**
Trabajo	89,7 %					**
Estantería	41,8 %					

MODIF. EXT. EN PETICIONES		Apuntes	Llamada	Libro	Trabajo	Estantería
		39,1 %	85,3 %	75,6 %	87,0 %	23,6 %
Apuntes	39,1 %		**	**	**	**
Llamada	85,3 %			*		**
Libro	75,6 %				**	**
Trabajo	87,0 %					**
Estantería	23,6 %					

MODIF. INT. EN PET. DISCULPAS		Mermelada	Cita	Café	Coche	Libro
		56,5 %	46,7 %	59,8 %	46,7 %	24,2 %
Mermelada	56,5 %		*		*	**
Cita	46,7 %			**		**
Café	59,8 %				**	**
Coche	46,7 %					**
Libro	24,2 %					

MODIF. EXT. EN PET. DISCULPAS		Mermelada	Cita	Café	Coche	Libro
		83,9 %	94,7 %	75,9 %	92,0 %	42,6 %
Mermelada	83,9 %		**	*	**	**
Cita	94,7 %			**		**
Café	75,9 %				**	**
Coche	92,0 %					**
Libro	42,6 %					

MODIF. INT. EN EXP. AGRADECIMIENTO		Ordenador	Comida	Carpeta	Coche	Bolígrafo
		57,8 %	75,1 %	71,1 %	77,8 %	10,7 %
Ordenador	57,8 %		**	**	**	**
Comida	75,1 %					**
Carpeta	71,1 %					**
Coche	77,8 %					**
Bolígrafo	10,7 %					

<b>MODIF. EXT. EN EXP. AGRADECIMIENTO</b>		<b>Ordenador</b>	<b>Comida</b>	<b>Carpeta</b>	<b>Coche</b>	<b>Bolígrafo</b>
		<b>74,2 %</b>	<b>92,4 %</b>	<b>84,4 %</b>	<b>84,9 %</b>	<b>15,5 %</b>
<b>Ordenador</b>	<b>74,2 %</b>		*		**	**
<b>Comida</b>	<b>92,4 %</b>			**		**
<b>Carpeta</b>	<b>84,4 %</b>				**	**
<b>Coche</b>	<b>84,9 %</b>					**
<b>Bolígrafo</b>	<b>15,5 %</b>					

<b>MODIF. EXT. EN QUEJAS</b>		<b>Cocina</b>	<b>Nota</b>	<b>Música</b>	<b>Multa</b>	<b>Retraso</b>
		<b>15,8 %</b>	<b>40,3 %</b>	<b>48,8 %</b>	<b>55,1 %</b>	<b>6,4 %</b>
<b>Cocina</b>	<b>15,8 %</b>		**	**	**	**
<b>Nota</b>	<b>40,3 %</b>				**	**
<b>Música</b>	<b>48,8 %</b>					**
<b>Multa</b>	<b>55,1 %</b>					**
<b>Retraso</b>	<b>6,4 %</b>					













ALERTADORES		HNI	HNE	HNNI	HNI	HNE	HNNI	HNI	HNE	HNNI	HNI	HNE	HNNI	HNI	HNE	HNNI	HNI	HNE	HNNI
EN PETICIONES		Apuntes	Apuntes	Apuntes	Llamada	Llamada	Llamada	Llamada	Llamada	Libro	Libro	Libro	Libro	Trabajo	Trabajo	Trabajo	Trabajo	Trabajo	Trabajo
HNI	Apuntes	10,7 %	**	45,3 %	**	11,0 %	35,6 %	19,7 %	45,3 %	57,7 %	50,7 %	37,3 %	50,0 %	47,3 %	29,3 %	45,3 %	38,7 %	**	**
HNE	Apuntes	45,3 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
HNNI	Apuntes	13,3 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
HNI	Llamada	11,0 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
HNE	Llamada	35,6 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
HNNI	Llamada	19,7 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
HNI	Libro	45,3 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
HNE	Libro	57,7 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	*
HNNI	Libro	50,7 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
HNI	Trabajo	37,3 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
HNE	Trabajo	50,0 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
HNNI	Trabajo	47,3 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
HNI	Estante	29,3 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	*	**
HNE	Estante	45,3 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	*	**
HNNI	Estante	38,7 %	**	13,3 %	**	11,0 %	**	19,7 %	**	**	**	**	**	**	*	**	**	*	**































#### Apéndice 4. Resultados del análisis logarítmico-lineal

En el presente apéndice se incluye una tabla con los resultados del análisis logarítmico lineal llevado a cabo en este estudio. En la primera columna se incluyen las variables dependientes medidas en cada uno de los actos de habla. En la segunda columna, *MODELOS*, se representa el modelo que mejor explica la distribución de los datos según la perspectiva de análisis logarítmico-lineal. La variable 1 representa la variable independiente del grupo de informantes, 2 representa la variable independiente de la situación, y 3 la variable dependiente medida en cada caso. 123 significa que tanto grupo de informantes como situación afectan conjuntamente a la variable dependiente; 13, 23 indica que ambas variables independientes tienen un efecto sobre la variable dependiente pero sin que exista interacción entre ambas; 13 aparece en aquellos casos en los que tan solo influye la variable del grupo de informantes, y 23 indica que tan sólo la situación tiene una influencia sobre la variable dependiente. La segunda columna, *PROBABILIDAD*, contiene los valores de probabilidad del modelo. La probabilidad de ajuste del modelo se ha fijado en un nivel convencional de 0,1, esto es, el valor habrá de ser igual o superior a 0,1, y cuanto más elevado sea, mayor será el ajuste del modelo propuesto. Finalmente en la tercera columna de la tabla,  $\chi^2$ , se incluye el valor del estadístico según el análisis realizado.

Algunas celdas aparecen en blanco puesto que el modelo no ha podido realizar el cálculo debido a que alguno de los valores de la variable dependiente aparece en muy pocas ocasiones.

PETICIONES	MODELOS	PROBABILIDAD	$\chi^2$
<b>Presencia de alertador</b>	123	1,00	(0) = 0
<b>Tipo de alertador</b>	13, 23	0,98	(56) = 35,68
<b>Categoría</b>	13, 23	0,96	(40) = 25,41
<b>Estrategia</b>	123	1,00	(0) = 0
<b>Perspectiva</b>	123	1,00	(0) = 0
<b>Presencia de mitigador sintáctico</b>	13, 23	0,69	(16) = 12,67
<b>Tipo de mitigador sintáctico</b>			
<b>Presencia de mitigador léxico</b>	13,23	0,45	(16) = 15,98
<b>Tipo de mitigador léxico</b>	123	1,00	(0) = 0
<b>Presencia de mitigador externo</b>	23	0,84	(20) = 13,79
<b>Tipo de mitigador externo</b>	123	1,00	(0) = 0

<b>PETICIONES DE DISCULPAS</b>	<b>MODELOS</b>	<b>PROBABILIDAD</b>	<b><math>\chi^2</math></b>
<b>Presencia de alertador</b>	3	0,87	(28) = 19,70
<b>Tipo de alertador</b>			
<b>Categoría</b>	3	0,90	(84) = 68,15
<b>Estrategia</b>			
<b>Presencia de modificador interno</b>	13, 23	0,76	(16) = 11,77
<b>Tipo de modificador interno</b>	13,23	0,43	(56) = 57,24
<b>Presencia de modificador externo</b>	23	0,84	(20) = 13,79
<b>Tipo de modificador externo</b>	13,23	0,34	(112) = 117,66
<b>EXPRESIONES DE AGRADECIMIENTO</b>	<b>MODELOS</b>	<b>PROBABILIDAD</b>	<b><math>\chi^2</math></b>
<b>Presencia de alertador</b>	23	0,74	(20) = 15,57
<b>Tipo de alertador</b>			
<b>Categoría</b>	3	0,99	(70) = 36,58
<b>Estrategia</b>			
<b>Presencia de modificador interno</b>	23	0,99	(20) = 7,52
<b>Tipo de modificador interno</b>	23	0,97	(50) = 32,41
<b>Presencia de modificador externo</b>	23	0,97	(20) = 9,99
<b>Tipo de modificador externo</b>	13, 23	0,99	(104) = 63,27
<b>QUEJAS</b>	<b>MODELOS</b>	<b>PROBABILIDAD</b>	<b><math>\chi^2</math></b>
<b>Presencia de alertador</b>	23, 13	0,68	(16) = 12,86
<b>Tipo de alertador</b>			
<b>Categoría</b>	123	1,00	(0) = 0
<b>Estrategia</b>	123	1,00	(0) = 0
<b>Perspectiva</b>	123	1,00	(0) = 0
<b>Presencia de intensificador interno</b>	123	1,00	(0) = 0
<b>Tipo de intensificador interno</b>	13, 23	0,92	(32) = 21,59
<b>Presencia de mitigador interno</b>	123	1,00	(0) = 0
<b>Tipo de mitigador interno</b>	13, 23	0,96	(72) = 52,55
<b>Presencia de modificador externo</b>	23	0,72	(20) = 15,94
<b>Tipo de mitigador externo</b>	23	0,59	(60) = 56,88
<b>Presencia de acto directivo</b>	123	1,00	(0) = 0
<b>Tipo de acto directivo</b>	13, 23	0,39	(48) = 50,08

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



- ALCARAZ, E. 1990. *Tres paradigmas de investigación lingüística*. Alcoy: Marfil.
- \_\_\_\_\_ 1996a. “El Paradigma de la pragmática”, en CENOZ, J. & J. VALENCIA (eds.): 21-46.
- \_\_\_\_\_ 1996b. “Los actos de habla”, en CENOZ, J. & J. VALENCIA (eds.): 71-94.
- \_\_\_\_\_ 2000. *El inglés profesional y académico*. Madrid: Alianza.
- ALLAN, K. 1986. *Linguistic Meaning* vol 2. Londres: Routledge & Kegan Paul.
- \_\_\_\_\_ 1998a. “Indirect speech acts: Inferring the illocutionary point”, en MEY, J. L. (ed.): 377-380.
- \_\_\_\_\_ 1998b. “Speech act classification and definition”, en MEY, J. L. (ed.): 922-926.
- \_\_\_\_\_ 1998c. “Speech act theory — An overview”, en MEY, J. L. (ed.): 927-939.
- \_\_\_\_\_ 1998d. “Speech act hierarchy: Locutions, illocutions and perlocutions”, en MEY, J. L. (ed.): 944-946.
- ÁLVAREZ, G., J. J. FERNÁNDEZ & F. J. TAMAYO (eds.) 1999. *Lenguas en contacto*. Sevilla: Mergablum.
- AMZILOTTI, G. I. 1983. “Searching for linguistic universals through contrastive analysis”. *Cross-Language Studies* 10: 9-17.
- ANDERSEN, E. S. 1990. “Acquiring communicative competence: Knowledge of register variation”, en SCARCELLA, R. C., E. S. ANDERSEN & S. D. KRASHEN (eds.): 5-25.
- ANDERSON, S. & P. KIPARSKY (eds.) 1973. *A Festschrift for Morris Halle*. Nueva York: Holt, Rinehart and Winston.
- ARNDT, H. & R. W. JANNEY 1985. “Politeness revisited: cross-modal supportive strategies”. *IRAL* 23/4: 281-300.
- ASTON, G. 1988. (ed.) *Negotiating Service: Studies in the Discourse of Bookshop Encounters*. Bolonia: Cooperativa Libreria Universitaria Editrice.
- ATKINSON, J. M. & J. HERITAGE (eds.) 1984. *Structures of Social Action. Studies in Conversational Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- AUSTIN, J. L. 1962. *How to Do Things with Words*. Oxford y Nueva York: Oxford University Press.

- BABA, J. 1999. *Interlanguage Pragmatics. Compliment Responses by Learners of Japanese and English as a Second Language*. Munich: Lincom Europa.
- BACH, K. & R. M. HARNISH 1979. *Linguistic Communication and Speech Acts*. Cambridge, Massachusetts y Londres: The MIT Press.
- \_\_\_\_\_ 1992. "How performatives really work: A reply to Searle". *Linguistics and Philosophy* 15: 93-110.
- BACHMAN, L. F. 1990. *Fundamental Considerations in Language Testing*. Oxford: Oxford University Press.
- BACHMAN, L. F. & A. S. PALMER 1982. "The construct validation of some components of communicative proficiency". *TESOL Quarterly* 16/4: 449-465.
- BALLMER, T. & W. BRENNENSTUHL 1981. *Speech Act Classification*. Berlin: Springer-Verlag.
- BARALO, M. ET AL. (eds.) 1996. *Didáctica del español como lengua extranjera III*. Madrid: Colección Expolingua.
- BARDOVI-HARLIG, K. & B. S. HARTFORD 1990. "Congruence in native and nonnative conversations: Status balance in the academic advising session". *Language Learning* 40: 467-501.
- \_\_\_\_\_ 1993. "Learning the rules of academic talk: A longitudinal study of pragmatic development". *Studies in Second Language Acquisition* 15: 279-304.
- BARNLUND, D. & S. ARAKI 1985. "International encounters: The management of compliments by Japanese and Americans". *Journal of Cross-Cultural Psychology* 18/1: 9-26.
- BAYRAKTAROGLU, A. 1991. "Politeness and interactional imbalance". *International Journal of the Society of Language* 92: 5-34.
- BEEBE, L. M. & M. C. CUMMINGS 1996. "Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance", en GASS, S. M. & J. NEU (eds.): 65-86.
- BEEBE, L. M. & T. TAKAHASHI 1989a. "Do you have a bag?: Social status and patterned variation in second language acquisition", en GASS, S. M., C. MADDEN, D. PRESTON & L. SELINKER (eds.): 103-125.

- \_\_\_\_\_. 1989b. "Sociolinguistic variation in face-threatening speech acts. Chastisement and disagreement", en EISENSTEIN, M. (ed.): 199-218.
- BEEBE, L. M., T. TAKAHASHI & R. ULISS-WELTZ 1990. "Pragmatic transfer in ESL refusals", en SCARCELLA, R. C., E. S. ANDERSEN & S. D. KRASHEN (eds.): 55-73.
- BERGMAN, M. L. & G. KASPER 1993. "Perception and Performance in Native and Nonnative Apology", en KASPER, G. & S. BLUM-KULKA (eds.): 82-107.
- BIALYSTOK, E. 1993. "Symbolic Representation and Attentional Control in Pragmatic Competence", en KASPER, G. & S. BLUM-KULKA (eds.): 43-57.
- BILLMYER, K. 1990. "I really like your lifestyle': ESL learners learning how to compliment". *Penn Working Papers in Educational Linguistics* 6/2: 31-48.
- BLOMMAERT, J. & J. VERSCHUEREN (eds.) 1991a. *The Pragmatics of International and Intercultural Communication*. Amsterdam y Filadelfia: John Benjamins.
- \_\_\_\_\_. 1991b. "Intercultural and international communication: Introduction", en BLOMMAERT, J. & J. VERSCHUEREN (eds.): 1-12.
- BLUM-KULKA, S. 1982. "Learning to say what you mean in a second language: a study of speech act performance of learners of Hebrew as a second language". *Applied Linguistics* 3: 29-59.
- \_\_\_\_\_. 1983. "Interpreting and performing speech acts in a second language: A cross-cultural study of Hebrew and English", en WOLFSON, N. & E. JUDD (eds.): 36-55.
- \_\_\_\_\_. 1987. "Indirectness and Politeness in Requests: Same or Different?". *Journal of Pragmatics* 11: 131-146.
- \_\_\_\_\_. 1989. "Playing it safe: The role of conventionality in indirectness", en BLUM-KULKA, S., J. HOUSE & G. KASPER (eds.): 37-70.
- \_\_\_\_\_. 1991. "Interlanguage pragmatics: the case of requests", en PHILLIPSON, R., E. KELLERMAN, L. SELINKER, M. SHARWOOD & M. SWAIN (eds.): 255-272.
- \_\_\_\_\_. 1992. "The metapragmatics of politeness in Israeli society". WATTS, R. J., S. IDE & K. EHLICH (eds.): 255-280.

- \_\_\_\_\_ 1996a. "Introducción a la pragmática del interlenguaje", en CENOZ, J. & J. VALENCIA (eds.): 155-175.
- \_\_\_\_\_ 1996b. "Variaciones en la formulación de peticiones", en CENOZ, J. & J. VALENCIA (eds.): 179-194.
- \_\_\_\_\_ 1997. "Discourse pragmatics", en VAN DIJK, T. A. (ed.): 38-63.
- BLUM-KULKA, S., B. DANET & R. GHERSON 1985. "The language of requesting in Israeli society", en FORGAS, J. P. (ed.): 113-141.
- BLUM-KULKA, S. & J. HOUSE 1989. "Cross-Cultural and Situational Variation in Requesting Behavior", en BLUM-KULKA, S., J. HOUSE & G. KASPER (eds.): 123-154.
- BLUM-KULKA, S., J. HOUSE & G. KASPER 1989a. "Investigating Cross-Cultural Pragmatics: An Introductory Overview", en BLUM-KULKA, S., J. HOUSE & G. KASPER (eds.): 1-34.
- \_\_\_\_\_ (eds.) 1989b. *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, Nueva Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- BLUM-KULKA, S. & E. LEVENSTON 1987. "Lexical-grammatical pragmatic indicators". *Studies in Second Language Acquisition* 9: 155-170.
- BLUM-KULKA, S. & E. OLSHTAIN 1984a. "Pragmatics and second language learning: Preface". *Applied Linguistics* 5/3: 187-188.
- \_\_\_\_\_ 1984b. "Requests and apologies: A cross cultural study of speech act realization patterns (CCSARP)". *Applied Linguistics* 5/3: 196-213.
- \_\_\_\_\_ 1986. "Too Many Words: Length of Utterance and Pragmatic Failure". *Studies in Second Language Acquisition* 8: 165-180.
- BLUM-KULKA, S. & H. SHEFFER 1993. "The Metapragmatic Discourse of American-Israeli Families at Dinner", en KASPER, G. & S. BLUM-KULKA (eds.): 196-223.
- BODMAN, J. & M. EISENSTEIN 1988. "May God increase your bounty: the expression of gratitude in English by native and non-native speakers". *Cross Currents* 15: 1-21.
- BONIKOWSKA, M. 1988. "The choice of opting out". *Applied Linguistics* 9/2: 169-181.



- BORKIN, A. & M. REINHART 1987. "Excuse me and I'm sorry". *TESOL Quarterly* 2/1: 57-79.
- BOUTON, L. 1992. "Culture, pragmatics and implicature". *AFinLa Yearbook* 1992: 35-61.
- \_\_\_\_\_ 1994. "Can NNS skill in interpreting implicatures in American English be improved through explicit instruction? — A pilot study". *Pragmatics and Language Learning* 5: 88-109.
- \_\_\_\_\_ 1996. "¿Puede mejorar la habilidad de los hablantes no nativos al interpretar la implicatura en inglés americano por medio de la instrucción explícita?: Un estudio piloto", en CENOZ, J. & J. VALENCIA (eds.): 195-224.
- BOXER, D. 1993a. "Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints". *Journal of Pragmatics* 19: 103-125.
- \_\_\_\_\_ 1993b. "Complaining and commiserating: Exploring gender issues." *Text* 13/3: 371-395.
- \_\_\_\_\_ 1996. "Ethnographic interviewing as a research tool in speech act analysis: The case of complaints", en GASS, S. M. & J. NEU (eds.): 217-239.
- BOXER, D. & L. PICKERING 1995. "Problems in the presentation of speech acts in ELT materials: the case of complaints". *ELT Journal* 49/1: 44-58.
- BRATT-PAULSTON, C. 1990. "Linguistic and communicative competence", en SCARCELLA, R. C., E. S. ANDERSEN & S. D. KRASHEN (eds.): 287-301.
- BROWN, G. & YULE, G. 1983. *Discourse Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BROWN, H. D. 1987<sup>2</sup>. *Principles of Language Learning and Teaching*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- BROWN, P. 1976. "Women and politeness: A new perspective on language and society". *Reviews in Anthropology* 3: 240-249.
- BROWN, P. & S. LEVINSON 1978. "Universals in language usage: Politeness phenomena", en GOODY, E. (ed.): 56-289.
- \_\_\_\_\_ 1987. *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BROWN, R. & A. GILMAN 1960. "The pronouns of power and solidarity", en SEBEEK, T. (ed.): 253-276.

- BRUGMAN, C. & M. MACAULEY (eds.) 1985. *Proceedings of the Tenth Annual Meeting of the Berkeley Linguistics Society*. Berkeley: Berkeley Linguistics Society.
- BUENO, A. 1996. "Sociolinguistic and sociocultural competence", en MCLAREN, N. & D. MADRID (eds.): 345-373.
- BUSTAMANTE, I. & M. NIÑO 1995. "Impositive speech acts in Northern Andean Spanish: A pragmatic description". *Hispania* 78/4: 885-897.
- CAMPBELL, R. & R. WALES 1970. "The study of language acquisition", en LYONS, J. (ed.): 242-260.
- CANALE, M. 1983. "From communicative competence to communicative language pedagogy", en RICHARDS, J. C. & R. W. SCHMIDT (eds.): 2-27.
- CANALE, M. & M. SWAIN 1980. "Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing". *Applied Linguistics* 1/1: 1-47.
- CANDLIN, C., H. COLEMAN & J. BURTON 1983. "Dentist-patient communication: Communicating complaint", en WOLFSON, N. & E. JUDD (eds.): 56-81.
- CARRASCO, A. 1998. "Tendencias relacionales de los españoles en las interacciones verbales I: La distancia social en la conversación". *Cuadernos del Lazarillo* 15: 55-61.
- \_\_\_\_\_. 1999. "Revisión y evaluación del modelo de cortesía de Brown y Levinson". *Pragmalingüística* 7: 1-44.
- CARRELL, P. L. & B. H. KONNEKER 1981. "Politeness: Comparing native and nonnative judgments". *Language Learning* 31/1: 17-31.
- CELCE-MURCIA, M. (ed.) 1991<sup>2</sup>. *Teaching English as a Foreign Language*. Boston: Heinke & Heinke Publishers.
- CELCE-MURCIA, M., Z. DORNYEI & S. THURRELL 1995. "Communicative Competence: A Pedagogically Motivated Framework with Content Specifications". *Issues in Applied Linguistics* 6: 5-35.
- CENOZ, J. 1996a. "Requests and apologies: a comparison between native and non-native speakers of English". *Atlantis* 18: 53-61.

## Referencias bibliográficas

---

- \_\_\_\_\_ 1996b. “La competencia comunicativa: su origen y componentes”, en CENOZ, J. & J. VALENCIA (eds.): 95-114.
- \_\_\_\_\_ 1999. “Pragmática contrastiva: comparación de la producción de actos de habla en inglés y español”, en IGLESIAS, L. & P. NÚÑEZ (eds.): 151-58.
- CENOZ, J. & J. VALENCIA 1996a. “Las peticiones: una comparación entre hablantes europeos y americanos”, en CENOZ, J. & J. VALENCIA (eds.): 225-238.
- \_\_\_\_\_ (eds.) 1996b. *La competencia pragmática: elementos lingüísticos y psicosociales*. Bilbao: Universidad del País Vasco/EHU.
- CENOZ, J. I. VÁZQUEZ, & J. BARNES 1998. “Competencia pragmática, adquisición y enseñanza de lenguas”, en VÁZQUEZ, I. & I. GUILLÉN (eds.): 195-200.
- CHEEPEN, C. 1988. *The Predictability of Informal Conversation*. Londres: Pinter Publishers Ltd.
- CHOMSKY, N. 1965. *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- \_\_\_\_\_ 1980. *Rules and Representations*. Nueva York: Columbia University Press.
- CLARK, H. & D. H. SCHUNK 1980. “Polite responses to polite requests”. *Cognition* 8: 111-143.
- CLYNE, M. 1998. “Discourse in cross-linguistic and cross-cultural contexts”, en MEY, J. L. (ed.): 244-251.
- CLYNE, M., M. BALL & D. NEIL 1991. “Intercultural communication at work in Australia: Complaints and apologies in turns”. *Multilingua* 10/3: 251-273.
- COHEN, A. D. 1996a. “Investigating the production of speech acts”, en GASS, S. M. & J. NEU (eds.): 21-43.
- \_\_\_\_\_ 1996b. “Developing the Ability to Perform Speech Acts”. *Studies in Second Language Acquisition* 18: 253-268.
- \_\_\_\_\_ 1997. “Developing pragmatic ability: Insights from the accelerated study of Japanese”, en COOK, H. M., K. HIJIRIDA & M. TAHARA (eds.): 133-159.
- COHEN, A. D. & E. OLSHTAIN 1981. “Developing a measure of sociocultural competence: the case of apology”. *Language Learning* 31/1: 113-114.

- \_\_\_\_\_. 1994. "Researching the production of second-language speech acts", en TARONE, E. E., S. M. GASS & A. D. COHEN (eds.): 143-156.
- COHEN, A. D., E. OLSHTAIN & D. S. ROSENSTEIN 1986. "Advanced EFL apologies". *International Journal of the Sociology of Language* 62: 51-74.
- COLE, P. (ed.) 1978. *Pragmatics. Syntax and Semantics* 9. Nueva York: Academic Press.
- COLE, P. & J. MORGAN (eds.) 1975. *Speech Acts. Syntax and Semantics* 3. Nueva York: Cornell University Press.
- CONLAN, C. J. 1996. "Politeness, paradigms of family, and the Japanese ESL speaker". *Language Sciences* 18: 729-742.
- COOK, H. M., K. HIJIRIDA & M. TAHARA (eds.) 1997. *New Trends and Issues in Teaching Japanese Language and Culture*. Honolulu: University of Hawaii.
- COSNIER, J. 1987. "Ethologie du dialogue", en COSNIER, J. & C. KERBRAT-ORECCHIONI (eds.): 291-315.
- COSNIER, J. & C. KERBRAT-ORECCHIONI (eds.). 1987. *Décrire la conversation*. Lyon: Presses Universitaires de Lyon.
- COULMAS, F. 1981a. (ed.) *Conversational Routine*. La Haya: Mouton.
- \_\_\_\_\_. 1981b. "Poison to your soul: Thanks and apologies contrastively viewed", en COULMAS, F. (ed.): 69-93.
- COULTHARD, M. (ed.) 1992a. "Forensic discourse analysis", en COULTHARD, M. (ed.): 242-257.
- \_\_\_\_\_. 1992a. *Advances in Spoken Discourse Analysis*. Londres: Routledge.
- COUPLAND, N., K. GRAINGER & J. COUPLAND 1988. "Politeness in context: Intergenerational issues". *Language in Society* 17: 253-262.
- DAIKUHARA, M. 1986. "A study of compliments from a cross-cultural perspective: Japanese vs. American English". *Working Papers in Educational Linguistics* 2/2: 103-135.
- D'AMICO-REISNER, L. 1985. *An Ethnolinguistic Study of Disapproval Exchanges*. Tesis doctoral sin publicar. University of Pennsylvania.
- DAVIES, E. 1987. "A contrastive approach to the analysis of politeness formulas". *Applied Linguistics* 8: 75-88.

- DAY, R. (ed.) 1986. *Talking to Learn*. Rowley, MA: Newbury House.
- DECHERT, H. W. & M. RAUPAUCH (eds.) 1989. *Transfer in Language Production*. Norwood, N.J.: Ablex.
- DE LAS CUEVAS, J. & D. FASLA (eds.) 1999. *Contribuciones al estudio de la Lingüística Aplicada*. Logroño: Ochoa.
- DÍAZ, F. J. 1999. "Requesting in British English and Peninsular Spanish", en ÁLVAREZ, G., J. J. FERNÁNDEZ & F. J. TAMAYO (eds.): 171-180.
- DIK, S. C. 1989. *The Theory of Functional Grammar. Part I: The Structure of the Clause*. Dordrecht: Foris.
- DONALDSON, S. K. 1979. "One kind of speech act: How do we know when we're conversing?" *Semiotica* 28: 259-297.
- DUFON, M. A., G. KASPER, S. TAKAHASHI & N. YOSHINAGA 1994. "Bibliography on linguistic politeness". *Journal of Pragmatics* 21/5: 527-578.
- DURANTI, A. 1998. "Communicative competence", en MEY, J. L. (ed.): 147-148.
- EDMONDSON, W. 1981. *Spoken Discourse. A Model for Analysis*. Londres y Nueva York: Longman.
- EDMONDSON, W. J. & J. HOUSE 1981. *Let's Talk and Talk about It*. Munich: Urban and Schwarzenberg.
- \_\_\_\_\_ 1991. "Do learners talk too much? The waffle phenomenon in interlanguage pragmatics", en PHILLIPSON, R., E. KELLERMAN, L. SELINKER, M. S. SMITH & M. SWAIN (eds.): 273-287.
- EDMONDSON, W. J., J. HOUSE, G. KASPER & B. STEMMER 1984. "Learning the pragmatics of discourse: A project report". *Applied Linguistics* 5: 113-127.
- EISENSTEIN, M. R. (ed.) 1989. *The Dynamic Interlanguage. Empirical Studies in Second Language Variation*. Nueva York y Londres: Plenum Press.
- EISENSTEIN, M. & J. BODMAN. 1986. "'I very appreciate': Expressions of gratitude by native and nonnative speakers of American English". *Applied Linguistics* 7: 167-185.
- \_\_\_\_\_ 1993. "Expressing Gratitude in American English", en KASPER, G. & S. BLUM-KULKA (eds.): 64-81.

- ELLIS, R. 1992. "Learning to communicate in the classroom". *Studies in Second Language Acquisition* 14: 1-23.
- \_\_\_\_\_. 1994. *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford y Nueva York: Oxford University Press.
- \_\_\_\_\_. 1997. *SLA Research and Language Teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- EL-SAYED, A. 1990. "Politeness formulas in English and Arabic: A contrastive study". *ITL* 89-90: 1-23.
- ERVIN-TRIPP, S. 1972. "On sociolinguistic rules: Alternation and co-occurrence", en GUMPERZ, J. & D. HYMES (eds.): 213-250.
- ESCANDELL, M. V. 1995. "Cortesía, fórmulas conversacionales y estrategias indirectas". *Revista Española de Lingüística* 25/1: 31-66.
- \_\_\_\_\_. 1996a. *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.
- \_\_\_\_\_. 1996b. "Los fenómenos de interferencia pragmática", en BARALO, M. ET AL. (eds.): 99-117.
- FAERCH, C. & G. KASPER 1983. "'Ja und – og hav' så?' A contrastive analysis of gambits in German and Danish", en FISIAK, J. (ed.): 69-105.
- \_\_\_\_\_. 1989. "Internal and External Modification in Interlanguage Request Realization", en BLUM-KULKA, S., J. HOUSE & G. KASPER (eds.): 221-247.
- FARGHAL, M. & A. BORINI 1997. "Pragmareligious failure in translating Arabic politeness formulas into English: Evidence from Mahfouz's *Awlad Haratina*". *Multilingua* 16/1: 77-99.
- FERNÁNDEZ, L. 1999. "La cortesía positiva y la cortesía negativa en la traducción", en ÁLVAREZ, G., J. J. FERNÁNDEZ & F. J. TAMAYO (eds.): 181-189.
- FINE, J. 1988. *Second Language Discourse: A Textbook of Current Research*. Norwood, NJ: Ablex.
- FISIAK, J. (ed.) 1983. *Contrastive Linguistics*. La Haya: Mouton.
- FLOWERDEW, J. 1988. "Speech acts and language teaching". *Language Teaching* 21/2: 69-82.

- FORGAS, J. P. (ed.) 1985. *Language and Social Situation*. Nueva York y Berlín: Springer.
- FRASER, B. 1973. "On accounting for illocutionary forces", en ANDERSON, S. & P. KIPARSKY (eds.): 287-308.
- \_\_\_\_\_ 1981. "On apologizing", en COULMAS, F. (ed.): 259-271.
- FRASER, B. & W. NOLEN 1981. "The association of deference with linguistic form", *International Journal of the Sociology of Language* 27: 93-111.
- FRASER, B., E. RINTELL & J. WALTERS 1980. "An approach to conducting research on the acquisition of pragmatic competence in a second language", en LARSEN-FREEMAN, D. (ed.): 75-91.
- FUKUSHIMA, S. 1991. "Offers and requests: Performance by Japanese learners of English". *World Englishes* 9: 317-325.
- \_\_\_\_\_ 1996. "Request strategies in British English and Japanese". *Language Sciences* 18: 671-688.
- GARCÉS, P. 1995. "Revisión crítica de algunos de los postulados de la teoría de la cortesía lingüística propugnada por Brown y Levinson", en HERNÁNDEZ, C., B. LÉPINETTE & M. PÉREZ (eds.): 43-61.
- GARCÍA, C. 1989. "Apologizing in English: Politeness Strategies used by Native and Non-Native Speakers". *Multilingua* 8: 3-20.
- \_\_\_\_\_ 1993. "Making a request and responding to it: A case study of Peruvian Spanish speakers". *Journal of Pragmatics* 19: 127-152.
- GARCÍA, M. J. 1998. *Estrategias de cortesía verbal en inglés y en español*. Tesis doctoral sin publicar. Universidad de Granada.
- GARNICA, A. 1998. "Lo que queremos decir cuando hablamos o el aspecto pragmático de la lingüística", en ORO, J. M. & J. VARELA (eds.): 45-55.
- GASS, S. M., C. MADDEN, D. PRESTON & L. SELINKER (eds.) 1989. *Variation in Second Language Acquisition: Discourse and Pragmatics*. Clevedon: Multilingual Matters.
- GASS, S. M. & J. NEU (eds.) 1996. *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*. Berlin & Nueva York: Mouton de Gruyter.

- GASS, S. & L. SELINKER (eds.) 1983. *Language Transfer in Language Learning*. Rowley, Massachussets: Newbury House.
- GAZDAR, G. 1981. "Speech act assignment", en JOSHI, A. K., B. L. WEBBER & I. A. SAG (eds): 64-83.
- GEIS, M. L. 1995. *Speech Acts and Conversational Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GEIS, M. L. & L. L. HARLOW 1996. "Politeness strategies in French and English", en GASS, S. M. & NEU, J. (eds.): 129-153.
- GIBBS, R. W. 1985. "Situational conventions and requests", en FORGAS, J. P. (ed.): 97-110.
- GLEASON, J. B. & N. B. RATNER 1999<sup>2</sup>. *Psicolingüística*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- GODDARD, C. & A. WIERZBICKA 1997. "Discourse and culture", en VAN DIJK, T. A. (ed.): 231-257.
- GOFFMAN, E. 1967. *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Nueva York: Doubleday.
- \_\_\_\_\_ 1971. *Relations in Public: Microstudies of the Public Order*. Harmondsworth: Penguin.
- GORDON, O. & G. LAKOFF 1971. "Conversational Postulates". *Papers from the Seventh Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*: 63-84.
- GREEN, G. M. 1975. "How to get people to do things with words: The whimperative question", en COLE, P. & J. MORGAN (eds.): 107-141.
- GREIF, E. B. & J. B. GLEASON 1980. "Hi, thanks and goodbye: More routine information". *Language in Society* 9/2: 159-166.
- GRICE, H. P. 1975. "Logic and Conversation", en COLE, P. & J. L. MORGAN (eds.): 41-58.
- \_\_\_\_\_ 1978. "Further Notes on Logic and Conversation", en COLE, P. (ed.): 113-127.
- GU, Y. 1993. "The impasse of perlocution". *Journal of Pragmatics* 20: 405-432.
- GUMPERZ, J. J. 1982. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.



- GUMPERZ, J. J. & D. HYMES (eds.) 1964. *The Ethnography of Communication*. Washington: The American Anthropologist.
- \_\_\_\_\_ (eds.) 1972 *Directions in Sociolinguistics*. Nueva York: Holt, Reinhart and Winston.
- GÜNTNER, S. 1993. "German-Chinese interactions: Differences in contextualization conventions and resulting miscommunication". *Pragmatics* 3/3: 283-304.
- HABERMAS, J. 1987 [1981]. *Teoría de la acción comunicativa, I. Racionalidad y racionalización social*. Madrid: Taurus.
- HACKMANN, D. 1977. "Patterns in purported speech acts". *Journal of Pragmatics* 1: 143-154.
- HALLIDAY, M. A. K. & R. HASAN 1976. *Cohesion in English*. Londres: Longman.
- HATIM, B. 1997. *Communication across Cultures. Translation Theory and Contrastive Text Linguistics*. Exeter, Devon: University of Exeter Press.
- \_\_\_\_\_ 1998. "Text Politeness: A Semiotic Regime for a More Interactive Pragmatics", en HICKEY, L. (ed.): 72-102.
- HVERKATE, H. 1979. *Impositive Sentences in Spanish: Theory and Description in Linguistic Pragmatics*. Amsterdam: North Holland.
- \_\_\_\_\_ 1983. "Los actos verbales indirectos: el parámetro de la referencia no específica". *Lingüística Española Actual* 5: 15-28.
- \_\_\_\_\_ 1988a. "Politeness strategies in verbal interaction: An analysis of directness and indirectness in speech acts". *Semiotica* 71: 59- 71.
- \_\_\_\_\_ 1988b. "Toward a typology of politeness strategies in communicative interaction". *Multilingua* 7/4: 385-409.
- \_\_\_\_\_ 1992. "Deictic categories as mitigating devices". *Pragmatics* 2/4: 505-522.
- \_\_\_\_\_ 1993. "Acerca de los actos de habla expresivos y comisivos en español", en HVERKATE, H., K. HENGVELD & G. MULDER (eds.): 149-180.
- \_\_\_\_\_ 1994. *La cortesía verbal. Estudio pragmlingüístico*. Madrid: Gredos.
- \_\_\_\_\_ 1998. "La contextualización discursiva como factor determinante de la realización del acto de habla interrogativo", en HVERKATE, H., G. MULDER & C. FRAILE (eds.): 173-209.

- HAVERKATE, H., K. HENGEVELD & G. MULDER (eds.) 1993. *Aproximaciones pragmalingüísticas al español*. Amsterdam: Rodopi.
- HAVERKATE, H., K. HENGEVELD, G. MULDER & H. OLBERT (eds.) 1991. *Foro Hispánico 2. Exploraciones semánticas y pragmáticas del español*. Amsterdam: Rodopi.
- HAVERKATE, H., G. MULDER & C. FRAILE (eds.) 1998. *La pragmática lingüística del español*. Amsterdam: Rodopi.
- HELD, G. 1992. "Politeness in linguistic research", en WATTS, R. J., S. IDE & K. EHLICH (eds.): 131-153.
- \_\_\_\_\_ 1996. "Two polite speech acts in contrastive view: Aspects of the realization of requesting and thanking in French and Italian", en HELLINGER, M. & U. AMMON (eds.): 363-384.
- HELLINGER, M. & U. AMMON (eds.) 1996. *Contrastive Sociolinguistics*. Berlín y Nueva York: Mouton de Gruyter.
- HERNÁNDEZ, C. 1999. *Culturas y acción comunicativa. Introducción a la pragmática intercultural*. Barcelona: Octaedro.
- HERNÁNDEZ, C., B. LÉPINETTE & M. PÉREZ (eds.) 1995. *Aspectes de la reflexió i de la praxi interlingüística*. Valencia: Universitat de València.
- HERVEY, S. G. J. 1998. "Speech Acts and Illocutionary Function in Translation Methodology", en HICKEY, L. (ed.): 10-24.
- HICKEY, L. 1991. "Comparatively Polite People in Spain and Britain". *Association for Contemporary Iberian Studies* 4/2: 2-7.
- \_\_\_\_\_ (ed.) 1998. *The Pragmatics of Translation*. Clevedon: Multilingual Matters.
- HICKEY, L. & I. VÁZQUEZ 1994. "Politeness as Deference: A Pragmatic View". *Pragmalingüística* 2: 267-286.
- HIGA, M. 1972. "The use of imperative mood in post-war Japan", en LEBRA, W. P. (ed.): 49-56.
- HILL, B., S. IDE, S. IKUTA, A. KAWASAKI & T. OGINO 1986. "Universals of linguistic politeness". *Journal of Pragmatics* 10: 347-371.
- HINKEL, E. 1994. "Pragmatics of interaction. Expressing thanks in a second language". *Applied Language Learning* 5/1: 73-91.

- HJELMQUIST, E. 1984. "Memory for conversations". *Discourse Processes* 7: 321-336.
- HOLMES, J. 1984. "Modifying illocutionary force". *Journal of Pragmatics* 8: 345-365.
- \_\_\_\_\_ 1986. "Functions of *you know* in women's and men's speech". *Language in Society* 15/1: 1-22.
- \_\_\_\_\_ 1990. "Apologies in New Zealand English". *Language in Society* 19: 155-199.
- \_\_\_\_\_ 1995. *Women, Men and Politeness*. Londres: Longman.
- HOLMES, J. & D. BROWN 1987. "Teachers and students learning about compliments". *TESOL Quarterly* 21: 503-546.
- HOLTGRAVES, T. & J. N. YANG 1990. "Politeness as universal: cross-cultural perceptions of request strategies and inferences based on their use". *Journal of Personality and Social Psychology* 59: 719-729.
- HONG, W. 1998. *Request Patterns in Chinese and German*. Munich: Lincom Europa.
- HOUCK, N. & S. M. GASS 1996. "Non-native refusals: A methodological perspective", en GASS, S. M. & J. NEU (eds.): 45-64.
- HOUSE, J. 1982a. "Opening and closing phases in English and German dialogues". *Grazer Linguistischen Studien* 16: 52-83.
- \_\_\_\_\_ 1982b. "Conversational strategies in German and English dialogues", en NICKEL, G. & D. NEHLS (eds.): 136-150.
- \_\_\_\_\_ 1982c. "Gambits in deutschen und englischen Alltagsdialogen. Versuch einer pragmatisch-kontrastiven Analyse". *Grazer Linguistische Studien* 17/18: 110-132.
- \_\_\_\_\_ 1988. "'Oh excuse me please...': Apologizing in a foreign language", en KETTEMAN, B., P. BIERBAUMER, A. FILL & A. KARPF (eds.): 303-327.
- \_\_\_\_\_ 1996. "Contrastive discourse analysis and misunderstanding: The case of German and English", en HELLINGER, M. & U. AMMON (eds.): 345-361.
- \_\_\_\_\_ 1998. "Politeness and Translation", en HICKEY, L. (ed.): 54-71.
- HOUSE, J. & G. KASPER 1981. "Politeness markers in English and German", en COULMAS, F. (ed.): 157-185.

- \_\_\_\_\_. 1987. "Interlanguage pragmatics: Requesting in a foreign language", en LOERSCHER, W. & R. SCHULZE (eds.): 1250-1288.
- HUDSON, T., E. DEMTER & J. D. BROWN 1995. *Developing Prototypic Measures of Cross-Cultural Pragmatics*. Honolulu: University of Hawaii.
- HULL, R. D. 1975. "A semantics for superficial and embedded questions in natural language", en KEENAN, E. L. (ed.): 35-45.
- HURLEY, D. S. 1992. "Issues in teaching pragmatics, prosody and non-verbal communication". *Applied Linguistics* 13/3: 259-281.
- HUXLEY, R. & E. INGRAMS (eds.) 1970. *Language Acquisition: Models and Methods*. Londres: Academic Press.
- HYMES, D. 1964. "Introduction: Toward ethnography of communication", en GUMPERZ, J. J. & D. HYMES (eds.): 1-34.
- \_\_\_\_\_. 1970. "Competence and performance in linguistic theory", en HUXLEY, R. & E. INGRAMS (eds.): 3-28.
- \_\_\_\_\_. 1972. "On communicative competence", en PRIDE, B. J. & J. HOLMES (eds.): 269-293.
- IDE, S. 1989. "Formal forms and discernment: Two neglected aspects of universals of linguistic politeness". *Multilingua* 8/2: 223-248.
- IDE, S., B. HILL, Y. CARNES, M. T. OGINO & A. KAWASAKI, A. 1992. "The concept of politeness: An empirical study of American English and Japanese", en WATTS, R. J., S. IDE & K. EHLICH (eds.): 281-297.
- IGLESIAS, L. & P. NÚÑEZ (eds.) 1999. *I Congreso de Lingüística contrastiva. Lenguas y culturas*. Santiago de Compostela: Universidade de Santiago de Compostela.
- JACKSON, J. A. (ed.) 1968. *Social Stratification*. Cambridge: Cambridge University Press.
- JEFFERSON, G. 1984a. "On stepwise transition from talk about trouble to inappropriately next-positioned matters", en ATKINSON, J. M. & J. HERITAGE (eds.): 191-222.
- \_\_\_\_\_. 1984b. "On the organization of laughter in talk about troubles", en ATKINSON, J. M. & J. HERITAGE (eds.): 346-349.

- JEFFERSON, G. & J. R. E. LEE 1981. "The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a 'troubles-telling' and a 'service encounter'". *Journal of Pragmatics* 5: 399-422.
- JOHNSTON, B., KASPER, G. & ROSS, S. 1998. "Effect of rejoinders in production questionnaires". *Applied Linguistics* 19/2: 157-182.
- JOSHI, A. K., B. L. WEBBER & I. A. SAG (eds.) 1981. *Elements of Discourse Understanding*. Cambridge: Cambridge University Press.
- KACHRU, Y. 1991. "Speech acts in world Englishes. Toward a framework for research". *World Englishes* 10/3: 299-306.
- KANAGARY, R. & K. IGARASHI 1997. "Acquisition of pragmatics competence in a Japanese immersion kindergarten". *Pragmatics and Language Learning* 8: 243-265.
- KARTTUNEN, L. 1977. "Syntax and semantics of questions". *Linguistics and Philosophy* 1: 3-44.
- KASANGA, L. A. 1998. "Requests in English by second-language users". *I.T.L. Review in Applied Linguistics* 119-120: 123-153.
- KASPER, G. 1981. *Pragmatische Aspekte in der Interimsprache*. Tübingen: Narr.
- \_\_\_\_\_ 1982. "Teaching induced errors in interlanguage discourse". *Studies in Second Language Acquisition* 4: 99-113.
- \_\_\_\_\_ 1989. "Variation in interlanguage speech act realization", en GASS, S., C. MADDEN, D. PRESTON & L. SELINKER (eds.): 37-58.
- \_\_\_\_\_ 1990. "Linguistic Politeness". *Journal of Pragmatics* 14: 193-218.
- \_\_\_\_\_ 1992a. "Pragmatic Transfer". *Second Language Research* 8: 203-231.
- \_\_\_\_\_ (ed.) 1992b. *Pragmatics of Japanese as Native and Target Language*. Manoa: University of Hawaii at Manoa.
- \_\_\_\_\_ 1996. "Introduction: Interlanguage Pragmatics in SLA". *Studies in Second Language Acquisition* 18: 145-148.
- \_\_\_\_\_ 1997. "Can pragmatic competence be taught?" (NetWork #6) [documento HTML]. <http://www.lll.hawaii.edu/nflrc/NetWorks/NW6/> (30/10/1998)
- \_\_\_\_\_ 1998. "Politeness", en MEY, J. L. (ed.): 677-684.

- KASPER, G. & S. BLUM-KULKA 1993a. "Interlanguage Pragmatics: An Introduction", en KASPER, G. & S. BLUM-KULKA (eds.): 3-17.
- \_\_\_\_\_ (eds.) 1993b. *Interlanguage Pragmatics*. Oxford y Nueva York: Oxford University Press.
- KASPER, G. & M. DAHL. 1991. "Research Methods in Interlanguage Pragmatics". *Studies in Second Language Acquisition* 13: 215-247.
- KASPER, G. & M. A. DUFON 2000. "La pragmática de la interlengua desde una perspectiva evolutiva", en MUÑOZ, C. (ed.): 231-257.
- KASPER, G. & R. SCHMIDT 1992. "Interlanguage pragmatics and language learning". Trabajo presentado en *Sociolinguistics and TESOL Colloquium. TESOL Convention Vancouver*.
- \_\_\_\_\_ 1996. "Developmental Issues in Interlanguage Pragmatics". *Studies in Second Language Acquisition* 18/2: 149-169.
- KEENAN, E. L. (ed.) 1975. *Formal Semantics of Natural Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- KEENAN, S. K. 1992. "Investigating deaf students' apologies: An exploratory study". *Applied Linguistics* 14/4: 364-384. (A C)
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. 1992. *Les interactions verbales* vol. II. París: Armand Colin.
- \_\_\_\_\_ 1995. "La construction de la relation interpersonnelle: quelques remarques sur cette dimension du dialogue". *Cahiers de Linguistique Française* 16: 69-88.
- KETTEMAN, B., P. BIERBAUMER, A. FILL & A. KARPFF (eds.) 1988. *Englisch als Zweitsprache*. Tübingen: Narr.
- KITAGAWA, C. 1980. "Saying 'yes' in Japanese". *Journal of Pragmatics* 4: 105-120.
- KOIKE, D. A. 1988. "Markedness and its application to pragmatics: Brazilian Portuguese directives", en STACZEK, J. (ed.): 211-225.
- \_\_\_\_\_ 1989. "Pragmatic Competence and Adult L2 Acquisition: Speech Acts in Interlanguage". *The Modern Language Journal* 73: 279-289.
- \_\_\_\_\_ 1992. *Language and Social Relationship in Brazilian Portuguese. The Pragmatics of Politeness*. Austin: University of Texas Press.

- LABOV, W. 1972. *Sociolinguistic Patterns*. Oxford: Basil Blackwell.
- LABOV, W. & D. FANSHEL 1977. *Therapeutic Discourse*. Nueva York: Academic Press.
- LAKOFF, R. 1973. "The logic of politeness or minding your p's and q's". *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago: Chicago Linguistic Society: 292-305.
- \_\_\_\_\_. 1975. *Language and Woman's Place*. Nueva York: Harper and Row.
- \_\_\_\_\_. 1985. "The pragmatics of subordination", en BRUGMAN, C. & M. MACAULEY (eds.): 481-492.
- LANGE, W. 1984. *Aspekte der Höflichkeit*. Frankfurt: Peter Lang.
- LARSEN-FREEMAN, D. (ed.) 1980. *Discourse Analysis in Second Language Research*. Rowley, Massachusetts: Newbury House.
- LE PAIR, R. 1996. "Spanish request strategies: A cross-cultural analysis from an intercultural perspective". *Language Sciences* 18: 651-670.
- LEBRA, W. P. (ed.) 1972. *Transcultural Research in Mental Health*. Honolulu: University Press of Hawaii.
- LEECH, G. N. 1983. *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman.
- LEVENSTON, E. & S. BLUM.-KULKA 1978. "Discourse completion as a technique for studying lexical features of interlanguage". *Working Papers in Bilingualism* 15: 13-21.
- LEVINSON, S. C. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- LOERSCHER, W. & R. SCHULZE (eds.) 1987. *Perspectives on Language in Performance*. Tubinga: Narr.
- LUZÓN, M. J. 1998. "Una aproximación a los conceptos de cortesía y descortesía desde el género", en VÁZQUEZ, I. & I. GUILLÉN (eds.): 61-65.
- LYONS, J. (ed.) 1970. *New Horizons in Linguistics*. Harmondsworth: Penguin.
- MAESHIBA, N., N. YOSHINAGA, G. KASPER, & S. ROSS 1996. "Transfer and proficiency in interlanguage apologising", en GASS, S. & J. NEU (eds.): 155-187.
- MANES, J. & N. WOLFSON 1981. "The compliment formula", en COULMAS, F. (ed.): 115-132.

- MAO, L. R. 1994. "Beyond politeness theory: 'Face' revisited and renewed". *Journal of Pragmatics* 21: 451-486.
- MÁRQUEZ, R. 1997. "Politeness Phenomena in British English and Uruguayan Spanish: The Case of Requests". *Miscelánea* 18: 159-167.
- \_\_\_\_\_. 1998. "The teaching of politeness in the language classroom", en VÁZQUEZ, I. & I.GUILLÉN (eds.): 291-297.
- MARTÍNEZ-CABEZA, M. A. 1994. "Conversations between British and Indian characters in A Passage to India: A reappraisal of politeness theory". *Revista Canaria de Estudios Ingleses* 29: 197-206.
- \_\_\_\_\_. 1995. *Lengua y estilo en las novelas de E. M. Forster*. Granada: Universidad de Granada.
- \_\_\_\_\_. 1997. "La cortesía verbal: perspectiva pragmalingüística", en MOLINA, A. & J. D. DUQUE (eds.): 231-244.
- MATOBA, K. 1996. "Referential perspective in speech acts: A comparison between German and Japanese", en HELLINGER, M. & U. AMMON (eds.): 411-445.
- MATSUMOTO, Y. 1988. "Reexamination of the universality of face: politeness phenomena in Japanese". *Journal of Pragmatics* 12: 403-426.
- \_\_\_\_\_. 1989. "Politeness and conversational universals - observations from Japanese". *Multilingua* 8/2-3: 207-221.
- MCLAREN, N. & D. MADRID (eds.) 1996. *A Handbook for TEFL*. Alcoy: Marfil.
- MEIER, A. J. 1995. "Passages of politeness". *Journal of Pragmatics* 24: 381-392.
- MEY, J. L. 1993. *Pragmatics*. Oxford: Blackwell.
- \_\_\_\_\_. (ed.) 1998. *A Concise Encyclopedia of Pragmatics*. Amsterdam, Nueva York, Londres, etc.: Elsevier.
- MOESCHLER, J. 1982. *Dire et contredire: pragmatique de la négation et acte de réfutation dans la conversation*. Berne: Peter Lang.
- MOLINA, A. & J. D. DUQUE (eds.) 1997. *Estudios de Lingüística General*, vol. III. Granada: Método Ediciones.
- MORGAN, J. 1978. "Two types of convention in indirect speech acts", en COLE, P. (ed.): 261-281.



- MULDER, G. 1991. "Aproximarse y evitar: Estrategias de cortesía en castellano", en HAVERKATE, H., K. HENGEVELD, G. MULDER & H. OLBERT (eds.): 69-79.
- \_\_\_\_\_. 1993. "¿Por qué no coges el teléfono?": acerca de los actos de habla indirectos", en HAVERKATE, H., K. HENGEVELD & G. MULDER (eds.): 181-207.
- \_\_\_\_\_. 1998. "Un estudio empírico de los actos de habla directivos en español", en HAVERKATE, H., G. MULDER & C. FRAILE (eds.): 237-275.
- MUÑOZ, C. (ed.). 2000. *Segundas lenguas. Adquisición en el aula*. Barcelona: Ariel.
- MURCIA-BIELSA, S. 2000. "The choice of directive expressions in English and Spanish instructions: A semantic network", en VENTOLA, E. (ed.): 117-146.
- MURPHY, B. & J. NEU 1996. "'My grade's too low': The speech act of complaining", en GASS, S. M. & J. NEU (eds.): 191-216.
- NELSON, G. L., M. AL BATAL & E. ECHOLS 1996. "Arabic and English compliment responses: Potential for pragmatic failure". *Applied Linguistics* 17/4: 411-432.
- NELSON, G. L., W. EL BAKARY & M. AL BATAL 1996. "Egyptian and American compliments: Focus on second language learners", en GASS, S. M. & J. NEU (eds.): 109-128.
- NIETO, J. M. 1995. *Introducción al análisis del discurso hablado*. Granada: Universidad de Granada.
- NIKI, H. & H. TAJIKA 1994. "Asking for permission vs. making requests: Strategies chosen by Japanese speakers of English". *Pragmatics and Language Learning* 5: 110-124.
- NWOYE, O. G. 1992. "Linguistic politeness and socio-cultural variation of the notion of face". *Journal of Pragmatics* 18: 309-328.
- OBENG, S. G. 1999. "Apologies in Akan discourse". *Journal of Pragmatics* 31: 709-734.
- ODLIN, T. 1989. *Language Transfer. Cross-Linguistic Influence in Language Learning*. Cambridge: Cambridge University Press.

- OKAMOTO, S. & W. P. ROBINSON 1997. "Determinants of gratitude expressions in England". *Journal of Language and Social Psychology* 16/4: 411-433.
- OKUMOTO, Y. 1998. "On cultural differences of compliment responses". [documento HTML]. <http://www.kinet.or.jp/yoshi/yoshi/thesis/thesis.html>. (15/10/1998)
- OLEKSY, W. (ed.) 1989. *Contrastive Pragmatics*. Amsterdam y Filadelfia: John Benjamins.
- OLSHTAIN, E. 1983. "Sociocultural competence and language transfer: The case of apology", en GASS, S. & L. SELINKER (eds.): 232-249.
- OLSHTAIN, E. & A. D. COHEN 1983. "Apology: A speech-act set", en WOLFSON, N. & E. JUDD (eds.): 18-35.
- \_\_\_\_\_ 1989. "Speech act behaviour across languages", en DECHERT, H. W. & M. RAUPAUCH (eds.): 53-67.
- \_\_\_\_\_ 1991. "Teaching speech act behavior to nonnative speakers", en CELCE-MURCIA, M. (ed.): 154-165.
- OLSHTAIN, E. & L. WEINBACH 1987. "Complaints – A study of speech act behavior among native and nonnative speakers of Hebrew", en VERSCHUEREN, J. & M. BERTUCELLI-PAPI (eds.): 195-208.
- ORO, J. M. & J. VARELA (eds.) 1998. *Diálogos de culturas*. Santiago de Compostela: Universidade de Santiago de Compostela.
- ORTEGA, J. 1985. "Apéndices modalizadores en español: Los 'comprobativos'", en *Estudios Románicos dedicados al profesor Andrés Soria Ortega I*. Granada: Universidad de Granada: 239-255.
- OWEN, M. 1983. *Apologies and Remedial Interchanges*. Berlín: Mouton de Gruyter.
- PÉREZ, L. 1998. "Las metáforas de tres teorías pragmáticas sobre la cortesía. Un análisis de sus limitaciones", en VÁZQUEZ, I. & I. GUILLÉN (eds.): 87-91.
- PÉREZ, M. C. 1996. "Linguistic and communicative competence", en MCLAREN, N. & D. MADRID (eds.): 313-343.
- PHILLIPSON, R., E. KELLERMAN, L. SELINKER, M. SHARWOOD & M. SWAIN (eds.) 1991. *Foreign/Second Language Pedagogy Research*. Clevedon: Multilingual Matters.

- PLACENCIA, M. E. 1996. "Politeness in Ecuadorian Spanish". *Multilingua* 15/1: 13-34.
- QUIRK, R., S. GREENBAUM, G. LEECH & J. SVARTVIK 1985. *A Comprehensive Grammar of the English Language*. Londres: Longman.
- REYNOLDS, M. 1995. "Where the trouble lies: Cross-cultural pragmatics and miscommunication". *Papers and Studies in Contrastive Linguistics* 30: 5-15.
- RICHARDS, J. C. (ed.) 1985. *The Context of Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- RICHARDS, J. C. & R. W. SCHMIDT (eds.) 1983. *Language and Communication*. Londres y Nueva York: Longman.
- RILEY, P. 1989. "Well don't blame me! On the interpretation of pragmatic errors", en OLEKSY, W. (ed.): 231-249.
- RINTELL, E. M. & C. J. MITCHELL 1989. "Studying Requests and Apologies: An Inquiry into Method", en BLUM-KULKA, S., J. HOUSE & G. KASPER (eds.): 248-272.
- ROBINSON, M. A. 1992. "Introspective methodology in interlanguage pragmatics research", en KASPER, G. (ed.): 27-82.
- \_\_\_\_\_ 1992. "Speech acts and questionnaires: The effect of hearer response". *Journal of Pragmatics* 17: 49-62.
- ROSE, K. R. 1994. "On the validity of discourse completion tests in non-Western contexts". *Applied Linguistics* 15/1: 1-14.
- ROSE, K. R. & R. ONO 1995. "Eliciting speech act data in Japanese: The effect of questionnaire type". *Language Learning* 45: 191-223.
- RUBIN, J. 1983. "The use of thank you". Trabajo presentado en *Sociolinguistics Colloquium, TESOL Convention*. Toronto.
- SADOCK, J. 1974. *Toward a Linguistic Theory of Speech Acts*. Nueva York: Academic Press.
- SASAKI, M. 1998. "Investigating EFL students' production of speech acts: A comparison of production questionnaires and role plays". *Journal of Pragmatics* 30: 457-484.

- SAVIGNON, S & M. BERNS (eds.) 1984. *Initiatives in Communicative Language Teaching*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- SAWYER, M. 1992. "The development of pragmatics in Japanese as a second language: the sentence final particle *ne*", en KASPER, G. (ed.): 83-125.
- SCARCELLA, R. C. 1980. "On Speaking Politely in a Second Language", en YORIO, C., C. PERKINS & J. SCHACHTER (eds.): 275-287.
- SCARCELLA, R. C., E. S. ANDERSEN & S. D. KRASHEN (eds.) 1990. *Developing Communicative Competence in a Second Language*. Grand Rapids, Filadelfia: Newbury House Publishers.
- SCARCELLA, R. & J. BRUNAK 1981. "On speaking politely in a second language". *International Journal of the Sociology of Language* 27: 59-75.
- SCHEGLOFF, E. 1988. "Presequences and indirection. Analyzing speech act theory in ordinary conversation". *Journal of Pragmatics* 12: 55-62.
- SCHMIDT, R. W. 1983. "Interaction, acculturation, and the acquisition of communicative competence: A case study of an adult", en WOLFSON, N. & E. JUDD (eds.): 137-174.
- \_\_\_\_\_ 1992. "Psychological mechanisms underlying second language fluency". *Studies in Second Language Acquisition* 14: 357-385.
- SCHMIDT, R. W. & S. N. FROTA 1986. "Developing basic conversational ability in a second language: A case study of an adult learner of Portuguese", en DAY, R. (ed.): 237-326.
- SCHMIDT, R. & J. C. RICHARDS 1985. "Speech Acts and Second Language Learning", en RICHARDS, J. C. (ed.): 100-128.
- SCOLLON, R. & S. B. K. SCOLLON 1983. "Face in interethnic communication", en RICHARDS, J. C. & R. W. SCHMIDT (eds.): 156-188.
- SEARLE, J. R. 1969. *Speech Acts. An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_ 1975. "Indirect speech acts". Cole, P. & J. Morgan (eds.): 59-82.
- \_\_\_\_\_ 1976. "A classification of illocutionary acts". *Language in Society* 5: 1-23.
- \_\_\_\_\_ 1979. *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.

- SEARLE, J. R. & D. VANDERVEKEN 1985. *Foundations of Illocutionary Logic*. Cambridge, etc: Cambridge University Press.
- SEBEEK, T. (ed.) 1960. *Style in Language*. Cambridge, Massachusetts: The M.I.T. Press.
- SELINKER, L. 1966. *A Psycholinguistic Study of Language Transfer*. Tesis doctoral sin publicar. Georgetown University, Washington, D.C.
- \_\_\_\_\_ 1969. "Language transfer". *General Linguistics* 9: 67-92.
- \_\_\_\_\_ 1989. "CA/EA/IL: The earliest experimental record". *IRAL* 27: 267-291.
- SHILS, E. 1968. "Deference", en JACKSON, J. A. (ed.): 104-132.
- SIEGAL, M. 1994. *Looking East: Identity Construction and White Women Learning Japanese*. Tesis doctoral sin publicar. University of California at Berkeley.
- SIFIANOU, M. 1992a. *Politeness Phenomena in England and Greece*. Oxford: Clarendon Press.
- \_\_\_\_\_ 1992b. "The use of diminutives in expressing politeness: Modern Greek versus English". *Journal of Pragmatics* 17: 155-173.
- \_\_\_\_\_ 1993. "Off record indirectness and the notion of imposition". *Multilingua* 12/1: 69-79.
- STACZEK, J. (ed.) 1988. *On Spanish, Portuguese, and Catalan Linguistics*. Washington: Georgetown University Press.
- STOLL, P. 1997. "Speech acts and conversation: The interactional development of speech act theory". *Pragmalingüística* 3-4: 465-475.
- SWAIN, M. 1984. "Large-scale communicative language testing: A case study", en SAVIGNON, S. & M. BERNIS (eds.): 181-204.
- TAKAHASHI, S. 1992. "Transferability of indirect request strategies". *University of Hawaii Working Papers in ESL* 11/1: 69-124.
- \_\_\_\_\_ 1993. "Transferability of L1 indirectness strategies to L2 contexts". *Pragmatics and Language Learning* 4: 50-84.
- \_\_\_\_\_ 1996. "Pragmatic Transferability". *Studies in Second Language Acquisition* 18: 189-223.
- TAKAHASHI, T. & L. M. BEEBE 1987. "The development of pragmatic competence by Japanese learners of English". *JALT Journal* 8: 131-155.

- \_\_\_\_\_. 1993. "Cross-Linguistic Influence in the Speech Act of Correction", en KASPER, G. & S. BLUM-KULKA (eds.): 138-157.
- TANAKA, N. 1988. "Politeness: Some problems for Japanese speakers of English". *JALT Journal* 9: 81-102.
- TANAKA, S. & S. KAWADE 1982. "Politeness strategies and second language acquisition". *Studies in Second Language Acquisition* 5: 18-33.
- TANNEN, D. 1984. "The pragmatics of cross-cultural communication". *Applied Linguistics* 5/3: 189-195.
- \_\_\_\_\_. 1986. *That's Not What I Meant!*. Nueva York: Ballantine.
- \_\_\_\_\_. 1990. *You Just Don't Understand: Men and Women in Conversation*. Nueva York: William Morrow and Company.
- TARONE, E. E., S. M. GASS & A. D. COHEN (eds.) 1994. *Research Methodology in Second Language Acquisition*. Hillsdale, Nueva Jersey y Hove: Erlbaum Associates.
- TAYLOR, D. S. 1988. "The meaning and use of the term 'competence' in linguistics and applied linguistics". *Applied Linguistics* 9: 148-168.
- THOMAS, J. 1983. "Cross-cultural pragmatic failure". *Applied Linguistics* 4: 91-112.
- \_\_\_\_\_. 1984. "Cross-cultural discourse as 'unequal encounter': Towards a pragmatic analysis". *Applied Linguistics* 5/3: 226-235.
- \_\_\_\_\_. 1995. *Meaning in Interaction. An Introduction to Pragmatics*. Londres y Nueva York: Longman.
- THORNE, B., C. KRAMARAE & N. HENLEY (eds.) 1983. *Language, Gender and Society*. Rowley, Massachusetts: Newbury House.
- TRAUGOTT, E. C. & M. L. PRATT 1980. *Linguistics for Students of Literature*. Nueva York: Harcourt Brace Jovanovich.
- TRENCHS, M. 1995. "Pragmatic strategies in Catalan and English complaints. A comparative study of native and EFL speakers". *The Language Quarterly* 33/3-4: 160-182.
- TROSBORG, A. 1986a. "Communicative competence". *The Dolphin* 13: 7-16.
- \_\_\_\_\_. 1986b. "Apology strategies in native/non-native speakers of English". *The Dolphin* 13: 44-63.

- \_\_\_\_\_. 1995a. *Interlanguage Pragmatics. Requests, Complaints and Apologies*. Berlin & Nueva York: Mouton de Gruyter.
- TSUI, A. 1987. "Aspects of the classification of illocutionary acts". *Semiotica* 66: 359-377.
- TUCKER, G. 1988. "The role of the lexicogrammar in the realisation of requests", en ASTON, G. (ed.): 153-165.
- TURNER, K. 1996. "The principal principles of pragmatic inference: politeness". *Language Teaching* 29/1: 1-13.
- VALDES, J. M. (ed.) 1986. *Culture Bound*. Cambridge: Cambridge University Press.
- VALERO, C. 1998. "Contrastive pragmatics: specialisation, progress and applications", en VÁZQUEZ, I. & I. GUILLÉN (eds.): 93-100.
- \_\_\_\_\_. 1998-1999. "Some pedagogical and practical implications of Contrastive Studies in ELT". *Revista Española de Lingüística Aplicada* 13: 27-36.
- VALERO, C. & S. COLINA 1998. "Introducción a la pragmática del inglés y del español", en VÁZQUEZ, I. & I. GUILLÉN (eds.): 101-104.
- VALERO, C., J. M. COTS, I. GARCÍA & E. LLURDA 1999. "La Lingüística Contrastiva no es un fósil. Análisis y discusión de las últimas tendencias, aplicaciones y perspectivas", en DE LAS CUEVAS, J. & D. FASLA (eds.): 295-305.
- VAN DIJK, T. A. (ed.) 1997. *Discourse as Social Interaction. Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction* vol 2. Londres: Sage.
- VAN EEMEREN, F. & R. GROOTENDORST 1992. *Argumentation, Communication and Fallacies*. Hillsdale, N. J.: Lawrence Erlbaum.
- VAN MULKEN, M. 1996. "Politeness markers in French and Dutch requests". *Language Sciences* 18: 689-702.
- VÁZQUEZ, I. 1995. *A Contrastive Study of Politeness Phenomena in England and Spain*. Duisburg: LAUD.
- VÁZQUEZ, I. & I. GUILLÉN 1998. *Perspectivas pragmáticas en lingüística aplicada*. Zaragoza: Anubar.
- VENDLER, Z. 1972. *Res Cogitans*. Ithaca, Nueva York: Cornell University Press.

- VENTOLA, E. (ed.) 2000. *Discourse and Community*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- VERSCHUEREN, J. & M. BERTUCELLI-PAPI (eds.) 1987. *The Pragmatic Perspective*. Amsterdam: John Benjamins.
- VOLLMER, H. J. & E. OLSHTAIN 1989. "The Language of Apologies in German", en BLUM-KULKA, S., J. HOUSE & G. KASPER (eds.): 197-218.
- WALTERS, J. 1980a. "Grammar, meaning and sociocultural appropriateness in second language acquisition". *Canadian Journal of Psychology* 34: 337-345.
- \_\_\_\_\_ 1980b. "The perception of politeness in English and Spanish". YORIO, C., C. PERKINS & J. SCHACHTER (eds.): 288-296.
- WATTS, R. J., S. IDE & K. EHLICH (eds.) 1992. *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlín: Mouton de Gruyter.
- WEIZMAN, E. 1989. "Requestive hints", en BLUM-KULKA, S., J. HOUSE & G. KASPER (eds.): 71-95.
- \_\_\_\_\_ 1993. "Interlanguage Requestive Hints", en KASPER, G. & S. BLUM-KULKA (eds.): 123-137.
- WERKHOFER, K. T. 1992. "Traditional and modern views: The social constitution and the power of politeness", en WATTS, R. J., S. IDE & K. EHLICH (eds.): 155-202.
- WIDDOWSON, H. G. 1978. *Teaching Language as Communication*. Oxford: Oxford University Press.
- \_\_\_\_\_ 1984. *Explorations in Applied Linguistics 2*. Oxford: Oxford University Press.
- \_\_\_\_\_ 1989. "Knowledge of language and ability for use". *Applied Linguistics* 10/2: 128-137.
- WIERZBICKA, A. 1985. "Different Cultures, Different Languages, Different Speech Acts. Polish vs English". *Journal of Pragmatics* 9: 145-178.
- \_\_\_\_\_ 1987. *English Speech Act Verbs. A Semantic Dictionary*. Sydney: Academic Press.
- \_\_\_\_\_ 1991. *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*. Berlín y Nueva York: Mouton de Gruyter.



- \_\_\_\_\_ 1996. "Contrastive sociolinguistics and the theory of "cultural scripts": Chinese vs English", en HELLINGER, M. & U. AMMON (eds.): 313-344.
- WILDNER-BASNETT, M. 1984. *Improving Pragmatic Aspects of Learners' Interlanguage*. Tubinga: Narr.
- WILSON, J. 1989. *On the Boundaries of Conversation*. Oxford: Pergamon.
- WOLFSON, N. 1981. "Invitations, compliments and the competence of the native speaker". *International Journal of Psycholinguistics* 24/4:7-22.
- \_\_\_\_\_ 1983. "An empirically based study of complimenting in American English", en WOLFSON, N. & E. JUDD (eds.): 82-95.
- \_\_\_\_\_ 1986. "Compliments in cross-cultural perspective", en VALDES, J. M. (ed.): 113-120.
- \_\_\_\_\_ 1988. "The bulge: A theory of speech behaviour and social distance", en FINE, J. (ed.): 21-38.
- \_\_\_\_\_ 1989a. *Perspectives: Sociolinguistics and TESOL*. Cambridge; Massachusetts: Newbury House.
- \_\_\_\_\_ 1989b. "The social dynamics of native and nonnative variation in complementing behavior", en EISENSTEIN, M. R. (ed.): 219-236.
- WOLFSON, N. & E. JUDD (eds.) 1983. *Sociolinguistics and Second Language Acquisition*. Rowley, Massachusetts: Newbury House.
- YORIO, C., C. PERKINS & J. SCHACHTER (eds.) 1980. *ON TESOL' 79: The Learner in Focus*. Washington DC: TESOL.
- YULE, G. 1996. *Pragmatics*. Oxford and Nueva York: Oxford University Press.
- YULE, G. & E. TARONE. 1990. "Eliciting the performance of strategic competence", en SCARCELLA, R. C., E. S. ANDERSEN & S. D. KRASHEN (eds.): 179-194.
- YUS, F. 1999. "Towards a pragmatic taxonomy of misunderstandings". *Revista Canaria de Estudios Ingleses* 38: 217-239.
- \_\_\_\_\_ 2001. *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.

