

LA CORTESÍA VERBAL EN LA INTERACCIÓN ASINCRÓNICA ACADÉMICA: ANÁLISIS CONTRASTIVO EN INGLÉS, ESPAÑOL E ITALIANO

Pilar Robles Garrote

UNIVERSITÀ DI ROMA LA SAPIENZA, DIPARTIMENTO DI STUDI EUROPEI,
AMERICANI E INTERCULTURALI

RESUMEN

El rápido avance de las nuevas tecnologías ha provocado que el correo electrónico resulte un recurso de uso común cada vez más extendido en la interacción académica. Si bien se ha demostrado la relevancia del conocimiento de las normas pragmáticas en la eficacia comunicativa, la mayoría de los programas didácticos suelen dejar de lado este aspecto. Por ende, la carencia de referentes contrastados que localicen las divergencias interculturales, provoca una transferencia de las estrategias pragmáticas de la propia cultura al discurso formulado en L2. Este artículo trata de identificar las estrategias de cortesía verbal en un corpus de correos electrónicos de petición del ámbito académico, con el objetivo de explicitar las analogías o divergencias encontradas en el estilo retórico de tres lenguas: español, inglés e italiano. Así, se aportan referentes contrastados con base empírica que facilitan la tarea de identificación de las divergencias citadas.

PALABRAS CLAVE: sociopragmática, análisis del discurso, cortesía verbal, peticiones, retórica contrastiva

ABSTRACT

The fast development of new technologies has caused email to be a resource used increasingly widespread in academic interaction. Although the relevance of knowledge of pragmatic rules of communication effectiveness has been shown, most current educational programs usually disregard this aspect. Thus, the lack of contrasted references to locate cultural differences produces a transfer of pragmatic strategies of the speaker's culture to his discourse in L2. This article attempts to identify the politeness strategies used in a corpus of request emails produced in an academic environment, with the aim of explaining the similarities or differences found in the rhetorical style of three languages: Spanish, English and Italian. Thereby, the analysis provides contrasted references with an empirical basis that facilitate the task of identifying the mentioned differences.

KEYWORDS: sociopragmatics, discourse analysis, verbal politeness, requests, contrastive rhetoric

Fecha de recepción del artículo: 30 de enero de 2014
Fecha de recepción de la versión revisada: 20 de junio de 2014
Fecha de aceptación: 19 de agosto de 2014

La correspondencia referida a este artículo debe dirigirse a:
Pilar Robles Garrote
Dipartimento di Studi Europei, Americani e Interculturali
Università di Roma La Sapienza
Piazzale Aldo Moro, 5
00185-Roma
Italia
pilar.robles@uniroma1.it

INTRODUCCIÓN

Si echamos la vista atrás, podemos observar que en un breve espacio de tiempo las características de la interacción en la comunicación académica han sufrido una transformación vertiginosa, pues hace menos de quince años el modo más frecuente de interacción comunicativa entre alumnos y profesores se desarrollaba de modo directo y sincrónico, esto es, cara a cara o, en algunos casos aislados, a través del teléfono. Hoy en día, en cambio, el rápido avance de las nuevas tecnologías y la implantación de recursos académicos adaptados a los nuevos tiempos, han provocado que, en un brevísimo espacio de tiempo, el correo electrónico se haya convertido en un medio de interacción asincrónica de uso frecuente en el ámbito académico universitario. Sin embargo, pese a su rápida proliferación en la vida académica actual y la creciente implementación de proyectos de movilidad universitaria a escala internacional, son raros los programas académicos en lenguas extranjeras que explican las normas pragmáticas de la interacción en este contexto.

El conocimiento del uso de las convenciones de la cultura meta resulta especialmente delicado en la aplicación de la cortesía verbal, puesto que esta actúa como amortiguador en las interacciones sociales y no siempre coincide con la de la cultura de origen del hablante. De hecho, muchos de los fallos que dificultan la eficacia comunicativa de los estudiantes se producen por desconocimiento de las normas de cortesía de la cultura del destinatario o por dar por descontada la analogía pragmática,¹ pues no suelen recibir instrucción específica en este sentido. En la interacción escrita las dificultades se ven incrementadas, puesto que no es posible detectar si existen errores pragmáticos de manera inmediata por medio del lenguaje no verbal,² como ocurre en la interacción oral.

Si bien la implantación generalizada de este género epistolar de carácter virtual lo ha convertido en un medio de comunicación imprescindible, todavía no contamos con los suficientes referentes bibliográficos que permitan una caracterización de las estrategias pragmáticas de la interacción escrita en diferentes lenguas. Es innegable que en los últimos años el estudio sobre la cortesía verbal

¹ Sobre todo cuando se trata de lenguas afines, como el español y el italiano.

² El lenguaje no verbal proporciona pistas inmediatas que nos permiten detectar la falta de eficacia comunicativa mediante la posición corporal del interlocutor, expresiones faciales de extrañeza o enfado, variaciones en el tono que reflejan que algo no funciona, etc.

en distintos actos de habla se ha enriquecido considerablemente, sin embargo, la mayoría de los estudios empíricos realizados hasta el momento están enfocados en la interacción oral, cuyas características difieren de las particularidades ligadas al canal escrito.

Este estudio exploratorio trata de afrontar la escasez de datos empíricos enfocados en la interacción escrita de carácter asincrónico, poniendo de manifiesto algunas características pragmáticas encontradas en un corpus de sesenta correos electrónicos de petición del ámbito académico, con el propósito de identificar las analogías y divergencias en el uso de la cortesía verbal por parte de hablantes nativos de tres variantes lingüísticas: español peninsular, inglés irlandés e italiano. Hablamos de variedades lingüísticas, puesto que las características que estudiamos aquí no siempre pueden extenderse a la totalidad de culturas que comparten lengua, como han constatado diferentes estudios como los de Cenoz y Valencia (1996),³ Cenoz (1999) o más recientemente Toledo Vega (2012), entre otros, también enfocados en el acto de habla de la petición en español e inglés.

El análisis empírico de este trabajo se realizó mediante una adecuación de la taxonomía de estrategias de cortesía verbal de Brown y Levinson (1987) a la interacción escrita por correo electrónico. Los resultados obtenidos tras el análisis de las estrategias utilizadas en el corpus explicitan las analogías y divergencias entre las variantes lingüísticas estudiadas y muestran algunas características pragmáticas difíciles de detectar sin un estudio contrastivo. De este modo, se reafirma la utilidad de la retórica contrastiva como generadora de marcos de referencia para la enseñanza de la lengua extranjera, pues facilitan la localización de las divergencias en el estilo discursivo que, de otra manera, resultan de difícil identificación, especialmente en las lenguas afines (Robles Garrote, 2013).

LA CORTESÍA VERBAL EN LA INTERACCIÓN COMUNICATIVA

Este estudio exploratorio toma como referencia las estrategias de cortesía verbal descritas en el modelo de Brown y Levinson (1987), quienes identifican dos tipos de cortesía: la *cortesía positiva*, que contempla estrategias de solidaridad y empa-

³ Dadas las divergencias encontradas entre las características pragmáticas de diferentes variantes de una misma lengua, Cenoz y Valencia (1996: 235) enfatizan la necesidad de hacer referencia a las variedades lingüísticas, más que a las lenguas.

tía dirigidas a valorizar la imagen positiva del destinatario, y la *cortesía negativa*, que se refiere a proteger la imagen negativa del destinatario por medio de estrategias de deferencia o respeto hacia el destinatario, dirigidas a evitar o atenuar el efecto de los actos contra la imagen. Asimismo, las tendencias sociales hacia uno u otro tipo de cortesía varían en función de las diferentes culturas. Por ejemplo, algunos autores afirman que en las culturas mediterráneas predomina la cortesía de carácter positivo (Sifianou, 1992; Haverkate, 1996, 2003) mientras que en las anglófonas hay una mayor predisposición a la cortesía negativa (Sifianou, 1992; Fernández Amaya, 2008).

Spanish is a positive politeness language in which the general level of weightiness is low, that is to say, impositions are small, social distance is not an insuperable boundary to interaction, and relative power is not very great. Therefore such hedges are not necessary. On the other hand, English is a negative politeness language in which all these values stay high and, therefore, the use of hedges is essential (Fernández Amaya, 2008: 17).⁴

Si bien el modelo de Brown y Levinson ha sido uno de los más influyentes, no ha quedado libre de críticas; uno de los reproches que ha recibido es su carácter etnocentrista, pues, pese a que continuamente recurre a datos procedentes de lenguas y culturas no europeas (malgache, tamil, tzeltal, etc.) (Grande Alija, 2005: 334), la clasificación entre culturas de cortesía positiva y culturas de cortesía negativa establecida por Brown y Levinson se basa en una serie de principios básicos, como el de identidad personal, que al parecer pueden aplicarse a todas las culturas europeas, pero que no son válidos para otras culturas, como las asiáticas (Barros García, 2011: 115). Por otro lado, existen críticas que apuntan a la ambigüedad de los adjetivos ‘positivo’ y ‘negativo’ aplicados a la imagen, algunos autores proponen otras denominaciones más apropiadas, como la terminología propuesta por Carrasco Santana (1999: 22), *cortesía valorizante* (relacionada con

⁴ “El español es una lengua de cortesía positiva en el que el nivel general de pesadez es baja, es decir, las imposiciones son pequeñas, la distancia social no es un límite insuperable para la interacción y el poder relativo no es muy grande. Por lo tanto, no es muy necesario el uso de mitigadores. Por otra parte, el inglés es una lengua de cortesía negativa en la que todos estos valores se mantienen muy altos y, por lo tanto, el uso de mitigadores resulta esencial” (*las traducciones son de la autora*).

la intensificación) y *cortesía mitigadora* (relacionada con la atenuación), o los conceptos de *autonomía* y *afiliación* entre interlocutores de Bravo (1999), referidos a los diferentes contextos socioculturales específicos de los hablantes. En cualquier caso, se ha comprobado que el modelo de Brown y Levinson “es una teoría con un valor ilimitado como método de análisis para medir los valores culturales y de interacción comunicativa característicos de una sociedad” (Ballesteros Martín, 2001: 180).

Otros autores, como Bravo (2001), Briz (2004) o Bernal Linnarsand (2007), establecen diferencias entre la *cortesía normativa* o *convencional*, representada por las normas sociales de situaciones formales concretas de carácter ceremonial o ritualizado en diferentes tradiciones culturales, y la *cortesía estratégica*, que establece el uso de los recursos del lenguaje que preservan la imagen de los interlocutores con una finalidad estratégica dirigida a incrementar la eficacia del mensaje.

La cortesía verbal ha sido investigada en cuantiosos estudios sobre el análisis del discurso oral a través de diferentes enfoques, como el paradigma posmodernista (Watts, 1989, 2008; Locher, 2004, entre otros), la perspectiva basada en hábitos (Terkourafi, 2002) o la teoría de la relevancia (Sperber & Wilson, 1986; Christie, 2007);⁵ sin embargo, en lo que a interacción escrita de carácter asincrónico se refiere, todavía queda un amplio espacio para la investigación lingüística. No obstante, el interés en la interacción asincrónica se está extendiendo y cada vez más autores abordan el correo electrónico en sus estudios, atendiendo a diferentes aspectos (Laborda, 2003; Alcoba Rueda, 2004; Dumitrescu, 2006; Vela Delfa, 2006; Duthler, 2006; Nicholls, 2009; Contreras Fernández, 2012; Félix-Brasdefer, 2012; Jimeno Patrón, 2012; Alcón Soler, 2013; Betti, 2013; Nikleva & Núñez, 2013, entre otros).

METODOLOGÍA Y CORPUS ANALIZADO

En este estudio exploratorio participaron treinta informantes hispanófonos, anglófonos e itálfonos (diez españoles, diez irlandeses y diez italianos) con instrucción universitaria en su lengua nativa. Cada uno de los participantes realizó dos correos electrónicos generados a partir de un par de situaciones simuladas de petición del ámbito académico: una con interlocutores de jerarquía simétrica (alumno-alumno)

⁵ Véase bibliografía ampliada en Albelda Marco y Barros García (2013).

y otra con interlocutores de jerarquía asimétrica (alumno-profesor). De este modo, se compuso un corpus de sesenta correos electrónicos ramificado en tres subgrupos, que fueron catalogados en función de la variedad lingüística de los participantes (español peninsular, inglés irlandés e italiano).

Para el análisis de los datos se utilizó una adaptación de la taxonomía de estrategias de petición descritas en el modelo de Brown y Levinson (1987), modificada para su aplicación en la interacción escrita de carácter virtual,⁶ puesto que el modelo original estaba planteado para el estudio de la conversación oral. Al igual que tantos otros autores, consideramos que los adjetivos *positivo* y *negativo* aplicados a la imagen pueden generar ambigüedades y, en consecuencia, provocar confusión sobre los términos, pues podrían llevar a la conclusión errónea de que *positivo* se refiere a una cortesía buena y *negativo* a una cortesía mala, generando falsas premisas sobre el comportamiento cortés y el descortés (Scollon & Scollon, 1983, 2001); por este motivo en esta investigación se ha preferido adoptar la terminología *cortesía valorizante* y *cortesía mitigadora* (Carrasco Santana, 1999: 22), citada anteriormente. Albelda Marco y Briz Gómez (2010: 242) resumen la reformulación de Carrasco Santana del siguiente modo:

- *Cortesía mitigadora*: es la que convive con un posible riesgo de amenazas y se dirige a evitarlas o repararlas (incluye todo el concepto de cortesía de Brown y Levinson, tanto la cortesía negativa como la positiva).
- *Cortesía valorizante*: es la que surge por motivos positivos (colaborar, agradecer, apoyar al otro) y que busca crear o potenciar un efecto agradable en la interacción, sin que medie en ella un potencial de amenaza.

El modelo de análisis utilizado consta de dieciocho estrategias de cortesía verbal (nueve de cortesía valorizante y nueve de cortesía mitigadora), que resumimos, junto con algunos ejemplos, en las Tablas 1 y 2.

⁶ Las estrategias de cortesía se analizaron mediante una clasificación basada en las propuestas metodológicas de Nicholls (2009: 58-67) y Jimeno Patrón (2012: 30-32), pues ambas analizan la interacción escrita en peticiones electrónicas con adaptaciones del modelo de Brown y Levinson (1987).

TABLA 1. Estrategias de cortesía valorizante

CORTESÍA VALORIZANTE	
ESTRATEGIAS	EJEMPLOS
<p><i>Mostrar interés por el receptor</i> El emisor atiende al destinatario mostrando interés por el receptor.</p>	<p><i>En primer lugar me gustaría preguntarle cómo se encuentra.</i></p>
<p><i>Usar marcadores interjectivos</i> Recursos que permiten incorporar los elementos suprasegmentales y recursos del lenguaje no verbal en la interacción escrita (interjecciones, expresiones de humor, cercanía, jerga, exageraciones en la ortografía, emoticonos, etc.).</p>	<p><i>graciasssssss, jajaja !!!!!! ????? jah! ¿eh? 😊 😞 😊</i></p>
<p><i>Presuponer o afirmar puntos en común</i> Buscar un espacio común a través de informaciones compartidas, actitudes comunes, buscar acuerdo o evitar desacuerdo.</p>	<p><i>Entiendo que esta semana usted tiene mucho trabajo.</i></p>
<p><i>Mostrar identidad grupal</i> Buscar un espacio común, una identidad compartida, buscar acuerdo o evitar desacuerdo.</p>	<p><i>Estamos en la misma clase.</i></p>
<p><i>Exagerar / enfatizar</i> Exageraciones no referidas a la ortografía, sino a recursos léxicos o enunciados utilizados para enfatizar significados</p>	<p><i>Me haces un favor inmenso.</i></p>
<p><i>Apelar a la reciprocidad / ofrecer / prometer</i> Promesas de reciprocidad a cambio del favor o de compensación mediante una oferta o una promesa.</p>	<p><i>Si me dejas ir al concierto te prometo que estaré en casa a la hora que quieras.</i></p>
<p><i>Ser optimista</i> El emisor interpreta anticipadamente una resolución positiva mediante enunciados de carga optimista o frases de esperanza</p>	<p><i>Espero que no haya problemas para entregar mi trabajo más tarde.</i></p>
<p><i>Dar razones</i> Justificación de la petición y/o explicación de las circunstancias que la rodean.</p>	<p><i>No he podido ir a clase porque estoy enfermo.</i></p>
<p><i>Satisfacer los deseos del receptor</i> Muestra un interés por complacer al receptor con algo (simpatía, cooperación, etc.).</p>	<p><i>Quisiera entregarle un trabajo acorde con sus expectativas.</i></p>

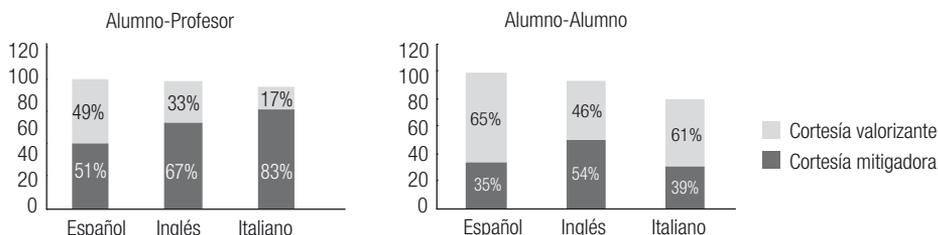
TABLA 2. Estrategias de cortesía mitigadora

CORTESÍA MITIGADORA	
ESTRATEGIAS	EJEMPLOS
<p><i>Mostrar pesimismo</i> Se presenta la información de un modo pesimista o presuponiendo una respuesta negativa del interlocutor.</p>	<p><i>Quizás este no sea el mejor momento para pedirle un aumento.</i></p>
<p><i>Dar opciones para no actuar</i> Esta estrategia intenta no coaccionar al interlocutor de tal modo que el interlocutor tenga más opciones para no actuar.</p>	<p><i>¿Puedes prestarme los apuntes?</i></p>
<p><i>Minimizar la imposición / usar mitigadores</i> Reducir la imposición de la petición mediante el uso de recursos de atenuación de la petición (verbales, lexicales, etc.).</p>	<p><i>Si no es mucha molestia, ¿podrías acercarme a casa?</i></p>
<p><i>Ser respetuoso / mostrar deferencia</i> Se eleva al interlocutor a un estatus superior, utilizando un tono deferente, habitualmente de registro formal.</p>	<p><i>Le pido de la manera más cordial que me dé permiso para irme antes.</i></p>
<p><i>Agradecer</i> Esta estrategia anticipa el agradecimiento a la resolución de la petición, pues, al tratarse de interacción asincrónica, la respuesta del interlocutor no presenta la inmediatez que proporciona la oralidad.</p>	<p><i>Gracias por su atención.</i></p>
<p><i>Pedir disculpas</i> Mediante esta estrategia el emisor manifiesta que es consciente de que el objeto de petición causará un perjuicio en el receptor.</p>	<p><i>Siento mucho no poder entregarlo a tiempo.</i></p>
<p><i>Impersonalizar al receptor o al emisor</i> Esta estrategia excluye de la petición al emisor o al receptor utilizando fórmulas impersonalizadas.</p>	<p><i>Me gustaría solicitar un aplazamiento.</i></p>
<p><i>Nominalizar</i> Esta estrategia es similar a la anterior, pues con la nominalización de la expresión del acto, el agente de la acción de la petición no se encuentra implícito en la misma.</p>	<p><i>Me veo en la obligación de solicitar una prórroga.</i></p>
<p><i>Mostrar deuda de agradecimiento</i> El emisor reconoce que ha contraído una deuda de agradecimiento con el receptor y lo muestra abiertamente.</p>	<p><i>Si me concede una ampliación, le estaré muy agradecido.</i></p>

ANÁLISIS CONTRASTIVO DE CORREOS ELECTRÓNICOS EN ESPAÑOL, INGLÉS E ITALIANO

La relación jerárquica entre interlocutores incide directamente en el registro empleado y, por ende, lo hace también en la selección de estrategias de la cortesía verbal en las tres lenguas analizadas (véase Gráfica 1). Así, se observan considerables diferencias en función de la situación de poder entre los interlocutores.

GRÁFICA 1. Cortesía verbal según la relación jerárquica entre interlocutores



Los tres grupos lingüísticos utilizan un número similar de estrategias en los correos electrónicos redactados en un registro formal (alumno-profesor), sin embargo, se aprecian diferencias en cuanto a la frecuencia de uso de los diferentes tipos de cortesía. Las muestras en italiano (MI_t) presentan el mayor número de estrategias de cortesía mitigadora (83%) y el menor porcentaje de estrategias de cortesía valorizante (17%) de las tres lenguas analizadas. Las muestras en inglés (MI_n) también presentan un número alto de estrategias de cortesía mitigadora (67%), inferior al de las MI_t, y un 33% de cortesía valorizante. Las muestras en español (ME) presentan un porcentaje equilibrado de estrategias de ambos tipos de cortesía (51% mitigadora; 49% valorizante). Como hemos visto, paradójicamente, las estrategias en italiano en peticiones al profesor se asemejan más a las empleadas por los hablantes nativos de inglés que a las de español, pese a la cercanía lingüística entre las dos lenguas románicas.

Cuando el destinatario tiene igual rango que el emisor, el número de estrategias de cortesía verbal aumenta en todos los grupos, pero en este tipo de peticiones, en las que ninguno de los interlocutores ejerce una situación de poder con respecto al otro, se observa un cambio en la tendencia general de uso de los distintos tipos de cortesía con respecto a las peticiones al profesor. En las peticiones dirigidas a un compañero se aprecia una gran similitud entre las estrategias utili-

zadas en las ME y las MIIt; en ambos grupos aumenta considerablemente la cortesía valorizante (65% en ME, 61% en MIIt) a la vez que descende el número de estrategias de cortesía mitigadora (35% en ME, 39% en MIIt), divergencia mucho más acentuada en el caso de las MIIt, cuyas estrategias mitigadoras en las peticiones al profesor alcanzaban 83%. En las MIIn también se produce el mismo fenómeno de aumento de las estrategias valorizantes, pero la variación es mucho menos radical que en los otros dos grupos (cortesía mitigadora 54%; cortesía valorizante 46%) y la cortesía mitigadora sigue siendo la predominante.

Los resultados aquí expuestos confirman un predominio de las estrategias de cortesía negativa o mitigadora en las muestras de hablantes de inglés irlandés, como en otras variantes de culturas anglófonas. Sin embargo, la frecuencia de uso de estas estrategias depende en un alto grado de la relación de poder entre los interlocutores, pues la cortesía mitigadora resultó ser más elevada con un receptor de jerarquía superior a la del emisor, como era el caso de las peticiones al profesor, y se redujo con un interlocutor del mismo rango. Hemos de señalar también que en las muestras en español peninsular analizadas el predominio de la cortesía valorizante varía en función del grado de formalidad del registro utilizado; si bien en el correo de petición al compañero de clase las ME presentan una preferencia por la cortesía valorizante, en la petición al profesor se muestra un porcentaje similar de estrategias valorizantes y mitigadoras que concuerda con los resultados del análisis de correos electrónicos en español peninsular de Jimeno Patrón (2012), pero difiere de la categorización general del español como lengua de cortesía positiva.

Asimismo, los resultados en italiano contrastan con las aseveraciones de Sifianou (1992) y Haverkate (1996) de que las culturas mediterráneas tienden a la cortesía positiva, pues en las interacciones escritas de carácter formal, las muestras en italiano mostraban un número muy elevado de estrategias mitigadoras, superior incluso al de los participantes anglófonos. En efecto, pese a que la española y la italiana son culturas mediterráneas y a la gran afinidad de sus lenguas, a menudo el estilo retórico de estas dos culturas presenta divergencias en la frecuencia de uso de los recursos lingüísticos compartidos por ambas variedades lingüísticas, especialmente en los registros formales, donde “las diferencias de registro parecen más marcadas en italiano que en español” (Matte Bon, 2004: 14), como reflejan los resultados de este estudio. En este caso, esta diferencia de registro se encuentra determinada por la situación de poder entre los interlocutores y un claro ejemplo de esto se refleja en las peticiones al compañero de clase, donde los resultados evidencian

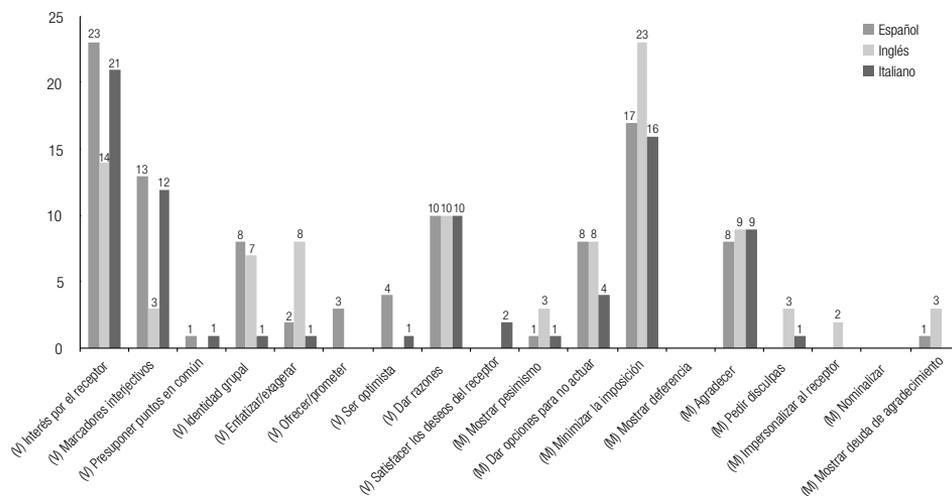
una gran similitud entre las estrategias utilizadas en español peninsular e italiano, en las que predominan las estrategias valorizantes, que contrasta con la gran brecha entre estas y las utilizadas por ambos grupos en las peticiones al profesor.

A continuación, exponemos un análisis más detallado y ejemplificado de las diferentes estrategias de ambos tipos halladas en el corpus.

Peticiones de jerarquía simétrica (alumno-alumno)

En los correos electrónicos con igual jerarquía entre interlocutores la similitud entre ME y MI_t en el uso de los dos tipos de cortesía se traslada también a la selección de las estrategias específicas, que igualmente muestran unas cifras análogas. Así, las estrategias predominantes en ambos grupos son *mostrar interés por el receptor* (23 ocurrencias ME; 21 ocurrencias MI_t) y *minimizar la imposición* (17 ocurrencias ME; 16 ocurrencias MI_t). En los correos de jerarquía simétrica se reconoce al receptor mediante un saludo inicial cordial que generalmente va acompañado de algún modo de atención al destinatario, frecuentemente se utiliza la fórmula *¿qué tal?*, mientras que en los correos a los profesores se omite este tipo de fórmula.

GRÁFICA 2. Estrategias de cortesía en peticiones de jerarquía simétrica⁷



⁷ Las estrategias marcadas con (V) corresponden a la cortesía valorizante y las que están marcadas con (M) corresponden a la mitigadora.

En cuanto a la segunda estrategia más utilizada por ambos grupos, minimizar la imposición, se caracteriza por el uso de atenuadores como el condicional, el imperfecto de indicativo o los recursos léxicos mitigadores. A estas les siguen el uso de *marcadores interjectivos* (13 ocurrencias ME; 12 ocurrencias MIIt), *dar razones* (10 ocurrencias en ambos grupos) y *agradecer* (8 ocurrencias en ME, 9 en MIIt). En las ME también se encuentran *dar opciones para no actuar* (8 ocurrencias) e *identidad grupal* (8 ocurrencias). Veamos algunos ejemplos.

(1) Hola Miguel!

Qué tal?? Espero que bien. Yo no he podido ir a clase, porque con este tiempo me he puesto pachucha. Te importaría mandarme lo de clase escaneado??

Mil gracias y te debo unas cañitas a la salida de clase ☺

Bss,

La característica más notable del ejemplo (1) es el claro predominio de estrategias de cortesía valorizante, aunque también se aprecian algunas estrategias mitigadoras. El emisor comienza el correo electrónico con un saludo informal con el nombre de pila del interlocutor y muestra un interés por el receptor (*Qué tal?*) enfatizado por la exageración ortográfica (??) *manifestando optimismo* en la respuesta. Inmediatamente después hace referencia a su situación personal, que alude a problemas de salud, introduciendo las *razones que justifican la petición*. Minimiza la imposición de la petición atenuándola mediante el condicional (*importaría*) y, además de *enfaticar el agradecimiento* (*mil gracias*), pretende *satisfacer los deseos del receptor ofreciendo algo* a cambio, en este caso una invitación a tomar cerveza, que concluye con un gesto de complicidad en forma de emoticono que guiña un ojo. Como hemos visto, se incorporan en el texto diferentes marcadores interjectivos: emoticonos, exageraciones ortográficas o términos jergales de la interacción coloquial oral y escrita (*pachucha*, *bss*). En los mensajes en lengua española de carácter informal se aprecia una falta de atención a la corrección ortográfica que se manifiesta, en este caso, en la carencia generalizada de signos de apertura exclamativa e interrogativa.

- (2) Ciao Marco 😊
 Come stai? Come hai visto oggi sono mancata a lezione. Sono ammalata!!!! Uff...
 Comunque potresti dirmi che cosa avete fatto oggi e anche se ci sono compiti da fare??? Grazie mille e scusa per il disturbo!!
 Ciao ciao 😊 ci vediamo tra qualche giorno⁸

Al igual que el ejemplo (1), el correo electrónico del ejemplo (2) presenta una gran cantidad de estrategias de cortesía valorizante, comenzando por un saludo informal con el nombre de pila del receptor y la estrategia de mostrar interés por el receptor mediante la pregunta *come stai?* Como podemos apreciar, abundan en este mensaje los marcadores interjectivos en forma de interjecciones propias (*Uff...*), los emoticonos, que se repiten en las secuencias de apertura y cierre del correo electrónico y las exageraciones en la ortografía (*!!!!, ???*), que intensifican el contenido del enunciado al que acompañan. Antes de realizar la petición, el emisor explica las razones que la justifican, alegando un problema ajeno a su voluntad y minimiza la imposición de la petición, que aparece formulada mediante una pregunta, dando *opciones para no actuar* al receptor, y mitigándola mediante el verbo poder en condicional (*potresti*). Se incluyen otras dos estrategias características de la cortesía mitigadora: *da las gracias* anticipadamente a la resolución de la petición y *pide disculpas* por las molestias que esta pudiera ocasionar al destinatario. Inmediatamente después continúa utilizando recursos de la cortesía valorizante, que se ve reflejada en una despedida marcada por la repetición de la interjección *ciao*, junto con un icono de una cara sonriente, que tratan de aportar mayor cercanía y cordialidad. La despedida se cierra finalmente con la estrategia *presuponer puntos en común*, que augura un encuentro cercano entre los interlocutores en el enunciado *ci vediamo tra qualche giorno*.

En las MIn, en cambio, la estrategia predominante es minimizar la imposición (23 ocurrencias), seguida de mostrar interés por el receptor (14 ocurrencias), dar razones (10 ocurrencias), agradecer (9 ocurrencias), dar opciones para no actuar y *enfaticar/exagerar* (8 ocurrencias, respectivamente) e identidad grupal (7 ocurrencias). Presentamos a continuación una muestra del corpus analizado.

⁸ “Hola Marco: ¿Cómo estás? Como has visto, hoy no he ido a clase. ¡¡Estoy enferma!! En cualquier caso ¿podrías decirme qué habéis hecho hoy y si hay deberes para casa? Muchas gracias y disculpa por las molestias. Adiós, adiós, nos vemos en unos días”.

- (3) Hi Jenny,
How are you? I was unable to attend class today due to illness, If you could possibly pass on notes that were taken during the class or any work that we need to prepare for tomorrow's class? If you can it would be much appreciated.
Thank You in advance⁹

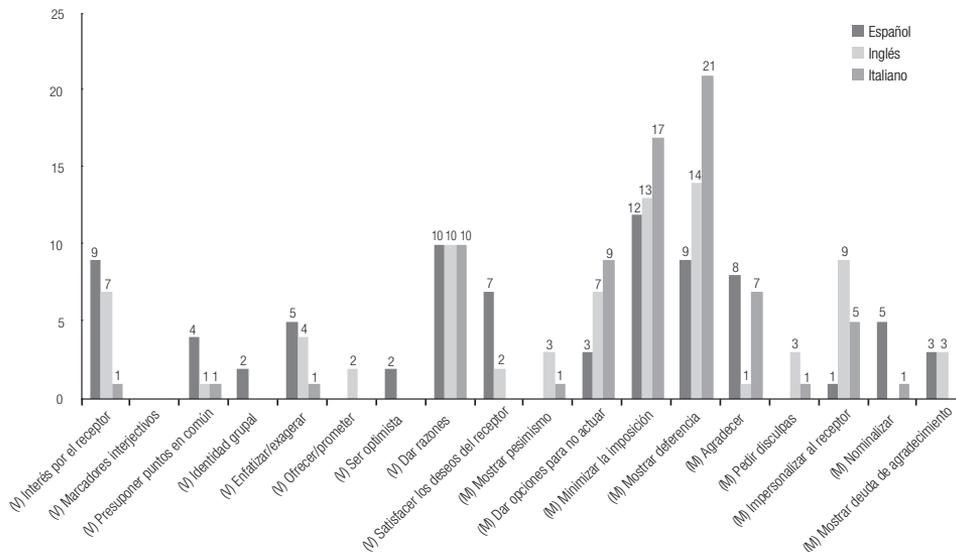
En el ejemplo (3), en lengua inglesa, hay un ligero predominio poco significativo de las estrategias mitigadoras sobre las valorizantes. Al igual que en las muestras en español e italiano, el mensaje comienza con un saludo informal con el nombre de pila y una muestra de interés por el receptor, mediante la pregunta *how are you?* Inmediatamente después *informa sobre las razones*, ajenas a su voluntad, que justifican la petición. Da opciones para no actuar formulando la petición de modo interrogativo y minimiza la imposición por medio del enunciado *If you could possibly*, que aparece atenuado con el uso del condicional. Por otra parte, el emisor manifiesta identidad grupal al incluirse en la actividad (*that we need to prepare*). Declara abiertamente una *deuda con el receptor* (*it would be much appreciated*) y, por último, muestra *agradecimiento anticipado* por la petición.

Peticiones de jerarquía asimétrica (alumno-profesor)

Como podemos observar en la Gráfica 3, en las ME las estrategias predominantes son minimizar la imposición (12 ocurrencias) y dar razones (10 ocurrencias), seguidas de mostrar deferencia (8 ocurrencias), mostrar interés por el receptor mediante un saludo cordial (9 ocurrencias) y agradecer (8 ocurrencias).

⁹ “Hola Jenny: ¿Cómo estás? Hoy no he podido asistir a clase porque estaba enferma. Si no te importa, ¿podrías pasarme los apuntes que has tomado en clase o el trabajo que tenemos que preparar para la clase de mañana? Si puedes, lo agradecería mucho. Gracias de antemano”.

GRÁFICA 3. Estrategias de cortesía en peticiones de jerarquía asimétrica



Con un número de ocurrencias menor aparecen las estrategias *enfaticar* (5 ocurrencias), *nominalizar* (5 ocurrencias) y *presuponer puntos en común* (4 ocurrencias) y las menos frecuentes son *identidad grupal* (2 ocurrencias), *ser optimista* (2 ocurrencias), *dar opciones para no actuar* (3 ocurrencias), *mostrar deuda de agradecimiento* (3 ocurrencias) e *impersonalizar al receptor* (1 ocurrencia). Frecuentemente estas estrategias aparecen interrelacionadas entre sí. Veamos un ejemplo:

(4) Buenos días José:

Me gustaría hacer un buen proyecto pero necesito más tiempo. ¿Podría usted darme unos días más para prepararlo? Se lo agradecería enormemente.

Muchas gracias.

En el ejemplo (4) el emisor comienza la interacción con un saludo cordial con el nombre de pila; inmediatamente después resalta su intención de realizar un buen proyecto tratando de satisfacer los deseos del receptor; expone las razones de la petición alegando falta de tiempo y minimiza la imposición de la petición mitigán-

dola mediante el uso del condicional (*podría*). La petición aparece formulada mediante una pregunta y de este modo el emisor ofrece opciones para no actuar. También muestra una deuda de agradecimiento que se presenta enfatizada (*enormemente*) y reitera la deuda contraída con el receptor reduplicando el agradecimiento.

En las MIn se aprecia un predominio de estrategias mitigadoras, como hemos comentado. Las estrategias con un mayor número de ocurrencias son mostrar deferencia (14 ocurrencias) y minimizar la imposición (13 ocurrencias), seguidas de dar razones (10 ocurrencias), *impersonalizar al receptor* (9 ocurrencias) y mostrar interés por el receptor (7 ocurrencias). Las menos utilizadas fueron enfatizar (4 ocurrencias), *ofrecer o prometer* (2 ocurrencias), satisfacer los deseos del receptor (2 ocurrencias), *mostrar pesimismo* (3 ocurrencias), pedir disculpas (3 ocurrencias), dar las gracias (1 ocurrencia) y mostrar deuda de agradecimiento (3 ocurrencias). Mostramos a continuación otro ejemplo:

(5) Dear Jim,

I am writing to you looking for more time to complete my thesis. I have been working on it day and night for the past fortnight but I'm not going to get across the line by Fridays deadline. Would there be any chance you could allow me an extra week?
Regards,¹⁰

El ejemplo (5) se abre con un saludo cordial con el nombre de pila; si bien el emisor se dirige al destinatario de modo directo mediante una fórmula estandarizada (*I am writing to you*), no especifica explícitamente a quién va dirigida la petición, sino que utiliza una forma verbal impersonalizada (*looking for*). Explica las razones de la petición enfatizando su voluntad de entregar el trabajo (*I have been working on it day and night*). Da opciones para no actuar, puesto que la petición se formula en forma de pregunta y minimiza la imposición con el uso de un mitigador léxico (*allow*) y del condicional (*Would there*). Por último, muestra deferencia mediante un saludo formal.

En las MIt, al igual que en las MIn pero con una mayor frecuencia, las estrategias predominantes son mostrar deferencia (21 ocurrencias) y minimizar la

¹⁰ “Estimado Jim: Le escribo con el fin de obtener más tiempo para terminar mi tesis. He estado trabajando en ella día y noche durante las últimas dos semanas pero no voy a conseguir terminarla antes del plazo del viernes. ¿Habría alguna posibilidad de que me concediera una semana más? Saludos”.

imposición (17 ocurrencias), seguidas de dar razones y dar opciones para no actuar (10 y 9 ocurrencias, respectivamente). Con una frecuencia menor aparecen las estrategias agradecer (7 ocurrencias) e impersonalizar al receptor (5 ocurrencias). Las estrategias mostrar interés por el receptor, presuponer puntos en común, enfatizar, mostrar pesimismo, pedir disculpas y nominalizar fueron las menos utilizadas, con una sola ocurrencia. Veamos un ejemplo en italiano L1:

(6) Gentile professore,

La contatto per comunicarle che non mi è possibile consegnare la tesi per la data prefissata; di conseguenza, vorrei chiederle, qualora fosse possibile, di posticipare la consegna di una settimana.

In attesa di una sua gentile risposta le mando i miei più cordiali saluti,¹¹

En el ejemplo (6) el emisor muestra deferencia en el saludo y también en la despedida, ambas fórmulas formales estandarizadas. Explica las razones de la petición de modo *nominalizado* (*non mi è possibile*). *Impersonaliza al receptor* de la petición minimizando la imposición, evitando así coaccionar al receptor (*qualora fosse possibile*) y también mitiga la petición mediante el uso del condicional (*vorrei chiederle*). El emisor da opciones para no actuar formulando la petición mediante una pregunta indirecta y aludiendo a la respuesta del receptor.

También se han encontrado diferencias en el modo de tratamiento hacia el interlocutor en el saludo inicial, donde todos los participantes de las MI_t se dirigieron hacia el destinatario haciendo referencia al título profesional y en ocasiones también al apellido¹² (*Gentile professore*, *Gentile prof. D'Alessio*), mientras que en las MI_n la frecuencia de uso de este nominativo es muy inferior (4 ocurrencias) y también se utiliza el nombre de pila del interlocutor (*Dear Jim*). En las ME la referencia al título aparece tan solo en uno de los correos electrónicos y en el resto se utiliza directamente el saludo con el apellido o fórmulas de tratamiento estandarizadas (*Estimado José González*, *Buenos días José*).

¹¹ “Estimado profesor: Le contacto para comunicarle que no me es posible entregar la tesis en la fecha establecida; en consecuencia, quisiera pedirle, si fuera posible, un aplazamiento de una semana en la entrega. En espera de su respuesta, le mando mis saludos más cordiales”.

¹² En Italia los estudiantes se dirigen a los profesores utilizando el *Lei* (‘usted’) con título y apellido, mientras que en la variante australiana del inglés es normal el uso del nombre sin título (Bettoni, 2006: 92).

CONCLUSIONES

En este trabajo se realizó un análisis de estrategias de cortesía verbal utilizadas en un corpus de correos electrónicos en tres lenguas (español, inglés e italiano) mediante una adaptación del modelo de Brown y Levinson (1987), modificada para su uso en la interacción escrita. Los resultados obtenidos tras el análisis explicitan algunas características difíciles de detectar sin un estudio contrastivo y las variaciones producidas por los cambios de registro.

Tras comparar los resultados, se encontraron divergencias en el uso de las diferentes estrategias de cortesía verbal en los correos electrónicos de los hablantes nativos de español peninsular, inglés irlandés e italiano. Los resultados indican que en los correos electrónicos al profesor en italiano, al igual que en inglés irlandés, son más frecuentes los recursos mitigadores, mientras que en el estilo formal en español peninsular se utilizan ambos tipos de cortesía equitativamente. Si bien el español y el italiano comparten un elevado número de características, dada su gran cercanía lingüística, el estilo de cortesía verbal de ambas en la interacción escrita del registro formal manifiesta profundas divergencias en cuanto al uso y frecuencia de las diferentes estrategias. Así, las estrategias utilizadas en las MIt se acercaban más a las utilizadas en las MIn que a las de las ME.

En las peticiones electrónicas sin diferencias en la relación de poder entre los interlocutores, en cambio, aumenta el número de estrategias positivas en todos los grupos, aunque en las MIn se mantiene un ligero predominio de la cortesía mitigadora. Llama la atención el drástico cambio de las MIt, que pasan de ser el grupo que utiliza más estrategias de cortesía mitigadora (83%) y menos estrategias de cortesía valorizante (17%) a mostrar una tendencia muy similar a la de las ME, en las que predominan las estrategias valorizantes, analogía que se mantiene incluso en el número de ocurrencias de las diferentes estrategias particulares.

Los datos empíricos revelan que, en lo que a la cortesía verbal se refiere, la percepción de mayor o menor distancia lingüística puede inducir a conclusiones desacertadas e implícitamente dar lugar a malinterpretaciones, pues la selección de las diferentes estrategias atiende a rasgos pragmáticos fuertemente ligados al contexto sociocultural. Algunas de estas características resultan difíciles de detectar sin un análisis de cotejo en diferentes lenguas que permita su identificación; así, las investigaciones de retórica contrastiva centradas en la pragmática intercultural pueden resultar de gran utilidad para la elaboración de materiales didác-

ticos que permitan un aprendizaje contrastado y guiado de las convenciones de cortesía en las variantes lingüísticas estudiadas.

BIBLIOGRAFÍA

- ALBELDA MARCO, M. & A. BRIZ GÓMEZ (2010). Aspectos pragmáticos. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales. En A. Izquierdo y E. Utrilla (coords.). *La lengua española en América: normas y usos actuales*. Valencia: Universitat de València. [Versión electrónica. Consulta: 22 de noviembre de 2013 en <<http://www.uv.es/aleza>>]
- ALBELDA MARCO, M. & M. J. BARROS GARCÍA (2013). *La cortesía de la comunicación*. Madrid: Arco/Libros.
- ALCOBA RUEDA, S. (2004). Cortesía e imagen en la lengua de internet. En D. Bravo & A. Briz (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 357-370). Barcelona: Ariel Lingüística.
- ALCÓN SOLER, E. (2013). Pragmatic variation in British and International English language users' e-mail communication: a focus on requests. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 26: 25-44.
- BALLESTEROS MARTÍN, F. J. (2001). La cortesía española frente a la cortesía inglesa. Estudio pragmalingüístico de las exhortaciones impositivas. *Estudios Ingleses de la Universidad Complutense*, 9: 171-207.
- BARROS GARCÍA, M. J. (2011). *La cortesía valorizadora en la conversación coloquial española: estudio pragmalingüístico*. (Tesis doctoral, Universidad de Granada).
- BERNAL LINNERSAND, M. (2007). *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía. Un estudio de la conversación coloquial española*. (Tesis doctoral, Universidad de Estocolmo).
- BETTI, S. 2013. 'Hola profe!' ¿Son corteses los jóvenes en el correo electrónico? Estudio de mensajes virtuales españoles e italianos. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 26: 67-89.
- BETTONI, C. (2006). *Usare un'altra lingua. Guida alla pragmatica interculturale*. Bari: Laterza.
- BRAVO, D. (1999). ¿Imagen 'positiva' vs. imagen 'negativa'? Pragmática socio-cultural y componentes del FACE. *Oralia*, 2: 155-184.
- BRAVO, D. (2001). Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español. *Oralia*, 4: 299-314.
- BRIZ, A. (2004). Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. En D. Bravo & A. Briz (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 67-93). Barcelona: Ariel.
- BROWN, P. & S. LEVINSON (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

- CARRASCO SANTANA, A. (1999). Revisión y evaluación del modelo de cortesía de Brown & Levinson. *Pragmalingüística*, 7: 1-44.
- CENOZ, J. (1999). Pragmática contrastiva: comparación de la producción de actos de habla en inglés y en español. En L. Iglesias & P. Nuñez (eds.). *Actas del I Congreso de Lingüística Contrastiva, Lenguas y Culturas* (pp. 151-158). Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela.
- CENOZ, J. & J. VALENCIA (1996). Las peticiones: una comparación entre hablantes europeos y americanos. En J. Cenoz & J. F. Valencia (eds.). *La competencia pragmática: elementos lingüísticos y psicosociales* (pp. 225-238). Bilbao: Universidad del País Vasco.
- CONTRERAS FERNÁNDEZ, J. (2012). ¿Hay diferencia en las estrategias de atenuación en los correos electrónicos españoles y alemanes? En J. Escamilla Morales & G. Henry Vega (eds.). *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico* (pp. 451-471). Barranquilla: Universidad del Atlántico/Programa Edice.
- CHRISTIE, C. (2007). Relevance theory and politeness. *Journal of Politeness Research*, 7: 1-44.
- DUMITRESCU, D. (2006). Imagen y (des)cortesía en la comunicación académica por ordenador. Reflexiones en torno a un caso concreto. En Briz *et al.* (eds.). *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. III Coloquio Internacional del Programa Edice*. Valencia: Universitat de València.
- DUTHLER, K. W. (2006). The politeness of requests made via email and voicemail: support for the hyperpersonal model. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11: 500-521. [Versión electrónica. Consulta: 22 de noviembre de 2013 en <<http://jcmc.indiana.edu/vol11/issue2/duthler.html>>]
- FÉLIX-BRASDEFER, J. C. (2012). E-mail requests to faculty: e-politeness and internal modification. En M. Economidou-Kogetsidis & H. Woodfield (eds.). *Interlanguage Request Modification* (pp. 87-118). Amsterdam: John Benjamins.
- FERNÁNDEZ AMAYA, L. (2008). Teaching culture. Is it possible to avoid pragmatic failure? *Revista Alicantina de Estudios Ingleses*, 21: 11-24. [Versión electrónica. Consulta: 22 de noviembre de 2013 en <<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/10393>>]
- GRANDE ALIJA, F. J. (2005). La cortesía verbal como reguladora de las interacciones verbales. *Actas del XVI Congreso Internacional de la ASELE: La competencia pragmática y la enseñanza del español como lengua extranjera* (pp. 332-342). Oviedo: Universidad de Oviedo.
- HAVERKATE, H. (1996). Estrategias de cortesía. Análisis intercultural. *Actas del VII Congreso Internacional de la ASELE* (pp. 45-57). [Versión electrónica. Consulta: 22 de noviembre de 2013 en <http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/07/07_0043.pdf>.

- HAVERKATE, H. (2003). El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española. En D. Bravo & A. Briz (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- JIMENO PATRÓN, J. (2012). *El correo electrónico de petición en el ámbito académico estudio contrastivo alemán/español*. (Memoria de Máster, Universidad Antonio de Nebrija).
- LABORDA, X. (2003). Estilo y cortesía en el correo electrónico. *Tonos digital. Revista electrónica de estudios filológicos*, 6. [Versión electrónica. Consulta: 22 de noviembre de 2013 en <<http://www.um.es/tonosdigital/znum6/estudios/Laborda.htm>>]
- LOCHER, M. A. (2004). *Power and politeness in action. Disagreements in oral communication*. Berlín: De Gruyter Mouton.
- MATTE BON, F. (2004). Análisis de la lengua y enseñanza del español en Italia. *Revista RedELE*, 0. [Versión electrónica: Consulta: 22 de noviembre de 2013 en <http://www.mecd.gob.es/dctm/redele/Material-RedEle/Revista/2004_00/2004_redELE_0_21Matte.pdf?documentId=0901e72b80e0c9e7>]
- NICHOLLS, C. (2009). *El conocimiento de normas pragmáticas en las peticiones electrónicas. Un estudio comparativo entre hablantes de español como lengua nativa, lengua heredada y lengua extranjera*. (Tesis de la Universidad de Arizona). Ann Arbor, Mi: ProQuest.
- NIKLEVA, D. G. & P. NÚÑEZ (2013). El correo electrónico como género discursivo: percepciones y habilidades para su composición en estudiantes universitarios. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 26: 385-407.
- ROBLES GARROTE, P. (2013). Retórica contrastiva y enseñanza del discurso formal en lenguas afines. *Pragmalingüística*, 21: 121-137. [Versión electrónica. Consulta: 22 de noviembre de 2014 en <<http://revistas.uca.es/index.php/pragma/article/view/1851>>]
- SCOLLON, R. & S. SCOLLON (1983). Face in interethnic communication. En J. Richards & R. Schmidt (eds.). *Language and Communication*. (pp. 156-188). Londres: Longman.
- SCOLLON, R. & S. SCOLLON (2001). *Intercultural communication: a discourse approach*. 2a. ed. Malden, MA: Blackwell.
- SIFIANOU, M. (1992). *Politeness phenomena in England and Greece. A cross-cultural perspective*. Oxford: Clarendon Press.
- SPERBER, D. & D. WILSON (1986). *Relevance. Communication and cognition*. Oxford: Blackwell.
- TERKOURAFI, M. (2002). Politeness and formulaicity: evidence from Cypriot Greek. *Journal of Greek Linguistics*, 3: 179-201.
- TOLEDO VEGA, G. (2012). *Adquisición pragmática en aprendientes de español como lengua extranjera*. (Tesis doctoral, Universidad de Valladolid).

- VELA DELFA, C. (2006). *El correo electrónico. El nacimiento de un nuevo género*. (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid). [Versión electrónica. Consulta: 22 de noviembre de 2013 en <http://www.galanet.eu/publication/fichiers/tesis_cristina_vela_delfa.pdf>]
- WATTS, R. J. (1989). Relevance and relational work. Linguistic politeness as politic behavior. *Multilingua*, 8: 131-166.
- WATTS, R. J. (2008). Rudeness, conceptual blending theory and relational work. *Journal of Politeness Research*, 4(2): 289-317.