

PE 01  
20

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA**

**LA CIBERCORTESÍA EN CHILE Y VENEZUELA:  
DISTANCIA Y ACERCAMIENTO**

Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Magister Scientiae en  
Lingüística

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

Autora: Lic. Yalena Carolina César V.

Tutora: Dra. Alexandra Álvarez Muro

Mérida, Febrero de 2013

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA**

**LA CIBERCORTESÍA EN CHILE Y VENEZUELA:  
DISTANCIA Y ACERCAMIENTO**

Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Magister Scientiae en  
Lingüística

www.bdigital.ula.ve

Autora: Lic. Yalena Carolina César V.

Tutora: Dra. Alexandra Álvarez Muro

Mérida, Febrero de 2013

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
**MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA - COHORTE XIII**

**LA CIBERCORTESÍA EN CHILE Y VENEZUELA: DISTANCIA Y ACERCAMIENTO**

**RESUMEN**

Este estudio describe, en forma contrastada, el uso de la *atenuación* como estrategia de cortesía por parte de estudiantes y profesores universitarios chilenos y venezolanos cuando intercambian correos electrónicos. Un total de 52 correos electrónicos fueron enviados por 8 mujeres y 8 hombres de Venezuela, y 8 mujeres y 8 hombres de Chile. Los recursos de atenuación fueron categorizados de acuerdo al nivel en el cual actúan: la locución, la ilocución y el origen del enunciado. El análisis de los datos reveló que, en ambos países, tanto los hombres como las mujeres emplean recursos para atenuar la intención de sus mensajes; sin embargo, los venezolanos de ambos géneros emplearon más recursos de atenuación que los chilenos. En Venezuela, las mujeres superaron a los hombres en el empleo de los recursos de atenuación. Creemos que, al mostrar más de su individualidad, las mujeres crean barreras discursivas para defender su imagen de autonomía y disminuyen las distancias sociales entre ellas y sus interlocutores. En Chile, los hombres superaron a las mujeres en el empleo de recursos de atenuación. Creemos que los hombres tienden a atenuar más porque el grado de imposición de sus mensajes es mayor que el de las mujeres. Asimismo, creemos que los venezolanos atenúan en mayor proporción que los chilenos porque las distancias sociales entre los interlocutores se disminuyen fácilmente en algunos contextos. En Chile, por el contrario, los emisores y receptores están más conscientes de las distancias sociales y las respetan. Estos hallazgos, nos permiten concluir, por un lado, que la cultura y el género intervienen en la diferencia de frecuencia de uso de la atenuación en ambos países. Por otro lado, se corrobora la tesis de que a menor distancia entre los interlocutores, mayor es el peligro de ser invadido; en esos casos, se requiere un mayor uso de la atenuación.

**PALABRAS CLAVE:** correo electrónico, atenuación, género, cortesía, cultura.

### **Abstract**

This study describes the differentiated use of attenuation as a politeness strategy by Chilean and Venezuelan college teachers and their students when they exchange e-mails. A total of 52 e-mails were exchanged: 26 between 8 Venezuela women and 8 Venezuela men, and 26 between 8 Chilean women and 8 Chilean men. The attenuation resources were categorized according to the attenuation level which they addressed: locution, illocution and origin of the message. The analysis of the data revealed that, in both countries, both men and women use resources to soften the intention of their messages; however, Venezuelans of both genders used more attenuation resources than their Chilean counterparts. On the one hand, in Venezuela, women outnumbered men in the use of attenuation resources. We believe that, as women show more of their personalities, they tend to create discursive barriers to defend their image of autonomy and reduce the social distance between them and their interlocutors. On the other hand, in Chile, men outnumbered women in the use of attenuation resources. We believe that men tend to attenuate more because the level of demand of their messages is higher than that of women. Also, we believe that Venezuelans attenuate more than Chileans because in Venezuela the social distance between interlocutors is often reduced in academic contexts. For its part, in Chile, interlocutors are more aware of social distances and respect them more often. These findings allow us to conclude that culture and gender influence the amount and frequency of attenuation in both countries. Likewise, we confirm the assumption that the smaller the social distance between interlocutors, the greater the risk of having their spaces invaded, which leads them to a greater use of attenuation.

**Keywords:** attenuation, courtesy, culture, e-mail, gender.

**DEDICATORIA**

A Doris y Yamile, pilares de mi perseverancia,

A Carmen María,

A la manada.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a:

La profesora Alexandra Álvarez, por su guía y apoyo en esta investigación.

La profesora Carmen Luisa Domínguez, a quien debo la motivación encontrada en la lingüística.

Argenis Zapata, amigo y maestro.

La profesora Lucía Fraca por sus recomendaciones y nexos que fueron de gran ayuda.

Maribel Salazar quien me dio el hilo para internarme en el laberinto ciberpragmático.

María Labarca y Yarubi Díaz compañeras y amigas en todo momento.

A la profesora Juana Puga por sus comentarios y sus consideraciones.

A todos los colaboradores y amigos en Chile y Venezuela, que con sus aportes hicieron posible la recolección de la muestra para el corpus.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	pp. 3
ABSTRACT.....	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	9

### CAPÍTULO

<b>1. INTRODUCCIÓN .</b> .....	<b>11</b>
1.1 Planteamiento del Problema.....	14
1.2 Objetivos.....	19
1.3 Preguntas de investigación .....	20
1.4 Variables.....	21
1.5 Justificación.....	21
<b>2. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES</b> .....	<b>23</b>
<b>2.1. Bases Teóricas</b> .....	<b>23</b>
2.1.1 Pragmática: lenguaje en uso.....	24
2.1.2 Pragmática e Internet.....	27
2.1.3 El correo electrónico desde la lingüística.....	30
2.1.4 El Contexto.....	35
2.1.4.1 Contexto situacional.....	37
2.1.5 La cortesía: imagen, territorio y poder .....	39
2.1.5.1 Imagen y territorio en las pautas de cortesía.....	43
<b>2.2 Antecedentes</b> .....	<b>49</b>
2.2.1 Estudios sobre género y discurso.....	49
2.2.2 Estudios sobre género y cortesía.....	60
2.2.3 Estudios sobre culturas de acercamiento y distanciamiento.....	69
2.2.4 Estudios sobre atenuación en Chile y Venezuela.....	71
2.2.5 Estudios sobre el correo electrónico y su oralidad.....	78
2.2.6 Estudios sobre cortesía en el correo electrónico.....	83
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>88</b>
3.1 Naturaleza de la Investigación.....	88
3.2 Corpus.....	89
3.3 Procedimiento de recolección de datos.....	91

3.4 Método de análisis.....	93
<b>4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>95</b>
4.1 Atenuación de la locución.....	96
4.1.1 Atenuantes de lo dicho indirectamente.....	96
4.1.2 Atenuantes de la fuerza de lo dicho.....	98
4.1.3 Matizadores.....	99
4.2 Atenuación de la ilocución.....	102
4.2.1 Mitigación de las aserciones o exhortaciones.....	102
4.2.2 Tiempo y modo.....	103
4.2.3 Formulas estereotipadas.....	104
4.2.4 Matizadores.....	106
4.2.5 Marcador ‘Bueno’.....	107
4.2.6 Mitigación del poder personal.....	107
4.2.7 Mitigar al poner en manos de otros el poder de decidir.....	108
4.2.8 Explicaciones y justificaciones.....	109
4.3 Atenuación del origen del enunciado.....	111
4.3.1 Impersonalización del ‘Yo’.....	112
4.3.1.1 Impersonalización del ‘Yo’ a través de uno’.....	112
4.3.1.2 Impersonalización del ‘Yo’ a través de tú o nosotros.....	112
4.3.1.3 Uso del ‘se’ impersonal.....	113
4.3.1.4 Poner en boca de otros la información.....	113
4.3.2 Desfocalización del tú que recibe la carga del mensaje.....	114
4.4 Diferencia de uso de Atenuación respecto al género.....	121
4.5 Atenuación en el discurso de correo electrónico entre profesor y alumno universitario Chilenos y Venezolanos.....	122
4.6 La cultura como elemento determinante para explicar los usos de atenuación en Chile y Venezuela.....	135
<b>5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>136</b>
5.1 La incidencia del Género.....	137
5.2 Contraste de estudios interculturales.....	141
5.3 Recomendaciones para futuras investigaciones.....	145
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	<b>147</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>150</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tablas N°		pp.
N° 1	Recursos de atenuación de la locución hallados en Chile y Venezuela	101
N° 2	Recursos de atenuación de la ilocución hallados en Chile y Venezuela	110
N° 3	Recursos de atenuación del origen del enunciado hallados en Chile y Venezuela	115
N° 4	Total general de recursos de atenuación en el corpus	116
N°5	Recursos de atenuación por género en los tres niveles en Chile y Venezuela	117
N°6	Recursos empleados por género para atenuar la locución en Chile y Venezuela	118
N°7	Recursos empleados por género para atenuar la ilocución en Chile y Venezuela	119
N°8	Recursos empleados por género para atenuar el origen del enunciado en Chile y Venezuela	120
N°9	Influencia del género en los usos de atenuación en Chile y Venezuela	140
N°10	Contraste intercultural sobre usos de atenuación	143
N°11	Contraste intercultural sobre atenuación entre profesor y estudiante en el correo electrónico	145

*El correo electrónico:  
una amalgama de sumario, telegrama y cháchara. (Hale y Scanlon, 1999: 78), una  
extraña mezcla de escritura y habla (Naughton, 1999: 143)*

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## 1. INTRODUCCIÓN

En los años 70, Internet le dio un nuevo sentido a la comunicación en el mundo, dándole eficacia al intercambio de mensajes en muchos campos: laborales, personales y académicos; si bien su objetivo al inicio de su creación estuvo relacionado con la Seguridad Nacional de algunos países, más adelante dio un giro trascendental dando la posibilidad a millones de personas de contactarse, independientemente de las distancias geográficas. Esta nueva suerte de comunicación le dio a la pragmática nuevos retos de estudio.

En el caso que nos interesa, el del correo electrónico, éste ha sido descrito como un género discursivo que comparte características de las modalidades oral y escrita, lo que lo convierte en un objeto de estudio interesante, por el estilo de la lengua que varía desde la formalidad extrema hasta los registros coloquiales. Asimismo, como medio de interacción que es, exige de los usuarios que sigan lineamientos básicos de cortesía para lograr que el equilibrio de la comunicación se dé sin tropiezo alguno.

La atenuación es una de esas estrategias usadas con fines corteses, y ha sido explicada desde la noción de cortesía como un fenómeno destinado a contribuir con el buen fluir de los actos comunicativos; en nuestro trabajo precisamente la queremos abordar como una estrategia en la que se apoyan los usuarios del correo electrónico al emitir actos de habla riesgosos que ponen en peligro la imagen propia y la de los interlocutores; se mitigan aserciones comprometedoras, temas delicados, actos impositivos, y en otros casos con ella se busca la autonomía y libertad de acción en la interacción.

Nos ocuparemos de contrastar el uso que estudiantes y profesores universitarios chilenos y venezolanos universitarios hacen de la atenuación en un

corpus de 26 correos electrónicos en cada país. En el estudio participaron ocho hombres y ocho mujeres de cada país respectivamente; hemos tomado en cuenta dos variables para medir los usos de la atenuación de estos informantes; el género y la cultura.

El género es importante porque nos permitirá comprobar la teoría de que hombres y mujeres conciben y usan el lenguaje de manera diferente de acuerdo a sus intereses y costumbres; sobre todo, deseamos comprobar hasta qué punto el hombre lo usa para mantener su independencia y la mujer para crear vínculos afectivos y sociales. Nos parece interesante verificar, en esta oportunidad, cómo es su interacción vía correo electrónico. Por otro lado, la noción de cultura nos dará pistas para entender cómo se conciben la cortesía en cada país y poder establecer algunas generalidades en base a los resultados obtenidos.

Hemos dividido nuestro trabajo en seis capítulos. En el primero, del cual forma parte este apartado, presentamos el planteamiento del problema, los objetivos, las preguntas de investigación, las variables y la pertinencia del estudio en base a nuestras expectativas, intereses e inquietudes.

En el segundo capítulo se muestran las bases teóricas en la que se sustenta nuestro trabajo; primero, la pragmática, que se encarga de analizar el uso que hacen los hablantes de la lengua en los diferentes contextos. En nuestro caso, hemos incluido también la ciberpragmática, que se encarga de estudiar el uso del lenguaje en Internet. Dentro del lenguaje de internet abordaremos más específicamente el lenguaje del correo electrónico, para lo que hemos seguido autores como Yus (2001, 2011), Crystal (1994, 2002) y Yule (1996). Sobre el lenguaje en Internet nos apegamos a lo expuesto por Herring (1996, 1998, 1999, 2006), Murray (1991), Fraca (2006, 2009), Yus (2011) y López Alonso (2003). Asimismo hemos añadido el concepto de contexto, sustentados en los postulados de Halliday y Hasan, (1985); Halliday (1978). Seguidamente incluimos las nociones de cortesía, imagen, territorio

y poder; la noción de cortesía la hemos desglosado de acuerdo a los postulados de Watts (1992), Brown y Levinson (1987), Haverkate (1994) y Álvarez (2005). Respecto de la imagen y territorio nos apoyamos en Goffman (1967) y, sobre la imagen social, en Bravo (2003) respectivamente.

En la segunda parte del marco teórico exponemos los estudios previos sobre género y discurso partiendo de los hallazgos de Tannen (1991, 1996); Lakoff (1973,1981) Yépez (2005); Serrano (2008) y Guerrero (2011); sobre género y cortesía nos apegamos a los aportes de Holmes (1995), Sachs (1999); incluiremos el estudio de Palm (2005) sobre la atenuación cortés en Mérida y por último un estudio contrastivo de la expresión de cortesía entre inglés británico y español de Nuria Lorenzo- Duz y Patricia Bou- Franch (2003). Posteriormente y de modo breve exponemos los hallazgos sobre culturas de acercamiento y distanciamiento planteados por los estudios de Haverkate (1994, 2004); Márquez-Reiter y Placencia (2005), Ruzickova (2007) y Dumitrescu (2011); luego incluimos estudios sobre atenuación en los que figuran los hallazgos de Puga (1997); Caffi (1999); Montesinos (2004); Briz (1998, 2005) y Álvarez (2005). También figuran los estudios sobre la oralidad en el correo electrónico, con los hallazgos de Gains (1999), Crystal (2002) y Sanz (2001, 2006).

En vista de que deseamos estudiar la expresión de cortesía en la interacción por correo electrónico, tomamos en cuenta los estudios de Ibolya Maricic (2000), Laborda (2003) y, sobre cortesía entre profesor y alumno en el correo electrónico, incluimos a López Cordero (2007) y Contreras (2012).

En el tercer capítulo mostramos la metodología; en ella desglosamos detalladamente los procedimientos para la elaboración del trabajo, empezando por la naturaleza de la investigación que, en nuestro caso, es de tipo descriptivo cualitativa. Los datos fueron tratados cuantitativamente a través del análisis de contenido para facilitar el conteo de los recursos de atenuación identificados; luego presentamos el

corpus, el número de informantes con sus características, variables a tomarse en cuenta; y por último el método de análisis.

En el cuarto capítulo se encuentran los resultados obtenidos luego de aplicar la metodología, y clasificar los recursos de acuerdo al nivel en el que actuara la atenuación: locución, ilocución u origen del enunciado.

En el quinto capítulo se presenta el análisis y discusión de los resultados, y se contrastan nuestros resultados con los obtenidos por los autores de nuestros antecedentes y por último se presentan algunas sugerencias para investigaciones futuras.

El último capítulo son las conclusiones finales, allí retomamos los propósitos iniciales de la investigación, luego exponemos la relevancia de los resultados para por último plantear nuestras críticas y reflexiones sobre nuestros hallazgos.

www.bdigital.ula.ve

### **1.1. Planteamiento del problema**

El correo electrónico es una de las formas de comunicación más dinámicas usadas en la actualidad; bien podría ser definido como una evolución de la carta, debido a velocidad de intercambio entre los interlocutores. Asimismo se plantea la competencia de los interlocutores en lo referente a lo adecuado de sus mensajes, en última instancia, de la cortesía en la red. En este trabajo, de todas las aristas que se desprenden del lenguaje en Internet abordaremos en detalle el lenguaje del correo electrónico, su estructura, formato, estilo y más específicamente la interacción en términos de cortesía.

Castells (2001: 305) explica que “la comunicación constituye la esencia de la actividad humana, y en este sentido, todas las áreas de la actividad humana están

siendo modificadas por la *intersticialidad*<sup>1</sup> de los usos de Internet". Al respecto Naughton, (1999) comenta que:

Internet es uno de los inventos más notables que han logrado nunca los seres humanos. En términos de cuál es su impacto en la sociedad, ostenta el mismo rango que la imprenta, el ferrocarril, el telégrafo, el automóvil, la energía eléctrica y la televisión, las dos tecnologías que más han transformado el entorno comunicativo en el que vivimos. (Naughton, 1999: 21-22; cit. por Crystal, 2002: 7)

Para David Crystal (2002), Internet es un medio electrónico global e interactivo, y cada una de estas propiedades tiene consecuencias para el tipo de lenguaje que allí se encuentra. Es indiscutible el hecho de que Internet ha facilitado el estudio de otra faceta del lenguaje; un lenguaje que el autor define como lenguaje escrito que se ha extendido hacia el habla porque combina estilos de ambas modalidades oralidad/escritura. (2002: 37- 42)

Sobre el lenguaje en Internet, Fraca (2009) considera que se ha creado una nueva comunidad discursiva; la del *cibespacio* con habitantes propios, los internautas, nativos e inmigrantes; los nativos hacen de la interacción en la red parte de su vida diaria; los internautas inmigrantes, que se han visto en la necesidad de integrarse a ella por inercia, son básicamente los que han vivido la emergencia de Internet y la han incorporado de manera parcial a su cotidianidad, mayormente en el campo profesional. (2009: 434)

Esta nueva suerte de comunicación que establecen los usuarios, gracias a las posibilidades de la interactividad que ofrece la red de nodos, ha sido llamada por Yus

---

<sup>1</sup> Este término refiere al espacio que ocupa Internet para complementar y facilitar las actividades de la vida humana.

(2001) 'Ciberpragmática'; se trata de aplicar al discurso de Internet las reglas y los postulados de la pragmática, en vista de que ha permitido explicar y analizar los procesos comunicativos en situaciones de sincronía (chats) y asincronía (correo electrónico) (2001: 10).

Internet ha facilitado los procesos comunicativos en todos los ámbitos de la vida cotidiana sobre todo a través del correo electrónico; para Laborda (2003), el correo electrónico es la modalidad comunicativa con más dinamismo en la red; y Yus (2001) sitúa al correo electrónico en el campo de la Pragmática Cognitiva, específicamente el de la Teoría de la Relevancia de Sperber y Wilson; con esta teoría se postula que la interpretación de los actos comunicativos persigue la búsqueda de relevancia en la información (2001:28)

En la medida en que resulta la interacción en este contexto virtual entre remitente y destinatario del correo electrónico, se toman en cuenta ciertos parámetros para que dicha interacción siga un curso fluido, es decir, "la expresión de cortesía es también frecuente y a menudo de uso obligatorio, lo que nos indica su importancia más allá de la interacción conversacional oral" (Yus, 2001: 190).

La cortesía está al servicio del buen funcionamiento de las relaciones sociales (Puga, 1997: 24) y parece poder añadirse a los enunciados de tal forma que se reduzca la fricción en la interacción personal (Lakoff, 1979) y la amenaza a ciertos actos (Brown y Levinson, 1987). El papel de ésta en la interacción verbal es tan esencial que otras estrategias pasan a segundo plano si esta se ve amenazada (Yus, 2001: 189).

Para hablar de cortesía en la red se han adoptado varios términos, entre ellos *cibermaneras* (Yus, 2001), *netiquette* (Laborda 2003), *cibercortesía*<sup>2</sup> (Mariottini,

---

<sup>2</sup> Usaremos estos términos (Cibercortesía, netiquette, cibermaneras) indistintamente para referirnos a cortesía en la red.

2008). Entenderemos como cortesía “una estrategia típicamente destinada a favorecer las relaciones entre los semejantes y mitigar la imposición de determinadas acciones a otras personas. A pesar de su atributo universal, la cortesía se expresa de forma diferente en diferentes culturas” (Yus 2001: 187), precisamente ello reflejaremos a través de este estudio entre español chileno y venezolano a través del discurso en el correo electrónico entre estudiantes y profesores de ambos países.

Laborda (2003) considera que la cortesía en la comunicación telemática, específicamente en el correo electrónico, comprende *el estilo, las fórmulas expresivas y de tratamiento, el registro y los usos*, los usos comunicativos afectan a la cantidad y la calidad de los mensajes, su proporción y la relevancia para el destinatario. “En Internet las estrategias corteses también guían la redacción de mensajes electrónicos” (Yus, 2001: 192). Para lograr que el correo electrónico sea eficaz se recomienda al usuario dominar la *netiqueta* (del francés, *netiquette*) o buenas maneras que la comunicación exige (Cfr. Laborda, 2003).

A partir de las consideraciones anteriores, entendemos que el remitente de un correo electrónico recurre a ciertas estrategias de cortesía para atinar con el registro adecuado en el momento de enviar un mensaje de correo electrónico, prepara su discurso para proteger su imagen positiva / negativa y la de su destinatario, así como también defiende su libertad de acción.

Entendiendo que la cultura marca la diferencia en la forma como se conciben los parámetros de cortesía, nos hemos planteado hacer un estudio socio-pragmático contrastivo entre español chileno y venezolano, para identificar en los distintos casos de aparición en nuestro corpus la atenuación como estrategia de cortesía presente en la interacción entre estudiantes y profesores universitarios chilenos y venezolanos respectivamente, a través de los correos electrónicos que intercambian entre ellos en el contexto académico.

Siguiendo a Álvarez (2005), cuando hablamos de cortesía es necesario tomar en cuenta a todos los participantes del acto comunicativo (emisor y receptor); en nuestro caso particular estudiante-profesor, y a partir de allí analizar la reacción de ambos en términos de cortesía (2005: 49). Hemos hecho un estudio bidireccional y observar la reacción de profesor-estudiante cuando se intercambian correos electrónicos.

Nos interesa analizar la noción de cortesía en dos contextos socioculturales diferentes: el chileno y el venezolano y, como hemos venido indicando, “existe una serie de diferencias interculturales en lo que respecta no solo a la manifestación formal de la cortesía, sino también a la función interactiva de las normas vigentes en cada cultura específica” (Haverkate, 1994: 12).

Nos enfocamos en estudiar el uso de la atenuación que hacen profesores (hombres - mujeres) y estudiantes (hombres - mujeres) como estrategias de cortesía en el discurso de correos electrónicos que se envían entre ellos. Tomaremos la noción de atenuación de Puga (1997) quien plantea que:

La atenuación opera tomando una distancia metafórica de todo aquello que está en juego en la conversación, [...] puesto que es en esta situación comunicativa en la que la imagen de los interlocutores está más expuesta. La atenuación enmascara y disfraza lo que pragmáticamente se quiere decir, [...] la atenuación en el lenguaje responde a la necesidad del hombre de protegerse frente a todo aquello que puede representar una amenaza.... (Puga, 1997:25)

Para abordar el uso que hombres y mujeres le dan a esta estrategia de cortesía seguiremos la noción de género desde el enfoque de (McConnell-Guinnet (1988: 100), para quien el género debe abordarse desde una perspectiva más allá de una

condición biológica, es decir, existen otros factores: sociales, culturales y psicológicos involucrados en la identidad del hombre y de la mujer. En nuestro estudio pretendemos dilucidar a través de los usos de la atenuación la diferencia del discurso en el correo electrónico marcada por el género y la cultura.

La cultura debe ser tomada en cuenta si pretendemos hacer estudios interculturales, ya que es la guía de las costumbres y actuaciones de sus habitantes y nos permite entender e interpretar la forma como se relacionan entre sí. (Cfr. Scollon y Scollon, 2001)

Para ello nos hemos propuesto los siguientes objetivos:

## 1.2. Objetivos

### OBJETIVO GENERAL

Estudiar contrastivamente, en un corpus de correos electrónicos, el uso que de la *atenuación* como estrategia de cortesía hacen los estudiantes/profesores universitarios chilenos y venezolanos cuando intercambian correos electrónicos

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar en nuestro corpus de correos electrónicos intercambiados entre estudiantes /profesores chilenos y venezolanos, de qué manera se manifiesta la cortesía a través de los usos de la atenuación.
- b) Identificar si el uso de la *atenuación* como estrategia de cortesía por los estudiantes/profesores universitarios chilenos y venezolanos cuando envían correos electrónicos varía de acuerdo a la cultura

- c) Determinar si los usos de la *atenuación* como estrategia de cortesía varían de acuerdo al género.
- d) Comparar los usos de la *atenuación* como estrategia de cortesía usada por los estudiantes y profesores universitarios chilenos, y estudiantes y profesores venezolanos cuando envían correos electrónicos.
- e) Identificar los recursos usados como atenuantes por estudiantes/profesores de ambos países, teniendo presente que en el corpus hay hombres y mujeres estudiantes, y hombres y mujeres profesores.
- f) Comparar los recursos usados como atenuantes por estudiantes/profesores de ambos países.

#### PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- a) ¿De qué manera se manifiesta la cortesía a través del uso de la *atenuación* en nuestro corpus de correos electrónicos intercambiados entre estudiantes/profesores chilenos y venezolanos?
- b) ¿Varía de acuerdo a la cultura el uso de la *atenuación* como estrategia de cortesía por los estudiantes/profesores universitarios chilenos y venezolanos cuando intercambian correos electrónicos?
- c) ¿Varían de acuerdo al género el uso de la *atenuación* como estrategias de cortesía?
- d) ¿Qué recursos son usados como atenuantes por estudiantes/profesores de ambos países?

Para alcanzar los objetivos de esta investigación nos apoyaremos en Yus (2001) Crystal (2002); Fraca (2006, 2009); Herring (1996,1998, 1999, 2006); Brown y Levinson (1987); Bravo (2003); Álvarez y Espar (2002); Álvarez, (2005, 2010). Sobre cibercortesía específicamente nos apoyaremos en el enfoque de Yus (2001) y Laborda (2003); López Cordero (2007) y Contreras (2012). Sobre la noción de *atenuación* confrontaremos a Briz (1998, 2005); Puga (1997); Caffi, (1999); Albelda (2006); Álvarez, (2005, 2010) y Palm (2005).

### **1.3. Variables**

INDEPENDIENTE:

Las variables independientes de este estudio son la cultura y el género.

DEPENDIENTE:

La variable dependiente de este estudio es el uso de la *atenuación* como estrategia de cortesía por los estudiantes/profesores universitarios chilenos y venezolanos cuando se envían un correo electrónico.

### **1.4. Justificación**

Los resultados arrojados por este estudio permitirían a los lectores comprender con qué intenciones discursivas hacen uso los sujetos de este estudio de la *atenuación* como estrategia de cortesía al escribir y enviar correos electrónicos. Este estudio facilitaría la interpretación de la estrategia de cortesía mencionada ante actos de habla riesgosos en un contexto virtual (e-mails), como la petición, ante el

riesgo de recibir una respuesta negativa; la invitación y el ofrecimiento, porque tal vez el interlocutor no esté en la disposición de recibirlos; la pregunta, cuando sus respuestas no son las que el emisor espera recibir.

Por otro lado, este estudio daría cuenta de los usos de esta estrategia en la interacción estudiante/profesor en dos culturas diversas; además, habiendo tomado en cuenta ambos participantes del acto comunicativo se dilucidará de qué manera se apoya el remitente/destinatario en esta estrategia para lograr sus fines comunicativos.

Este estudio será un aporte a los estudios socio-pragmáticos referentes a la cibercortesía, un área que está en auge en ambos países y que con el paso avanzado de las tecnologías de la comunicación, seguirá conquistando nuevos avatares en lingüística.

Si bien en Venezuela y Chile se han hecho estudios de cortesía en el habla oral y escrita; el área de la cortesía en Internet apenas empieza a emerger abiertamente en estos países. Podemos destacar estudios sobre lenguaje en internet que han hecho Pietrosemoli y Domínguez (2001); Fraca (2006, 2009); Barrera (2009) y Salazar (2008) en Venezuela; Maturana y Varela (2004), Montesinos (2003, 2004, 2005), Cepeda, (2011) en Chile. Sobre cortesía en correos electrónicos entre profesor y estudiante universitario han estudiado: Yus, (2001); Nobilia, (2001, 2004); Alcoba, (2004); Laborda, (2003), López Cordero (2007) y Contreras (2012) y todavía queda mucho por indagar. Con nuestro trabajo queremos aportar en esta línea de investigación, específicamente en el área de la interculturalidad, haciendo un estudio contrastivo de la cortesía en correos electrónicos entre profesor y estudiante universitario en el español de Chile y Venezuela.

## **2. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES**

### **2.1 BASES TEÓRICAS**

#### **2.1.1 Pragmática: lenguaje en uso**

Crystal (1985: 240) define la pragmática como el estudio del lenguaje desde el punto de vista de los usuarios, especialmente de la selección que estos hacen, las limitaciones que enfrentan usando la lengua en la interacción social y los efectos que estos usos de la lengua tienen en los otros participantes del acto comunicativo.(traducción mía). Levinson (1989: 5) la define como “el lenguaje en uso”.

Murillo (2004) sostiene que los orígenes de la pragmática se remontan a Charles Morris y su inquietud de incluir al hablante en la descripción de los hechos lingüísticos; sus raíces se remontan a campos como la filosofía del lenguaje con Austin (1971) y su tesis sobre los actos de habla, en la sociología con la etnometodología, y en la antropología con la etnografía; para este autor lo que define a la pragmática es la concepción del lenguaje desde una perspectiva práctica y no como una abstracción. (Murillo, 2004: 256).

Charles Morris (1938) propuso una división triádica de la ciencia de los signos (la semiótica), y allí distinguió tres enfoques de estudio: la sintaxis, el estudio de las relaciones formales establecidas entre los signos; la semántica, el estudio de las relaciones de los signos con sus referentes; y la pragmática, el estudio de la relación de los signos con sus intérpretes. (Cit. por Yus 2001: 9).

Levinson (1989: 23) proporciona una definición descriptiva que da cuenta de aquello que la pragmática estudia: “*la deixis, la presuposición, los actos de habla y algunos aspectos de la estructura del discurso*”.

En lo que respecta al estudio de la deixis, Murillo (2004: 256) comenta que: “la pragmática permite analizar todas aquellas formas lingüísticas que solo pueden ser explicadas a partir del contexto, es decir, las formas que codifican factores contextuales dentro de la lengua: pronombres personales, por ejemplo, formas de tratamiento, adverbios temporales y locativos y la deixis discursiva”.

En cuanto al estudio de los actos de habla; Austin (1971: 143-145) destaca que la emisión de todo enunciado tiene tres caras: *a) acto locucionario*, que comprende los actos fonéticos (emisión de ciertos ruidos), fático (emisión de palabras) y rético (uso de esos términos/palabras con un cierto sentido y referencia); *b) acto ilocucionario*, relacionado con lo dicho con cierta fuerza convencional o fuerza ilocucionaria (e.g., preguntar o responder a una pregunta, dar información o seguridad, advertir, anunciar un veredicto o un propósito), y *c) acto perlocucionario*, acto conseguido por decir algo.

En esta misma teoría de los actos de habla, años más tarde, Searle (1975) plantea una clasificación de los distintos tipos de actos de habla según la intención del hablante. (Cfr. Searle 1975). Mientras Austin (1971) pone el énfasis en la idea de acción, Searle (1975) se centra más en el carácter convencional de los actos de habla y en las relaciones entre la forma lingüística y el acto de habla.

De acuerdo con Searle (1975), podemos agrupar y clasificar los diferentes tipos de actos de habla en cinco categorías básicas (cit. por Escandell, 2004: 179-198):

*a) ASERTIVOS (o representativos)*: El emisor pretende reflejar el estado de cosas del mundo. Comprende actos como *afirmar, referir, explicar, sugerir, presumir, quejarse*.... Estos actos se evalúan en términos de *verdadero/falso*.

b) DIRECTIVOS: El emisor pretende que el destinatario lleve a cabo una determinada acción. Son actos directivos *ordenar, pedir, rogar, aconsejar, recomendar...*

c) COMPROMISIVOS: El emisor manifiesta su compromiso de realizar una determinada acción: *prometer, asegurar, garantizar, ofrecer,...*

d) EXPRESIVOS: El emisor manifiesta su estado de ánimo con respecto a algo: *felicitar, agradecer, complacerse, perdonar, insultar,...*

e) DECLARATIVOS: El emisor produce cambios en el mundo en virtud de la autoridad que le ha sido otorgada. El acto de habla debe hacerse según unas fórmulas ritualizadas: *bautizar, casar, inaugurar, dictar sentencia, contratar...*

Retomando la idea de que los actos de habla se realizan dentro de contextos que definen la situación, los participantes y lo que estos quieren expresar, Yule (1996) plantea que:

... la pragmática tiene consecuentemente más que ver con el análisis de lo que la gente quiere decir con sus emisiones que con lo que las palabras o frases que esas emisiones podrían significar por sí solas. La pragmática es el estudio del significado del hablante. Este tipo de estudio necesariamente involucra la interpretación de lo que la gente quiere decir en un contexto particular, y cómo ese contexto influye lo que se ha dicho. (Yule, 1996:3) (Traducción mía)

Los enunciados son considerados de acuerdo a los contextos en los que estos enunciados son expresados; y estos “contextos hacen mucho más que simplemente seleccionar entre las varias interpretaciones semánticas disponibles de las oraciones; por ejemplo, la ironía, el eufemismo y otros fenómenos por el estilo son tipos de uso que de hecho crean nuevas interpretaciones en sus contextos” (Katz y Fodor, 1963, cit. por Levinson, 1989: 6-7).

Van Dijk (1996: 58) afirma que “las emisiones se usan en contextos de comunicación e interacción social, y tienen, por consiguiente, funciones específicas en tales contextos”, el autor se refiere al contexto pragmático y al que le atribuye un conjunto de “datos a base del cual se puede determinar si los actos de habla son o no son adecuados; siendo la pragmática la que dicta las condiciones bajo las cuales cada tipo de actos de habla es adecuado”. Van Dijk sostiene que: “si el hablante produce una emisión con la intención de advertirme y si de hecho entiendo su intención como una advertencia, entonces el acto de habla es satisfactorio: el hablante agente ha logrado su fin” (Van Dijk, 1996: 60)

Para Van Dijk un acto de habla debe evaluarse con respecto a un contexto (pragmático), especificando las condiciones que hay que satisfacer para que de hecho tal acción sea considerada como acto verbal adecuado. Dichas condiciones de adecuación, como hemos mencionado, se enuncian de acuerdo a los conocimientos compartidos, a las creencias o (suposiciones), y a los deseos y evaluaciones del hablante y del oyente. (Van Dijk, 1996: 60-61)

Asimismo, Yus (2001: 16) considera que bajo el prisma de la pragmática tenemos la certeza de que es imposible analizar el lenguaje fuera del contexto en que este surge y es interpretado. Además, el autor resume que “la gran novedad de la pragmática es su vocación explícita de estudiar el uso de lenguaje en contexto”. (p.19).

Es importante destacar el matiz cooperativo y eficiente del lenguaje, explicado desde otro prisma de la pragmática, y que se aprecia desde el principio de cooperación y las máximas conversacionales propuestas por Grice (1975). Estas máximas son las máximas de calidad, cantidad, pertinencia y manera<sup>3</sup>. Grice explica con estas máximas cómo la gente usa el lenguaje. Las máximas son un conjunto de supuestos que orientan las conversaciones, que fluyen a partir de las

---

<sup>3</sup> Las máximas de Grice (1975) serán explicadas más adelante en el desarrollo de la noción de cortesía.

consideraciones racionales básicas y funcionan como parámetros para el uso eficiente y efectivo del lenguaje en la conversación. Grice (1975) propone con estas máximas un Principio de Cooperación que implica la contribución en los actos comunicativos de parte de los interlocutores. (cit. por Levinson, 1989: 93).

Otro aspecto clave del cual da cuenta la pragmática es el estudio de la cortesía verbal. Al respecto Murillo (2004: 256) comenta que uno de los motivos por los cuales en la conversación se dan actos de habla indirectos e implicaturas se debe a la cortesía verbal, dominio central en los trabajos de pragmática. Este aspecto es por consiguiente lo que motiva esta investigación; planteado desde la comunicación mediada por computador (*CMC*) como se presentará detalladamente en las sesiones siguientes.

### 2.1.2 Pragmática e Internet

ARPANET (ADVANCED RESEARCH PROJECTS AGENCY NETWORK) fue la red de ordenadores del Ministerio de Defensa de EE.UU; la primera plataforma de comunicación con fines de seguridad nacional en EE.UU durante la guerra fría; en los años 70 tuvo su mayor auge a través del uso del correo electrónico (Cfr. Baron 2000 y Herring 2006)

El desarrollo de estas tecnologías le ha dado en los últimos años más alcance a la pragmática. Yus (2001: 40) señala que el progreso de tecnologías con fines de auxiliar los procesos comunicativos del hombre sobrepasa el contexto físico; y ello inevitablemente repercutirá en las estrategias aplicadas en el uso del lenguaje. Susan Herring (1996: 1) define la comunicación por internet como comunicación entre

seres humanos mediante la instrumentalización de los ordenadores, es decir, COMPUTER - MEDIATED COMMUNICATION (CMC).

Denise Murray, en 1991, fue una de las primeras lingüistas en identificar el carácter híbrido (oralidad - escritura) de la interacción mediada por computador. Estudió la forma de escribir a través de este medio y planteó sus posturas teóricas cuando todavía había restricciones debido a la red que estaba aún en desarrollo; entre ellas podríamos mencionar la limitación en la longitud de los mensajes, las restricciones de la pantalla y la ausencia de señales paralingüísticas, además de los inconvenientes de conexión que propiciaba este medio (Cit. por Pérez, 2007: 71)

Francisco Yus (2001: 139-140), por su parte, comenta que Internet se utiliza, entre otras cosas, para hablar a través de la escritura; lo que transmitimos por la red es lo que podemos llamar texto escrito oralizado. Yus se refiere a una tercera modalidad: la oralidad comunicada a través de los medios de masas.

Para García (2011: 47) “la cibernsiedad ha permitido el contacto virtual sin tomar en cuenta el tiempo y el espacio entre los interlocutores. La Web se puede usar no sólo para intercambiar, sino para desarrollar o generar el pensamiento, incluso los más íntimos, deseos, posturas emotivas e intelectuales”

Murray (1991) y Herring (1996) se refieren a Comunicación mediada por computador (CMC); Yus (2001) propone el término Ciberpragmática; este autor habla específicamente de lenguaje escrito que se ha estirado al habla.

Esta revolución tecnológica ha ocasionado a su vez una revolución lingüística generando nuevas formas de interacción comunicativa. Yus (2001) señala que con este nuevo enfoque de la pragmática, todos los elementos tomados en cuenta a la hora de hacer un análisis pragmlingüístico han sufrido un reajuste.

Por otro lado, Fraca (2006) sobre la interacción en Internet comenta que ha nacido una nueva comunidad lingüística, en palabras de la autora:

... una red ecologizada de interacción comunicativa textual que ha permitido la emergencia de una sociedad red. En dicha red emerge una cibercultura con una realidad compleja, y cuya característica principal es la de poseer una sociedad altamente participativa y activa. Esta cibercultura no es más que un espacio para la comunicación, para la acción social en el lenguajear de la red, para la conversación sobre los saberes, creencias (tecnológicas o de otro tipo), mitos y experiencias en la interface hombre-máquina que permite la convivencia en el ciberespacio. Fraca (2006: 21)

Por su parte, Yus (2001: 10) acuñó el término *Ciberpragmática*; en un afán por dar cuenta de esta interacción comunicativa de usuarios en el espacio virtual y plantea que:

Se trata de aplicar al discurso de los usuarios de Internet todo el aparato teórico de la pragmática, que ya ha revelado su utilidad para aplicar la comunicación entre personas en situaciones de co-presencia física de los interlocutores y en situaciones de asincronía comunicativa, como en el caso de la interpretación de la literatura. La comunicación mediante esta red está basada, hoy en día, en el intercambio masivo de mensajes en forma de texto, pero con clara vocación oral, lo que convierte esta variedad interactiva en un interesante híbrido entre la estabilidad y rigidez del soporte escrito, por un lado, y la espontaneidad y cualidad efímera del habla por otro. Yus (2001: 10)

Asimismo, Crystal (2002: 37) plantea “el nacimiento de un nuevo género: *Netspeak*; al que llama híbrido por poseer característica de ambas líneas divisorias

oralidad y escritura; y es ello, lo que hace a este medio tan interesante; ese modo como se nutre por igual de de ambas características”.

Este nuevo lenguaje ha sido criticado en algunos casos porque desmejora la escritura; al respecto, Grijelmo (2001: 1, cit. por Pérez 2007: 53), comenta que “Internet ha puesto un foco muy potente sobre la realidad de la lengua, y ha resaltado los defectos que antes sólo suponíamos: la general ausencia de tildes, la profusión de abreviamentos, la sintaxis pedestre... No es Internet lo que ha favorecido eso, sino solamente el medio que lo muestra”.

### **2.1.3 El correo electrónico desde la lingüística**

El origen del correo electrónico se encuentra muy relacionado con el mundo laboral, ya que sus primeros usos se llevaron a cabo en un ámbito profesional concreto, el mundo universitario, tuvo auge en el mundo de los negocios como soporte de comunicación en las grandes compañías. (Vela 2005: 214).

Dado que éste es el medio digital que nos compete analizar en este trabajo, presentaremos la descripción y características lingüísticas del mismo. Nos interesa la interacción de los usuarios del correo electrónico en términos de cortesía; pero, hemos considerado la relevancia de este medio en la interacción social, su estructura y su tipo de lenguaje que resulta ser bastante particular.

Los correos electrónicos hoy en día se usan para gran variedad de propósitos como enviar documentos oficiales, mantener relaciones personales, informar de transacciones económicas o intentar reclamar la atención sobre un producto del mercado, entre otras. (Pérez, 2007: 117)

Desde un punto de vista técnico, el correo electrónico constituye una aplicación de la *CMC* que permite el intercambio, el almacenamiento y la gestión de mensajes de texto los cuales pudieran ir acompañados de archivos; se soporta gracias a una conexión a Internet; este medio manifiesta diversos usos y funcionalidades sociales. (Vela, 2005: 193).

Chamontin & Gratadour (2002, cit. por Vela: 2005: 205) hace una clasificación de la tipología sociotecnológica del mensaje de correo electrónico, la presentamos brevemente:

- MENSAJE PERSONAL
- MENSAJE PROFESIONAL (mensaje empresarial o institucional)
- EL MENSAJE DE E-MAILING DE B A B (correos de tipo comercial dirigidos de tal manera que pueden ser percibidos como correos personales o profesionales )
- MENSAJE AUTOMÁTICO DE CONFIRMACIÓN (mensajes que recibimos cuando llevamos a cabo una reserva o compra por Internet)
- LOS MENSAJES *SPAM* (mensajes de prospección de masas no solicitados, enviados a destinatarios cuyas direcciones han sido recogidas de manera fraudulenta)
- MENSAJE COMERCIAL DE PROSPECCIÓN Y DE FIDELIZACIÓN (correos publicitarios, el remitente ha obtenido la autorización de envío por parte del destinatario )
- LAS *NEWSLETTER* (mensajes de carácter periódico, distribuidos de forma gratuita por medio del correo electrónico, que contienen una información relevante para el destinatario, quien se ha suscrito de forma voluntaria y recibirá mensajes informativos.)

- MENSAJE DE LISTA DE DISCUSIÓN (una lista de discusión designa a un conjunto de personas que leen y envían mensajes llamados contribuciones, destinados al conjunto de los miembros de la lista)
- EL MENSAJE DE *NEWSGROUP* (este tipo de correo resulta muy cercano a la lista de discusión y sus principales diferencias son consecuencia de circunstancias tecnológicas)

Desde la dimensión lingüística que es la que nos atañe, el correo electrónico es la variedad asincrónica de comunicación electrónica que más se usa tanto para intercambio de información personal, como comercial e institucional (Pérez, 2007: 83-84).

López Alonso (2003 cit. por Vela 2005: 198) lo define como un sistema de interacción mediatizada que soporta intercambios de tipo individual o colectivo, real o virtual, y que se sustenta en la transacción de textos digitalizados con una forma, función, estructura, lengua y estilo propios.

Asimismo, Vela (2005: 198) expone que: “esta identidad textual implica, en primer lugar, un entorno específico de comunicación, en segundo, una relación abierta entre los coenunciadores y, finalmente, una modalidad revolucionaria en la manera de transmitir la correspondencia”.

Del mismo modo, Yus (2001: 157) agrupa dentro de los tipos de mensajes de correo electrónico que se envían los siguientes:

- MENSAJE PERSONAL: mensaje privado enviado de una persona a otra persona

- FORO DE DEBATE: exige que las personas que participen tengan conocimientos compartidos del tema, es una conversación en la que todos pueden comentar sobre un tema al mismo tiempo y todos son oídos claramente; en estos foros no existe una secuencia fija de turnos de habla.
- LISTA DE DISTRIBUCIÓN: se trata de un receptor colectivo de mensajes de correos electrónico.

Para estudiar los factores sociales y lingüísticos del correo electrónico como un sistema comunicativo, Baron (1998), Yus (2001) y Pérez (2007) dividen el análisis en cuatro componentes principales:

1. Dinámica social en el correo electrónico

2. El formato del correo electrónico

3. La gramática del correo electrónico

4. El estilo del correo electrónico

#### *Dinámica social en el correo electrónico*

La dinámica social de la comunicación define la relación entre los participantes del intercambio comunicativo (Baron, 1998: 150). Según la dinámica que define la relación de los usuarios, el correo electrónico posee atributos típicos de la comunicación escrita, como la ausencia de proximidad física y la distancia temporal que puede existir entre el mensaje y su respuesta. (Bostad, 1994, cit. por Yus 2011: 157).

Yus (2001: 157) comenta que los rasgos más paradigmáticos del correo electrónico son la separación *espacio-temporal* entre el emisor y el receptor y el carácter privado de la comunicación. Observó que existen rasgos en proceso de evolución, bien sea hacia el polo escrito, o hacia el polo oral, y a veces es difícil dilucidar si se trata de una conversación electrónica o una carta electrónica.

#### *El formato del correo electrónico*

Yus (2001: 161), siguiendo a Baron (1998: 152), señala que es posible observar dos estilos en el formato del correo electrónico; primero, uno con la ausencia de corrección gramatical e informal y el segundo más cuidado, debido al aumento de las posibilidades de uso del correo electrónico para otros fines.

#### *La gramática del correo electrónico*

Siguiendo a Baron (1998), Yus (2001: 167- 169) comenta que el correo electrónico posee una gramática y ortografía particular, en la que predominan el uso repetido de verbos en presente, el recurso de la contracción entre sujeto y verbo, relajación ortográfica, menos usos de conectores oracionales, más nexos de coordinación (y, o) más nexos de subordinación y menos frases adverbiales.

#### *El estilo del correo electrónico*

Sobre el estilo del correo electrónico, Watson, 1996 y Lan 2000 han notado el uso informal de saludo y despedida, y la frecuencia de interacciones de índole fática, en las que el humor es la principal razón de la comunicación, Yus (2001: 169).

Por otro lado, Vela (2005: 214) plantea que los correos profesionales son más cuidados que los personales; sin embargo, aclara que:

en función del grado de familiaridad de los interlocutores y de las relaciones de jerarquía que se establezcan entre ellos, la lengua de los mensajes profesionales puede filtrar rasgos de naturaleza poco formal, llegando a igualarse con el estilo de los correos de tipo personal. Esta circunstancia provoca cierta equiparación entre ambas categorías. Además, la temática profesional puede venir entremezclada con temas de tipo personal, provocando, una vez más, una frontera difusa. (Vela, 2005: 214)

Para Baron (1998), en la dinámica social del correo electrónico predominan aspectos de la escritura, en el formato es notable una mezcla de elementos de ambas modalidades, la oral y la escrita; en lo que respecta a la gramática notamos un lexicón predominante de la oralidad y, en cuanto a la sintaxis, es típico encontrar elementos de ambas modalidades del continuum oral-escrito. El estilo de este medio tiende a girar más hacia la oralidad; por ello es definido como un híbrido (Cfr. Yus 2001, Baron 1998<sup>a</sup> y Crystal 2002).

#### **2.1.4 El Contexto**

Contexto es el ‘entorno lingüístico de una palabra, frase o fragmento considerados, del que depende muchas veces su sentido’. (Diccionario panhispánico de dudas de la Real Academia Española, 2005). Coseriu (1973: 138) expresa que “el lenguaje no puede entenderse, ni describirse fuera de sus relaciones con los indi-

viduos hablantes, con su pensar y sus sentimientos, con su ambiente de civilización y cultura, con el momento particular de lo enunciado”. Estas palabras apuntan directamente a la relación entre participantes, mensaje y entorno social, cuyas piezas claves son los conocimientos compartidos y creencias de estos participantes que en la interacción comunicativa dan vida al significado de un decir. Nos referimos directamente a la noción de contexto.

En las diferentes modalidades de comunicación, bien sea oral escrita o virtual, el contexto rige las pautas del significado de los enunciados.

Lemke, (1988: 165); Pellowe, (1990: 69), comentan que todo significado es procesado mediante su contextualización.

Frías (2001: 5-6) plantea que el contexto es definible por las circunstancias de la realidad en las que se desarrolla un enunciado. Plantea asimismo tres categorías de contexto: a) CONTEXTO SOCIAL: aquel que es propio de un grupo social y solo se comprende dentro de dicho grupo; b) CONTEXTO SITUACIONAL: aquel que pertenece a un aquí-ahora que saben el emisor y el receptor. En una conversación telefónica, si solo oímos a uno de los locutores, no entenderemos buena parte de la conversación cuando capturemos elementos como: *sí claro; no lo sé; cuando quieras, depende, ella,* etc. c) CONTEXTO LINGÜÍSTICO se le conoce con el nombre de *cotexto*, y se refiere al material que precede o sigue a un enunciado. Se encuentra en expresiones del tipo *la verdad es que; francamente, etc.*

Es importante para este estudio la noción de contexto situacional; nos interesa porque nos permitirá conocer los cambios del discurso dependiendo de sus elementos esenciales, campo, tenor y modo, que desglosaremos en detalles más adelante.

Halliday y Hasan (1985: 48-49, en: Carillo 2005, s/p) plantean los cinco periodos en el ciclo de texto y contexto; y definen: a) “al *contexto* como un complejo dinámico de niveles y formando parte de una interacción continua, b) y al *texto* como

un producto complejo de significados producidos en cada nivel de ese complejo contextual variante”. Los períodos del texto y contexto según Halliday y Hasan (1985) son los siguientes:

- EL TEXTO COMO CONSTRUCCIÓN METAFUNCIONAL: un complejo de significados conceptual, interpersonal y textual.
- EL CONTEXTO DE LA SITUACIÓN: la configuración de los rasgos de *campo*, *tenor* y *modo* que especifican el registro del texto.
- EL CONTEXTO DE CULTURA: el fondo institucional e ideológico que da valor al texto y conduce su interpretación.
- EL CONTEXTO INTERTEXTUAL: las relaciones con otros textos, y las apropiaciones que, desde aquí, se hacen para otras construcciones textuales.
- EL CONTEXTO INTERTEXTUAL: la coherencia dentro del texto, incluyendo la cohesión lingüística que abarca las relaciones semánticas internas. (Cit. Por Carrillo, 2005, s/p)

#### 2.1.4.1 Contexto situacional

El contexto situacional, para un lingüista, pone en relación las siguientes categorías: a) *los rasgos relevantes de los participantes*: personas, personalidades (tanto la acción verbal como la no verbal de los participantes); b) *los relevantes y los acontecimientos no verbales y no personales*; c) *el efecto de la acción verbal*. (Firth, 1930, cit. por Espar, 2006: 186).

Ducrot (1995, cit. por Espar 2006: 186), llama *situación de discurso* al conjunto de circunstancias en medio de las cuales se produce un acto de enunciación, oral o escrito. Se refiere de esta manera al entorno físico y social en el que se realiza, a la imagen que tienen los interlocutores del medio en que se encuentran y de su propia identidad, a la idea que cada uno de ellos se hace del otro –incluida la imagen

que el uno cree que el otro se hace— más la serie de acontecimientos que han precedido a la enunciación.

Por su parte, Halliday (1978: 117-118, cit. por Lázaro Carrillo, 2005, s/p), aborda el *contexto de situación* desde el texto, y considera que existe una correlación entre la situación, el texto y el sistema semántico. Es decir, las funciones ideativa, interpersonal y textual están relacionadas con los elementos: *campo*, *tenor* y *modo* respectivamente: categoriza y define estos elementos situacionales de la siguiente manera: “campo” “tenor” y “modo”:

a) *El campo*: es la clase de acción social o tema que está teniendo lugar y que está generando el texto, incluyendo las intenciones o propósitos del hablante o escritor. Es por tanto el contenido o área de interés central a la situación. Abarca dos factores situacionales: el *escenario* en el cual el discurso tiene lugar, y el *tema* o sucesión de temas. La relación entre ambos factores varía de un texto a otro, en un abanico que va desde: donde ambos pueden coincidir, a una escasa o nula coincidencia de ambos. Pueden hacerse, también, distinciones entre escenario inmediato, el que se puede ver y oír, y el escenario más amplio al inmediato; entre la situación práctica con su propio escenario, y la situación imaginaria (ficticia) con su característico escenario. Existe un tercer factor, importante a tener en cuenta y relacionado con las intenciones y propósitos del hablante o de los escritos, que es la *ideología*, que se podría definir como la manera en que el hablante entiende y actúa sobre su experiencia. (Halliday y Hasan, 1976:22-23; Halliday, 1978, cit. por Lázaro Carrillo, 2005, s/p)

b) *El tenor* es la relación entre los participantes en el acto comunicativo y su tipo de interacción; abarcando una relación íntima, muy formal, informal, temporal, permanente, etc., el estatus y el rol de los participantes, sus actitudes, intenciones, relaciones sociales, etc. Tenor puede ser definido como el ambiente personal del texto, y es particularmente importante en el estudio de la conversación. Se puede establecer un tenor inmediato formado por las relaciones personales establecidas cara

a cara, y un tenor más amplio y general formado por los esperados roles que la sociedad asigna a los hablantes. El tenor también es expresado a través de las expresiones faciales, la dirección de la mirada, gestos y postura. El factor ideológico, visto en campo, también interviene aquí relacionado con las actitudes e intenciones de los participantes; y a esto se podría añadir el aspecto de la sinceridad en la interacción comunicativa, y la actitud del hablante o escritor hacia el tema. (Halliday y Hasan, 1976:22-23; Halliday, 1978, cit. por Lázaro Carrillo, 2005, s/p)

c) *El modo* es el medio usado como canal de comunicación, la manera en la cual el contenido es comunicado: hablado, escrito, improvisado, preparado, etc., y el género o modo retórico del texto, como narrativo, didáctico, persuasivo, etc. Todo ello, seleccionado y realizado por los participantes para una determinada situación, influirá en la organización del texto, su vocabulario y gramática. Se trata, pues, de la función del texto en el evento comunicativo. El modo no debe entenderse como la sustancia física de la lengua: sonidos o grafías, sino como las condiciones y organización de la lengua para la comunicación. *El contraste más importante aquí es entre lengua hablada y escrita*, y por ello, en el mismo o diferente escenario físico y temporal. Estas categorías, *campo, tenor, modo*, son más determinantes del texto que incluyentes en el texto, y constituyen un **registro** con unos determinados rasgos lingüísticos asociados a unos determinados rasgos situacionales (Halliday y Hasan, 1976:22-23; Halliday, 1978, cit. por Lázaro Carrillo, 2005, s/p).

### **2.1.5 La cortesía: imagen, territorio y poder**

En la interacción comunicativa, cualquiera fuere su modalidad (oral, escrita o virtual), los participantes del acto comunicativo se ven obligados a recurrir a estrategias que permitan el buen fluir del acto comunicativo y, sobre todo, la buena

relación entre los interlocutores. Nos referimos específicamente al sistema de la *cortesía*. María Moliner (1966: 785) define *cortesía* como el “conjunto de reglas mantenidas en el trato social, con las que las personas se muestran entre sí consideración y respeto”. Juana Puga (1996: 24) comenta que la cortesía está al servicio del buen funcionamiento de las relaciones sociales.

Sobre la teoría de la cortesía, Álvarez (2005: 15) sostiene que hablar de cortesía es hablar de comunicación; pensar en cortesía es pensar que los participantes de una comunicación están en la misma sintonía, comparten la misma visión, y están conscientes de que juegan el mismo juego: el de ser cortés. Si ellos no están conscientes de ello, entonces la comunicación no sigue su curso fluidamente.

Por otro lado, Álvarez y Espar (2002: 24) consideran que cortesía permite regular el poder discursivo de los hablantes, pues es un mecanismo para disimular el dominio que ejercen los que detentan el discurso del poder. Álvarez, (2005: 171) opina que “la cortesía está íntimamente ligada con el poder: ceder el control da prestigio y esto se logra a través de ciertas estrategias manipuladoras que reconocen al interlocutor su imagen y su territorio”.

El nivel de cortesía empleado por los interlocutores depende de varios factores. Para Haverkate (1994: 40) la cortesía aumenta en la medida que *i) la distancia que separa a los interlocutores es mayor; ii) es mayor el poder del interlocutor y iii) el grado de imposición del enunciado es mayor.*

Fraser (1980, cit. por Haverkate 1994: 14) sostiene que “la cortesía verbal reside esencialmente en lo que se llama el contrato conversacional. Por este contrato se entiende los derechos y las obligaciones mutuas de las personas que traban una conversación.”

Por otro lado, Lakoff (1973: 293- 298) trató de formular tres estrategias básicas que usa el hablante cortés y las formuló en forma de máximas:

- i) No impongas tu voluntad al interlocutor.
- ii) Indica opciones.
- iii) Haz que tu interlocutor se sienta bien; se amable

Sobre estas máximas, Haverkate (1994: 16) comenta que la primera y la segunda representan estrategias desarrolladas típicamente en actos de habla exhortativos, mientras que la tercera tiene un alcance general y no se asocia con ningún acto verbal especial. En palabras del autor:

no imponer la voluntad e indicar opciones son estrategias que se aplican para prevenir que el interlocutor se sienta amenazado por el acto exhortativo, es decir, el hablante que emite una exhortación penetra en el ámbito intencional del interlocutor, incitándole a que realice cierta acción en beneficio del hablante. Por lo tanto el hablante que respeta las máximas uno y dos, da a entender al interlocutor que se da cuenta de que amenaza su libertad de acción... cuando evitamos imponer nuestra voluntad e indicamos opciones, estamos expresando un ruego y no un mandato, que es en que radica precisamente la cortesía exhortativa. (Haverkate, 1994: 16)

Por otro lado, Haverkate (1994: 16-17) comenta que la máxima (III) no intenta prevenir que el interlocutor se sienta amenazado, sino más bien, dar la impresión de que es una persona respetable y apreciable. El autor señala también que las máximas (I) y (II) corresponden a la cortesía negativa y, la máxima (III), a la cortesía positiva.<sup>4</sup>

Por otro lado, Grice (1975, cit. por Levinson, 1989: 93) propone un principio de cooperación que implica la contribución tal como se requiere, en la situación en la

---

<sup>4</sup> Describiremos más adelante ambos tipos de cortesía, ligados íntimamente a la noción de imagen.

que tiene lugar, a través del propósito o dirección aceptada en el intercambio hablado en el que se está comprometido. Este principio concibe una serie de máximas ligadas a la noción de cortesía y que desglosaremos a continuación:

**MÁXIMA DE CALIDAD:** Trate que su contribución sea verdadera, específicamente, no diga lo que crea que es falso, no diga algo de lo cual no tenga pruebas adecuadas.

**MÁXIMA DE CANTIDAD:** Haga su contribución tan informativa como lo exigen los propósitos actuales del intercambio; no haga su contribución más informativa de lo requerido.

**MÁXIMA DE PERTINENCIA:** Haga su contribuciones pertinentes.

**MÁXIMA DE MANERA:** Sea perspicuo y, específicamente, evite la obscuridad en la expresión, evite la ambigüedad. (Cit. por Levinson, 1989: 93).

Una de las consecuencias del sistema de máximas es que estas pueden ser burladas. La cortesía sólo entra en juego cuando estas máximas son violadas por el hablante (Haverkate, 1994: 44).

Asimismo, Leech (1983) propone un principio de cortesía análogo al principio de cooperación de Grice, que se manifiesta a través de seis máximas: la de tacto, la de generosidad, la de aprobación la de modestia, la de unanimidad y la de simpatía. (cit. por Haverkate, 1994: 47).

Las máximas de cortesía están asociadas con determinadas clases de actos de habla; las máximas de tacto y generosidad aplican en los actos de habla exhortativos y comisivos, y las máximas de aprobación y modestia actúan en los actos expresivos y asertivos. Leech (1983) sostiene que la máxima de aprobación se manifiesta

típicamente en la realización del acto expresivo de felicitar y la máxima de modestia en el acto de pedir perdón (cit. por Haverkate, 1994: 48)

El incumpliendo de la máximas gricianas tiene como fin producir efectos de cortesía y el incumplimiento de las máximas de Leech da como resultado un comportamiento no cortés o incluso descortés<sup>5</sup>. (Haverkate, 1994: 49)

### 2.1.5.1 Imagen y territorio en las pautas de cortesía

Erving Goffman (1967: 5) propone la noción de *face/ imagen*<sup>6</sup> que se refiere a la imagen pública de la persona y a su vulnerabilidad en la interacción, en palabras del autor la imagen es:

... el valor social positivo que una persona efectivamente reclama para sí misma a través del guion que otros asumen que ha representado durante un contacto determinado. El rostro es una imagen de sí mismo, delineada en términos de atributos socialmente aprobados; una imagen que otros pueden compartir, como cuando una persona hace una buena exhibición de sí mismo. (Goffman, 1967: 5)

Goffman (1967) señala que “la imagen se compone de dos caras: la positiva, conformada grosso modo por nuestro afán de aprobación y de que se compartan los propios deseos, opiniones y características personales, y la negativa como aspiración de tener libertad de acción y de que se respete nuestro territorio”. (cit. por Álvarez, 2010: 17). Asimismo, Goffman afirma que la función de la cortesía es tratar de evitar

---

<sup>5</sup> Descortesía según Álvarez, (2010: 11) es el resultado de un incidente que daña la cara del interlocutor y la propia. Es el concepto contrario a la cortesía.

<sup>6</sup> Usaremos cara, rostro, *face* indistintamente para referirnos a la noción de imagen.

la violación de la imagen; plantea que los incidentes son incompatibles con las normas sociales y se consideran amenazas, porque crean un estado de desequilibrio ritual o desgracia que obliga a su pronta reparación” (Goffman, 1967:19; cit. por Álvarez, 2010: 17)

De este modo, Álvarez (2005:54) expresa que la imagen se construye socialmente en la interacción y se espera que los individuos no solo trabajen en el mantenimiento de su imagen propia, sino en la preservación de la de los demás. La autora ha resumido los territorios espaciales y temporales estudiados por Goffman (1979) de la siguiente manera: i) el espacio personal que varía en función del contexto, del poder y del rango de una persona, cuando alguien le toca indebidamente o le habla demasiado de cerca se considera intromisión; ii) el envoltorio relacionado con lo anterior se refiere a la territorialidad egocéntrica; iii) el territorio de posesión (los "objetos personales"), que se puede identificar con el yo y organizar en torno al cuerpo; iv) el recinto, un espacio definido que los individuos pueden reivindicar temporalmente como propios como el dormitorio o la oficina; iii) el turno, relacionado con el tiempo, ordenado por la categorías de los participantes; iv) la reserva de información personal que otros desean controlar presencia de otros; v) la reserva de conversación, el círculo de protección contra la entrada y la escucha de otros. (Álvarez, 2005: 117)

Kerbratt-Orecchioni (1991), considera que la imagen negativa corresponde a los territorios del yo, mientras que la imagen positiva corresponde al narcisismo y a las imágenes *valorizadoras* que los interlocutores construyen de sí mismos.

En este mismo pensar, y basándose en la noción de imagen de Goffman, Brown y Levinson (1987), postulan la noción universal de imagen e indican que todos poseemos una imagen negativa que se refiere al deseo de autonomía de acción y una imagen positiva que se refiere al deseo de acercarnos a los demás. Estos autores indican que la *cortesía positiva* se refiere a las manifestaciones de aprecio,

es decir, al intento de cuidar la imagen positiva de su interlocutor a través del acercamiento hacia el mismo, mientras que la *cortesía negativa* se refiere a la defensa del territorio o a la autonomía de acción de los interlocutores; este tipo de cortesía conlleva al distanciamiento del hablante de su interlocutor.

Brown y Levinson (1987) también plantean que la imagen se pone en peligro a través de a) amenazas a la imagen negativa del oyente: *órdenes, consejos, amenazas*; b) amenazas a la imagen positiva del oyente: *quejas, críticas, desacuerdos, tópicos tabú*; c) amenazas a la imagen negativa del hablante: *aceptar una oferta, aceptar las gracias, prometer sin querer*; d) amenazas a la imagen positiva del hablante: *disculpas, aceptar cumplidos y confesiones*. Estos autores entienden que la cortesía posee principios universales.

Por otro lado, Haverkate (1994: 12) se opone a los principios de universalidad que proponen Brown y Levinson (1987), y al respecto considera que existe una serie de diferencias interculturales en lo que respecta no solo a la manifestación formal de la cortesía sino también a la función interactiva de las normas vigentes en cada cultura específica. Lo que sí defiende Haverkate (1994) de universalidad en la visión de Brown y Levinson (1987) es el concepto de imagen y al respecto explica que:

Por muy difícil que sea verificar esta hipótesis, hasta el día de hoy no se han descubierto culturas en las que las imágenes positiva y negativa del individuo interactante no desempeñen un papel social, aunque sabemos que la función e interpretación de las mismas pueden variar de una cultura a otra” (Haverkate 1994:35).

Haverkate (1994: 15) comenta que las normas de cortesía funcionan como reglas regulativas, o sea, como reglas que rigen el comportamiento humano que existía ya antes de crearse las reglas.

Álvarez, (2005: 41) sostiene que “el modelo de Brown y Levinson (1987) no toma en cuenta la imagen del hablante cuando tratan de las estrategias corteses”; tanto la imagen del hablante como la del oyente deben ser consideradas en términos de cortesía. Es por ello que el enfoque de estos autores ha sido criticado por considerarse universalista y etnocéntrico, entendiéndose que las metas de los interlocutores no son universales. (Álvarez, 2010: 19)

Diana Bravo (2003: 100-108), por su parte, considera que las normas de cortesía son determinadas por los patrones socioculturales; inserta la noción de imagen social para una teoría de cortesía, y plantea el compromiso de imagen en vez de reclamo de imagen, la imagen está acotada socioculturalmente, propone dos categorías vacías que son rellenadas por cada comunidad de habla:

a) *Imagen de autonomía e*

b) *Imagen de afiliación.*

La *imagen de autonomía* está referida a la percepción propia y la percepción de los demás hacia uno en un espacio propio, dentro de la sociedad a la que pertenece, y la *imagen de afiliación* está referida a la percepción propia y la percepción de los demás hacia uno mismo con respecto a las características generales del grupo o sociedad a la que pertenece. Estas características de la imagen social podrán describirse mediante contenidos socioculturales. La autora ejemplifica que en la sociedad española, cuando un interlocutor está en medio de una conversación polémica, no solo no atenúan sino que la reafirman y, según Brown y Levinson (1987), estaríamos ante la amenaza a la imagen positiva. Pero si apelamos a los supuestos socioculturales a los que se refiere la autora la expresión directa no

amenaza y la reafirmación muestra el compromiso del hablante con su opinión en beneficio de su interlocutor, es decir está cooperando, produciendo con originalidad una visión. (Bravo, 2003: 100-108)

Álvarez (2005:49) comenta sobre la imagen social que:

La cortesía se construye en la interacción, por lo que se concibe como dinámica; incluso puede decirse que los participantes, en tanto que emisores, van midiendo sus acciones con el fin de parecer corteses y, en tanto que receptores, van evaluando las acciones de sus interlocutores. Es variable porque funciona de manera diferente en las distintas culturas y en los distintos grupos sociales, de modo que sirve también para construir una imagen social. En el marco de la cortesía, los interlocutores construyen mutuamente su imagen, en otras palabras, favorecen recíprocamente su rostro. Asimismo respetan su territorialidad, el espacio y tiempo personales. (Álvarez, 2005:49)

Watts (1992) también se opone a la visión de Brown y Levinson (1987) y distingue cortesía de comportamiento político. Para este autor, cortesía equivale a lo marcado y consciente, y el comportamiento político verbal a lo no marcado, pues va dirigido a establecer o mantener en equilibrio las relaciones interpersonales en un grupo social (1992: 50), mientras que la cortesía apunta hacia la entrada a una elite social, lo que quiere decir que es un comportamiento egocéntrico, porque es más que apropiado y va más allá del uso normal de las formas socio-culturales de comportamiento político (1992:52). (cit. por Álvarez, 2005: 45).

Otra autora que también critica la perspectiva etnocéntrica anglo-sajona de Brown y Levinson (1987) es Wierzbicka (1985) que opina que en la cortesía polaca, es notable la empatía y la cordialidad más que el distanciamiento y el "pesimismo" cortés. El dilema está en distinguir lo universal de la cortesía y la ejecución de la misma en diversos escenarios socioculturales. (cit. por Álvarez 2005: 44)

Álvarez (2005: 49-59) plantea un modelo de cortesía que comprende el estudio *del sistema, las normas y el uso*; además, considera que en el sistema de la cortesía hay que incluir a la descortesía, que es el término contrario de la cortesía. También distingue la *no-cortesía* como término contradictorio de la cortesía y complementario de la *descortesía* y por último la *no-descortesía*, que es el término contradictorio de la descortesía y complementario de la cortesía.

Siguiendo a Álvarez (2005) consideramos que es necesario tomar en cuenta a todos los participantes del acto comunicativo (emisor y receptor) y a partir de allí analizar la reacción de ambos en términos de cortesía. En este trabajo, como nos atañe estudiar solo la noción de cortesía, entenderemos por esta: “sistema de normas para el mantenimiento del equilibrio o la concordia social. En esta visión se asume que cada sociedad tiene una serie de normas sociales, más o menos explícitas, que prescriben un cierto comportamiento o modo de pensar”. (Fraser, 1990, cit. por Álvarez, 2005: 36).

Consideramos conveniente este enfoque en vista de nuestra intención de analizar la cortesía en dos contextos socioculturales distintos, el de Chile y Venezuela, entendiendo a partir de la teoría contrastada que cada sociedad tiene un sistema de normas distinto. Con la cortesía se busca el cuidado de imagen de ambos participantes, en sus territorios. Interesa indagar cómo funciona la atenuación como estrategia de cortesía en dos países distintos, lo cual dependerá indiscutiblemente de los parámetros socioculturales de cada país.

En nuestro trabajo nos proponemos específicamente explicar cómo funciona la atenuación en los correos electrónicos de estudiantes a profesores y viceversa, en varias universidades en Chile y una Universidad de Venezuela.

## 2.2 ANTECEDENTES

### 2.2.1 ESTUDIOS SOBRE GÉNERO Y DISCURSO

*“Como en todas las Iglesias de los santos, las mujeres cállense en las asambleas; que no les está permitido tomar la palabra, antes bien, estén sumisas como también la Ley lo dice. Si quieren aprender algo, pregúntenlo a sus propios maridos en casa; pues es indecoroso que la mujer hable en la asamblea” [Primera epístola a los Corintios] (García, 2000: 13)*

Con la llegada de los movimientos feministas de los años 70 se empieza a reivindicar la posición de la mujer, se comienza a gestar un cambio trascendental; las mujeres lucharon porque se les reconociera el derecho legal a ser consideradas iguales frente a los hombres y lograron una nueva posición en la sociedad, en los ambientes laborales, y también en el hogar. (Cfr. Barbieri, 1993). Barbieri, (1993: 2) comenta que las mujeres que impulsaron esta revolución, aludieron que:

(...) no había en las disciplinas sociales y humanas hasta ese momento información suficiente que sustentase tal subordinación de la mujer, llamando la atención a los cuerpos teóricos porque no abordaban la desigualdad entre varones y mujeres o bien la justificaban; su punto era que no existía historia que diera cuenta del inicio y desarrollo de la dominación y predominio de los varones sobre las mujeres. (Barbieri, 1993: 2)

El movimiento feminista fue el gatillante que dio pie al inicio de estudio de *Género*, apoyados por diversas fundaciones internacionales interesadas en promover la igualdad de oportunidades para las mujeres. (Cfr. Fuller, 2001).

Para Goffman, (1977) “el género no es una cuestión de identidad –modo de conducta intrínseco y ‘dado’, quiérase o no–, sino una exhibición, elegida de un abanico de conductas posibles y que unen a los hablantes con otros hablantes de una clase sexual”. Por su parte, para Mercedes Bengoechea, (2003: 2) el género:

(...) no es inmutable ni puede entenderse aislado de otros aspectos de nuestra identidad (de clase social, estatus, profesión, grupo político). Lo que significa ser mujer y ser hombre (y hablar como tales) cambia de una generación a otra, y varía según se pertenezca a uno u otro grupo social, político o religioso. Es decir, una mujer no es únicamente ‘mujer’, sino además, católica practicante, campesina, abogada en un bufete internacional, médica, intelectual, atea, terrateniente... [...] Bengoechea, (2003: 2)

Bengoechea comenta que “existe una construcción ideológico-simbólica que precede a mujeres u hombres, que constituye la propia identidad de ‘ser mujer’ o ‘ser hombre’, y que responde en cada cultura a las expectativas de cómo deberían comportarse mujeres y hombres”. (2002: 14)

En concordancia con estas ideas, McConnell-Guinnet (1988: 100) considera que el estudio de géneros debe abordarse desde una perspectiva más allá de una condición biológica, es decir, existen otros factores como: sociales, culturales y psicológicos involucrados en la identidad del hombre y de la mujer.

La importancia de la variable de género particularmente en el discurso es un problema que ha sido abordado de un modo especial en la lingüística norteamericana, entre otros, por Lakoff (1973), Coates (1987) y Tannen (1990).

Una de las primeras lingüistas en pronunciarse sobre género y lenguaje fue Robin Lakoff con su publicación: *El lenguaje y el lugar de la mujer*<sup>7</sup>; recibió algunas críticas por su falta de pruebas empíricas, sin embargo, “no se puede subestimar su trascendencia, pues impulsó en todo el mundo la investigación lingüística hacia el territorio ignoto del habla femenina” (Coates, 2009:24). Robin Lakoff (1981) planteaba esta diferencia como una consecuencia histórica de dominación del varón sobre la mujer, basado en el rol que cada uno ha ocupado en la sociedad. La autora plantea que la mujer ha sido discriminada desde la forma que se le ha enseñado la lengua hasta a forma como colectivamente el lenguaje se refiere a ella. (p.32)

Lozano (1995) concuerda con Lakoff (1981) y sostiene que efectivamente la diferencia en la forma de hablar de hombres y mujeres tiene que ver con factores sociales y educacionales que influyen en el desarrollo (desde la niñez) de un modelo de habla masculina y femenina. (pp. 14-15)

Para Lakoff (1981) “esta diferencia se vislumbra en la selección y frecuencia del vocabulario, en las situaciones en que se emplean ciertas reglas de sintaxis, en la entonación y en otros esquemas suprasegmentales” (p.25); por ejemplo, la mujer describe con exactitud los colores; “esta disparidad léxica refleja una desigualdad social en la posición de la mujer” (p. 26). Otra diferencia que notó fue el uso de partículas que los gramáticos llaman ‘vacías de sentido’; éstas definen el contexto social de una expresión, como por ejemplo; “*Vaya por Dios, has metido la crema en el frigo*”. (p. 27), por otro lado, las mujeres usan adjetivos expresivos con fuerte carga semántica como *lindo, encantador, dulce, primoroso, divino* (p.30); incluso la autora considera que la intromisión de un hombre en el vocabulario exclusivo de la mujer puede acarrearle un deterioro en su reputación (p. 44); además apunta que aun cuando las palabras se atribuyan a ambos sexos, cuando son aplicadas al caso

---

<sup>7</sup> Language and woman's place es el título original en inglés del Libro de Robin Lakoff (1968); fue traducido al español en 1981 por Hacer.

femenino tiene un tratamiento especial y más aun si es una palabra tabú (p.55). Partiendo de esta óptica Sheldon (1990: 83) argumenta que las expectativas acerca del comportamiento del habla según el género son tan poderosas que se llega incluso a decir que se trata de la “categoría primaria según la cual la sociedad se organiza” (Cit. por Serrano, 2008: 178).

Sobre la diferencia en el discurso de hombres y mujeres, Holmes (1995: 2) comenta que la mayoría de las mujeres disfrutan conversar y conciben esta práctica como un importante medio para mantener el contacto, especialmente con amigos y confidentes, ellas lo usan para establecer, cultivar y desarrollar relaciones personales. En tanto, los hombres tienden a concebir el lenguaje más como una herramienta para obtener y transmitir información; cuando un hombre habla se enfoca en el contenido de su conversación o en el resultado de la misma y no en la forma como esta afecta los sentimientos de los demás; las mujeres por el contrario están conscientes de cómo su discurso afectaría a sus interlocutores; por ello notamos que las mujeres hacen más cumplidos y piden más disculpas que los hombres (traducción mía)

Tannen (1991) sigue el proyecto emprendido por Bruce Doval sobre diferencia en la forma de hablar entre hombres y mujeres de diferentes edades partiendo desde filmaciones de conversaciones de niños de segundo grado hasta la universidad; en nuestro trabajo, haremos referencia sólo a las consideraciones de la autora acerca de las conversaciones de los niños de segundo y sexto grado. Las conversaciones fueron grabadas en una oficina y a todos los participantes se les pidió que hablaran de algo que ellos consideran importante. Las primeras conversaciones grabadas fueron las de los niños de segundo grado; la autora identificó dos modelos de conversación diferentes.

Para las niñas de este grupo, hablar de algo importante era hacer algo que ellas solían hacer espontáneamente cuando estaban juntas, mientras que para los niños no, ellos no interrumpen sus juegos para sentarse a conversar, de hecho sus

demostraciones de afecto las manifiestan desde la oposición mutua, es decir “jugaban permanentemente a una especie de lucha, asentándose estocadas inofensivas” (p.276); estuvieron conscientes del marco jerárquico en el que se encontraban e intentaban burlarlo y resistirlo (p.278). “Generalmente están en desacuerdo pero sus desacuerdos son respuestas naturales a los menosprecios y burlas del otro”. (p.279).

Las niñas, contrariamente, se amoldaron al marco jerárquico de la situación, en las conversaciones no se oponían, al contrario, se comprendían y apoyaban, y sus diálogos consistían en agregar cosas y acordar con lo que la interlocutora decía; la entonación de sus afirmaciones hace parecer las afirmaciones como preguntas y en este caso la autora interpreta que está invitando a su interlocutora a participar en la conversación (p. 279). La autora concluye que esta diferencia en la forma de hablar de niños y niñas tiene que ver con que crecen en mundos diferentes y ambientes diferentes (p. 281).

Los niños y las niñas conciben el lenguaje de una manera diferente y ello tiene que ver también con la forma como se relacionan desde la infancia y establecen sus posturas en los diferentes contextos de comunicación estos hallazgos concuerdan con las consideraciones de Lakoff (1981) y Lozano (1995). Lozano (1995) apunta que “no hay que insistir en señalar que los juegos de cada uno de ellos suelen ser también diferentes; las niñas tienden menos al grupo y más a tener una *mejor amiga* y son más cooperativas y minuciosas. Los niños, en cambio, tienen tendencia a jugar en grupos más numerosos y jerárquicos y a jugar de forma más competitiva y menos cooperativa” (1995: 224).

El segundo grupo de filmaciones estudiado por Tannen (1991) es el de los niños de sexto grado; las conversaciones de los varones son muy diferentes de las de las niñas; en una conversación de 20 minutos los niños tocan 28 temas (hablan de la escuela, de las tareas, de la televisión por cable, de deportes, del sexo y la violencia en la televisión, de los objetos que hay en la habitación, de las cosas que desean, de

otros niños, de los zapatos de uno de ellos, de un grupo de rock en el que tocan, de la inflación, de un vestido que alguien compró en tres mil dólares, de chicas, de armas, de videos, y de su amistad; los turnos de habla son generalmente breves. (1991: 285). En cambio, las niñas de sexto grado pasan la mayor parte del tiempo de la conversación hablando de la ruptura de una de ella con una tercera amiga. La conversación muestra lo importante que es la amistad para ellas, también expresan de sus temores de que los enojos interfirieran en los vínculos de su amistad. (1991: 286). Tal y como lo hacen las niñas de segundo grado, las de sexto se brindaron apoyo y respaldo una a la otra y, aunque ambas parejas tocaron algún tema en común, cada pareja lo enfocaba de manera diferente, los niños no se extendían en el tema, mientras que las niñas lo tocaban hasta con un toque de dramatismo, expresando siempre temor por la ruptura de los vínculos (1991: 289).

La autora concluye el apartado de los niños y niñas de sexto grado apuntando que los primeros versan sus conversaciones sobre actividades que hacen y sobre sus opiniones sobre asuntos sociales mientras que las niñas hablaban sobre sus amigos, la amistad y los sentimientos. Sus argumentos al abordar estos temas estaban impregnados de sutilidad y complejidad que no se observa en el discurso de los varones de la misma edad. (1991:293)

El discursos de tanto hombres como mujeres se ha estudiando ampliamente en distintos contextos sociales y culturales: Yépez (2005) sostiene que el habla femenina en ambientes laborales deja a la mujer en desventaja con respecto al hombre; ya que su lenguaje cooperativo y consensuado es interpretado como falta de autoridad, liderazgo y poder.

“Para los varones, el estatus está en constante proceso de negociación en la interacción verbal, por eso tratan de destacar aquellas diferencias que pueden dar lugar a mostrar su superioridad” (Bengoechea, 2003: 9)

Por su parte, Bucholtz y Hall (1995:7) afirman que los estilos de hombres y mujeres son diferentes porque constituyen una parte de su presentación de sí mismos, culturalmente establecida. Al respecto, Deborah Tannen (1996: 99) opina que la cultura mucho tiene que ver en las diferencias del discurso y considera que:

(...) el contraste es pasmoso entre norteamericanos y japoneses; por una parte, los norteamericanos creen que hablar de manera indirecta denota inseguridad y falta de poder. Por otra, los japoneses suponen que hablar directamente significa perder estatus, mientras que hablar indirectamente (dando razones en vez de negarse rotundamente) significa ganar estatus. (Tannen, 1996: 99)

En esta misma línea, Lakoff (1981) hizo un estudio sobre el uso del circunloquio entre hombres y mujeres griegos (10 hombres y 17 mujeres), greco-norteamericanos (9 hombres y 21 mujeres) y norteamericanos (11 hombres y 5 mujeres), analizó una conversación acerca de una fiesta. La autora ha sugerido que las mujeres norteamericanas tienden a ser más indirectas que los hombres de la misma nacionalidad; los porcentajes de los encuestados que optan por la interpretación indirecta (o circunloquio) son más o menos los mismos para hombres y mujeres griegos y grecoamericanos mientras que los porcentajes arrojados para los americanos indica que son las mujeres quienes optan por hacer más uso de la paráfrasis y de respuestas indirectas. (Tannen, 1996: 182)

Por su parte, Smith Frances Lee (1993) compara los sermones de diez hombres y cuatro mujeres en un taller de prédica de un seminario baptista. Esta autora comenzó por determinar las diversas maneras en que los predicadores se apoyaban en los textos que interpretaban, observó que una de estas maneras era un estilo según el cual el hablante se posicionaba de acuerdo a su autoridad. (Tannen, 1996: 197)

Smith (1993) ilustra este estilo oficial con el discurso de una de las mujeres del corpus analizado, y es que esta es la única mujer que adopta tal estilo junto a los hombres, mientras que la segunda y la tercera mujer, en su interpretación, parecían estar contando una historia. La última mujer rebajó su autoridad al mantener una actitud de 'perfil bajo' (Tannen, 1996: 197). La autora concluye que, ante resultados impredecibles como estos, es preciso determinar qué actitudes adoptaban los predicadores ante sus respectivos públicos y el material acerca del cual predicaban para luego relacionar estas actitudes con las estrategias lingüísticas que adoptaban (Tannen, 1996: 197). Pareciera que la autoridad no es una conducta atribuible sólo al discurso masculino, sino más bien una conducta adoptada ante un respectivo público y el material acerca del cual se predicaba.

En esta misma línea de ideas, Kuhn (1992) examina el discurso de aula de profesores en universidades norteamericanas y en universidades alemanas. Advirtió que las profesoras norteamericanas que grabó eran más firmes a la hora de dar órdenes a sus estudiantes al comienzo del término electivo; luego llegó a la conclusión de que se debía a que ellas hablaban de los requisitos del curso como si emanara directamente de la institución, y luego informaban a los estudiantes de qué manera podían satisfacer esos requisitos. (Tannen, 1996: 198). Tannen contrasta este estudio con los profesores de su estudio, quienes también recitaban la lista de requisitos en forma de programas de estudio, pero dejaban explícito que esos programas representaban decisiones que ellos habían tomado personalmente. En términos de Smith, se colocaron oficialmente como autoridad que dictaba los requisitos. (Tannen, 1996: 198). Así, la conducta verbal aparentemente inesperada de las mujeres, que hablaban de modo más afirmativo que los hombres, se explicaba por las actitudes que adoptaban respecto de los requerimientos del curso y de los estudiantes a quienes se dirigían. (Tannen, 1996: 1998)

Por otro lado, encontramos el estudio de Yépez (2005) en ambientes laborales, quien analizó tres actuaciones comunicativas en tres entornos laborales diferentes; dos corredores de bolsa, dos periodistas y dos abogados: en cada caso hubo un hombre y una mujer. La intención de la autora era comprobar que el tipo de labor profesional condiciona el comportamiento comunicativo y el estilo de habla y que ello es independiente del género.

En el caso de los corredores, no se percató de diferencias entre el discurso entre hombre y mujer: la corredora usó un discurso directo, preciso, rápido, espontáneo muy similar al de su compañero, mientras que en el segundo caso de los periodistas, la mujer negoció más con su interlocutor, mostró un discurso solidario y cooperativo en el desarrollo de la interacción, creó una atmósfera de confianza entre ella y su interlocutor. El periodista, por el contrario, fue menos colaborador con su discurso, por lo cual se hizo notable el establecimiento inmediato de relaciones asimétricas además de que mostró poco interés en establecer cercanía entre él y su interlocutor; en el último caso, el discurso de ambos abogados estuvo ajustado a la situación de un juicio, la mujer usó un discurso legal tan profesional como el de su compañero y en ambos se mantuvo una posición ajustada al contexto profesional. (Cfr. Yépez 2005). La autora concluye entonces que el contexto es sensible a la elección del registro de los hablantes y que el género no es una variable determinante en tal diferencia; los hablantes se ajustan a la situación laboral, pues cada oficio requiere un contexto. (Cfr. Yépez 2005)

En otro ámbito, Candace West y Don Zimmerman (1975) hicieron un estudio del discurso femenino y masculino basado en la interrupción; registraron conversaciones de producción espontánea en distintas localidades de un campus y sus resultados arrojaron que el 96% de las interrupciones que encontraron (46/sobre 48) eran de ejemplos de hombres que interrumpían a mujeres. (Deborah Tannen, 1996: 66)

Otro estudio similar fue hecho por Eakins y Eakins (1976) en el que examinó modelos de turnos de habla en siete reuniones universitarias y hallaron que en general los hombres arrojaron promedios más altos de cantidad de interrupciones activas por reunión que las mujeres. (Deborah Tannen, 1996: 66). Se piensa que la interrupción en la conversación es un símbolo de dominio por parte de los hombres; sin embargo, Tannen (1991: 183) piensa que hay que tomar en cuenta otros aspectos para llegar a conclusiones válidas, la autora comenta que:

(...) pero si en un discurso determinado tanto el hombre como la mujer se interrumpen mutuamente no hay por qué pensar que ese fenómeno obedezca a una situación de dominio; más bien hay que centrarse en otros aspectos como el tema de conversación, ya que una interrupción en una conversación determinada y en un contexto concreto puede ser una señal de apoyo y no necesariamente de dominio (Tannen 1993: 183).

En el mismo sentido, James y Clarke (1993:246-247) obtienen resultados que indican que las interrupciones pueden constituir una forma de ayudar al interlocutor en su exposición. (Cit. por María Serrano, 2008: 186). Hombres y mujeres suelen diferir en cuanto a la cantidad de interrupciones, pero no hay ninguna función objetiva para adjudicarle una función concreta a las interrupciones que señale a los hombres como dominantes culturalmente, que no sea otra que correlacionarlas de forma apriorística con su posición culturalmente dominante. (María Serrano, 2008: 186)

Otro estudio sobre la posible influencia del género en la forma de hacer relatos de experiencias personales es el de Silvana Guerrero (2011: 22-23), quien analizó 64 entrevistas realizadas en una cátedra de Sociolingüística de las Licenciaturas en Lengua y Literatura Hispánica y Lengua y Literatura Inglesas de la Universidad de Chile. En el estudio participaron 32 hombres y 32 mujeres jóvenes santiaguinos de entre 20 y 34 años, estratificados socioculturalmente. El propósito

del estudio era demostrar si había diferencia de género a la hora de hacer relatos sobre experiencias personales; se utilizó un cuestionario para hacer las entrevistas; la autora buscaba establecer una diferencia de género a través del uso del componente evaluativo, ya que la evaluación es clave en el relato.<sup>8</sup> Luego del análisis de los 64 relatos, la autora concluye que, efectivamente, hay diferencias de género en el discurso de las narraciones, siendo las mujeres quienes hicieron más uso de categorías evaluativas como emoción, percepción, cognición, estado físico, intención, relación y habla reportada, sin embargo, este componente no mostró diferencia de género en la frecuencia de uso en los relatos, pues tanto hombres como mujeres lo usaron casi con la misma frecuencia; respecto a la variable social se registran algunas diferencias de género significativas, pues en los cuatro estratos en estudio las mujeres superan a los hombres en la utilización de evaluaciones. (2011: 30).

El contraste de estos estudios demuestra que la variable género en el discurso no debe estudiarse aisladamente ya que interactúa con otras variables que dan giros diversos a los resultados de los estudios del tema. Por ejemplo, el contexto es un aspecto importante como lo vimos en el caso de ambientes laborales, los informantes se ajustaron a la situación laboral requerida y el género poco intervino; en el caso de los estudios sobre interrupciones, al parecer fueron concebidas como marcador de dominio entre hombres y mujeres; y no como un indicio de colaboración, apoyo o interés en los temas conversados. Otra variable muy relevante que tiene que ver en las diferencias de discurso según el género es la cultura, lo que en una cultura es criticado en el lenguaje y comportamiento de los individuos podría perfectamente encajar sin problemas en otras culturas.

---

<sup>8</sup> La autora de este estudio usa 'sexo' en vez de "género", pero asumimos que en el contexto de su estudio equivale al variable género.

### 2.2.2 ESTUDIOS SOBRE GÉNERO Y CORTESÍA

*Are women more polite than men?  
When a sociolinguistic is asked this question  
her first reaction is to say 'it depends what you mean  
by politeness, and it also depends which  
women and which men you are  
comparing, and it also depends on the  
context in which they are talking'  
(Janet Holmes, 1995:1)*

Siguiendo a Janet Holmes (1995), las lenguas proveen múltiples mecanismos para expresar los significados, y la cortesía lingüística es uno de los más productivos; está claro que cada cultura o cada comunidad lingüística la expresa de forma diversa; un ejemplo que menciona la autora es la cultura japonesa cuya cortesía se manifiesta más expresivamente a través de la morfología de su lengua, es decir, los verbos japoneses están explícitamente marcados con sufijos seleccionados según el grado de cortesía que ellos desean expresar (1995:8).

En contraste, en la cortesía lingüística inglesa es importante la selección léxica y los contextos diferentes, también la entonación permite la interpretación de la verdadera intención de los enunciados; el grado de cortesía dependerá de la correcta selección de las construcciones gramaticales, léxicas o fónicas que deberán estar acorde con la situación, es así como veremos expresada mayor o menor grado de cortesía en esta cultura (1995: 9).

Si hasta ahora hemos dicho que hombres y mujeres conciben el lenguaje de manera diferente por diversas razones, nos interesa contrastar algunos estudios de género y cortesía en diferentes contextos culturales y sociales que guían nuestra investigación.

Janet Holmes (1995) ha estudiado la expresión de cortesía de hombres y mujeres neozelandeses y sus resultados arrojaron que las mujeres son más corteses que los hombres partiendo de que cada uno percibe la cortesía de forma diferente de acuerdo a la función que cada uno le da a la lengua. Para los hombres la lengua es un instrumento para transmitir y recibir información, para la mujer es el instrumento con el que se estrechan los vínculos sociales, y se maneja a través de la afectividad.

Holmes, en acuerdo con Tannen (1990) considera que los hombres se sienten más cómodos hablando en contextos públicos y las mujeres en los contextos íntimos y privados. Holmes apunta que el hombre tiende a desarrollar la cortesía negativa y la mujer la positiva, la mujer está en la constante búsqueda del consenso en la interacción comunicativa; las mujeres tienden a interrumpir menos a sus interlocutores que los hombres (1995: 67).

El hombre, si debe mostrar su desacuerdo, no considera el uso de estrategias mitigadoras como lo hace la mujer, sino que expresa su desacuerdo abiertamente; la mujer se vale de atenuadores e intensificadores como recursos para expresar cortesía positiva y no atentar contra la cara de sus interlocutores, mientras que el hombre no ve problema en mostrar directamente su opinión sin pensar en los sentimientos de sus interlocutores (1995: 113). Las mujeres tienden a hacer más cumplidos, los hombres por el contrario conciben los cumplidos en ciertos contextos como amenazas a su imagen (1995: 152); la mujeres tienen también a expresar y aceptan más disculpas que los hombres (1995:185-187).

Jacqueline Sachs (1999) hizo un estudio sobre el uso del lenguaje de los niños y las niñas durante el juego simulado, en él participaron veinte niños de entre dos y cinco años, todos los niños fueron inscritos en un programa de preescolar de la Universidad de Connecticut, provenían de familias de clase media alta y fueron organizados en diadas con niños del mismo sexo y del mismo nivel preescolar. (1999:185)

Los niños fueron llevados a una habitación de juego y se les proporcionaron objetos para que simularan varias situaciones específicas, como objetos usados por un doctor, telas, sombreros, bloques, etc. Sus interacciones fueron grabadas en video desde la habitación contigua, la duración de cada sesión fue de 16 a 30 minutos, las expresiones fueron transcritas. El propósito del estudio era analizar el lenguaje simulado de ambos sexos, pero estuvieron presentes expresiones de cortesía, específicamente llamadas por la autora expresiones obligativas.<sup>9</sup> (1999:188)

Los resultados arrojaron que los niños y niñas usaron casi los mismos números de obligativas (186: niños y 174 niñas); pero las niñas hablaban de manera más mitigada que los niños (1999:190). Los resultados de los análisis obligativos sugieren que las niñas de 5 años de este estudio mostraron muchas diferencias con respecto a los niños; estas suavizaban los obligativos, y la autora cree que podría ser porque estaban más interesadas en incluir a su compañera en el proceso de planificación del juego; los niños se mostraron más asertivos y decían simplemente al otro niño lo que debía hacer. (1990: 192)

La autora comenta que los niños empleaban los mismos mecanismos de mitigación de las niñas, pero los usaron con menos frecuencia que éstas, lo que genera diferencias de estilo. Ejemplo de ello lo dieron los niños que mitigaban los enunciados cuando discutían para lograr la paz, y explica que esta diferencia de estilo se debe a tres razones que no se excluyen necesariamente, la primera es que los niños aprenden estilos de habla observando cómo hablan los adultos entre ellos o con los niños (1999: 194).

La segunda razón es el tratamiento diferencial que les dieron los adultos a los niños cuando actuaron asertivamente (1998:193-194).

---

<sup>9</sup> Expresiones obligativas según la autora son aquellas expresiones que demandan unas respuestas del oyente.

Por último, la autora plantea la posibilidad de otras diferencias que tengan que ver con el modo como se desenvuelven los niños y niñas en los diferentes ambientes, por ejemplo, los niños son más activos físicamente que las niñas, mientras que las niñas optan por juegos constructivos y menos actividad física, ambos niños y niñas son dotados de juguetes diversos que reflejan una forma de comportamiento particular. (1999: 195)

Otro estudio en esta línea fue hecho por Nuria Lorenzo y Patricia Bou (2003); se trata de un estudio contrastivo entre español peninsular e inglés británico; en él participaron hombres y mujeres, estudiantes universitarios de la universidad de Wales, Swansea y de la universidad de Valencia respectivamente; las edades de estos estuvieron comprendidas entre 19 y 25 años. El estudio consistió en analizar 793 peticiones; los datos fueron tratados no como un auténtico discurso sino más bien como una reflexión de la percepción y creencias de los informantes sobre el comportamiento lingüístico cuando se hace una petición en diversas situaciones controladas por las variables *poder* y *distancia social*. (2003: 187)

Las autoras usaron el procedimiento de elicitación para la obtención de datos (2003:189); se emplearon seis situaciones diferentes para la recolección de los datos, la primera fue en una librería, la segunda en un pub, la tercera pidiendo prestado un bolígrafo para firmar unos documentos, la cuarta pidiendo notas de una clase a la que no se asistió, la quinta pidiendo prestado un auto, y la última, pidiendo a un profesor que escribiera una carta de recomendación para solicitar su admisión en una universidad. (2003:190). Para establecer un patrón de comportamiento de los informantes a la hora de hacer las peticiones, las autoras categorizaron algunos elementos que los participantes usaron para hacer la petición. Llamaron 'alertadores' a las frases o palabras que se usaron para llamar la atención de su interlocutor antes de hacer el pedido y estos incluían: frases/palabras para llamar la atención y saludos; estrategias de denominación (cómo los hablantes se dirigían a sus interlocutores, por

ejemplo: señora, señorita, señor, etc) y por último, las expresiones afectivas (beautiful, sweetie, mate, etc.); estos alertadores constituían el primer paso antes de hacer la petición y eran el primer movimiento de contacto entre hablante y oyente (2003: 191).

Tomando en cuenta las seis situaciones en el corpus español, los resultados mostraron que, en relación a la frecuencia de uso de los mecanismos mencionados, hubo similitud en la preferencia de uso entre hombre y mujer; sin embargo, las autoras observaron que el 36% de los hombres del corpus español hicieron sus peticiones sin usar ninguno de los mecanismos mencionados, mientras que por parte de las mujeres solo el 29% no hizo uso de ellos. (2003:191)

De los elementos formales usados para llamar la atención, los hombres españoles los usaron con más frecuencia que las mujeres de la misma nacionalidad, entre estos se encontraron el uso de 'disculpe' y 'perdone'; las mujeres usaron con más frecuencia 'por favor'. Sin embargo, los hombres también usaron frases informales para llamar la atención como 'eh', 'oye', mientras que estos estuvieron ausentes en el corpus de las mujeres españolas; estas estuvieron atraídas más por el uso del nombre de pila, términos afectivos y saludos informales. (2003:192)

Las autoras concluyen, partiendo de la premisa de que la cultura española es una cultura orientada a la cortesía positiva, y en concordancia con los postulados de Cameron 1998; Bucholtz 1999; Mills 2002, que la preferencia de hombres y mujeres de una u otra frase para llamar la atención antes de la petición depende considerablemente de cada situación específica indistintamente del género, pero en general las mujeres usaron ambos alertadores formales e informales más que los hombres como amortiguadores antes de hacer la petición. (2003:193)

Con respecto al corpus británico, las mujeres inglesas usaron tres veces más que los hombres frases como 'excuse me' en situaciones de distancia social; también

usaron frases informales como 'hi' y 'hello'; el 60% de los hombres usó frases formales y el 40% usó frases/palabras informales para llamar la atención antes de la petición; entre las palabras como: 'mate', 'beautiful', 'dude'/ 'chief', las mujeres usaron 'sweetie' y 'babe'. Estas autoras consideran que los hombres ingleses tienden a usar más que las mujeres frases afectivas en interacciones de género mixto y esto es independiente de la existencia o no de distancia social. (2003:193)

En los casos en los que existía distancia social, el uso de estas frases podría ser interpretado según las autoras como una reivindicación del poder por parte del hombre, aun si estaban frente a una jefa; estos usos fueron interpretados como una estrategia de cortesía positiva para disminuir la imposición de la petición. (2003: 194)

En el corpus británico, las mujeres tendieron a usar más frecuentemente la frase cortés 'please' (80.5%) que los hombres (60%) cuando hacían las peticiones, los hombres optaron por frases cariñosas en vez de 'please' con el fin de minimizar la distancia social y el poder. (2003:194)

Las autoras concluyen, con respecto al corpus inglés, que los hombres y mujeres usan la misma cantidad de frases para llamar la atención de su interlocutor para hacer las peticiones en los seis diferentes escenarios; la diferencia radicó en al tipo de frase usada para llamar la atención, en particular cuando los hablantes se encontraban en situaciones de más poder o más distancia social. (2003: 195)

Como conclusión final, sostienen que la percepción de los informantes en los seis contextos diferentes en ambos corpus inglés y español no corrobora los postulados de Holmes (1992) sobre que el discurso de las mujeres es siempre cooperativo y el de los hombres es competitivo y verbalmente más agresivo que el de las mujeres; las autoras más bien inclinaron su postura hacia los postulados de Mills (2002) que cuestiona los estudios previos sobre la estereotípica correlación entre

masculinidad y descortesía, y feminidad y cortesía. Los hallazgos de estas autoras muestran que ambos grupos de género estuvieron orientados hacia la cortesía, ambos grupos de género mostraron similitudes y diferencias en sus percepciones en relación a la expresión de solidaridad y deferencia. Siguiendo a Okamoto (2002), las autoras consideran que los mecanismos usados para expresar cortesía fueron algunas veces cuantitativa y cualitativamente diferentes, sin embargo, tanto hombres como mujeres fueron corteses, y precisaron que la variable género no puede ser estudiada como una variable aislada para determinar el uso de la lengua, lo que quiere decir que otras variables deben ser tomadas en cuenta simultáneamente para darle sentido a esas particularidades que tanto hombres como mujeres muestran en su expresión de cortesía. (2003:198-199)

Otro estudio reciente que cuestiona también los estudios sobre el lenguaje consensuado y atenuado de las mujeres fue hecho por Helga Vanda Koczogh (2012). El estudio consistía en analizar 'el desacuerdo' en la interacción de ambos géneros, en conversaciones frente a frente de estudiantes universitarios húngaros de la Universidad de Debrecen en Hungría. Los estudiantes fueron observados dentro del desempeño de tareas durante sus clases; el corpus compilado para el análisis consistió en 68.193 palabras, recopiladas en 444 minutos de grabación (7 horas y 24 minutos), dichas grabaciones fueron hechas entre diciembre de 2009 y marzo de 2010; en el estudio participaron 15 hombres y 15 mujeres entre edades comprendidas entre 18 y 24 años de edad, con el mismo nivel educativo, cuyas relaciones interpersonales eran bastante estrechas. (2012:311-312)

Los datos fueron tratados con una metodología descriptiva y cuantitativa; para medir la frecuencia de uso del desacuerdo por género; la autora identificó 525 casos de desacuerdo, los cuales fueron categorizados según sus funciones, es decir, *contradicción, clarificación de lo que el hablante dice o incredulidad*. Los resultados arrojaron que de los 525 casos de desacuerdo encontrados en el corpus

302 casos equivalente al 57,52%, fueron hechos por mujeres, mientras que 223; equivalente a 42,48%, fueron emitidos por hombres. Se tomó en cuenta que los hombres del corpus hablaron más que las mujeres, revelando que de las 68.193 palabras del corpus 36.877 (54.08%) fueron pronunciadas por los hombres y 31.317 (45.92%) fueron pronunciadas por mujeres, y aun así estas últimas fueron las que expresaron más desacuerdo que los hombres, lo que contradice a los estudios previos sobre que los hombres contradicen más que las mujeres. Con estos resultados, la autora señala que la mayor frecuencia de las mujeres para expresar desacuerdo podría deberse a factores como diferencia en las características de las personalidades o estilos comunicacionales. (2012:315-317).

La autora se proponía estudiar la influencia del género en la frecuencia de expresión del desacuerdo así como las estrategias empleadas por los estudiantes para expresarlo; concluye que contrariamente a los estudios previos sobre el desacuerdo que indican que la mujer frecuentemente expresa menos desacuerdo que los hombres, sus resultados mostraron que las mujeres expresan el desacuerdo más frecuentemente que los hombres y de una forma más honesta, franca y espontánea que los hombres; refutando de esta manera las tesis sobre que la mujer siempre está atenta a cuidar su cara y la de su interlocutor. (2012: 319)

Pamela Palm (2005) estudió el género y la atenuación cortés en Mérida (Venezuela); se propuso establecer las diferencias en el uso de atenuación cortés en hombres y mujeres merideños, buscaba dilucidar si éstos se valían de recursos diferentes para atenuar sus enunciados como mecanismo de protección de su imagen. Extrajo del Corpus Sociolingüístico de Mérida recogido en 1990 su muestra, que constó de los discursos de seis hombres y seis mujeres, jóvenes y mayores, de niveles socioeconómicos: alto, medio, bajo. (2005:70). Siguiendo a Caffi (1999) clasificó los recursos de atenuación del corpus estudiado según los tres elementos en los cuales puede operar la atenuación: la proposición (buches/Arbustos), la ilocución

(hedges/Cercas); la instancia de la enunciación (shields/Escudos deícticos) y por último la importancia de los temas tocados por los participantes/ escudos del tópico (2005: 65)

Sus resultados arrojaron que tanto hombres como mujeres usan los recursos de atenuación en proporciones similares, el tipo de recurso empleado también fue similar, la diferencia radicó en la cantidad de recursos usados, notó que las mujeres usaron mayor número que los hombres (2005: 109). Los porcentajes arrojaron que las mujeres superaron a los hombres con un 26,40 % sobre 19,63% en el uso de recursos para atenuar la locución; por otro lado, la ilocución fue más atenuada por los hombres, 56,28% sobre 48,13%, en el caso de la atenuación de la instancia de la enunciación ellas los superan levemente con un 24,22% sobre 23,40% y en la atenuación del tópico en el discurso ellas nuevamente obtiene mayor porcentaje que ellos con 1,25% sobre 0,68%

La autora concluye que las mujeres emplearon mayor número de recursos de atenuación en casi todas las instancias; sin embargo, aclara que ello no debe interpretarse como un mayor grado de cortesía por parte de las mujeres, sino más bien como la consecuencia de haber expuesto más su imagen y territorio al tocar temas más delicados que los hombres, la autora explica que las mujeres tocaron ciertos temas en un intento por establecer vínculos con su interlocutor; por ello les urgió crear barreras que no permitieran la transgresión de esa imagen que había sido expuesta (2005: 108)

### 2.2.3 ESTUDIOS SOBRE CULTURAS DE ACERCAMIENTO Y DISTANCIAMIENTO

*La cultura le proporciona al hombre su identidad y comprende una serie de sistemas de comunicaciones que le están a disposición (Álvarez, 2010: 20)*

Según la visión etnográfica de Göhring (1997:10) la cultura es todo aquello que uno debe saber, dominar y sentir, para poder juzgar, donde los nativos en sus diversos roles se comportan según lo esperado o de forma divergente, y para que uno mismo en la sociedad en cuestión se pueda comportar según lo esperado.<sup>10</sup>

La cultura es caracterizada por los hábitos compartidos por una comunidad; entre esos hábitos entran parámetros, creencias y conductas que son propias de sus miembros para mantenerse comunicados entre sí; lo que significa que la cultura no se concibe sin los intercambios comunicativos que expresen el constructo de ideas de lo que se siente y se piensa en esa comunidad (Contreras, 2012: 454)

Asimismo; Clifford Geertz (2003: 27) sugiere que: “la cultura no es una entidad, algo a lo que puedan atribuirse de manera casual acontecimientos sociales, modos de conducta, instituciones o procesos sociales; la cultura es un contexto dentro del cual pueden describirse todos esos fenómenos de manera inteligible, es decir, densa”

Por su parte Thomas, (1996: 112) comenta que la cultura influye en la percepción, la valoración y el comportamiento de sus miembros y los define como pertenecientes a esa sociedad en particular. (Cit. por Álvarez, 2010:20)

---

<sup>10</sup> Traducción de Josefa Contreras (2012)

Con respecto a la noción de cortesía, y siguiendo a Haverkate (2004), la expresión de cortesía es diferente en cada cultura; su estudio sobre la cortesía holandesa y española le permitió mostrar que la cultura holandesa tiende hacia la cortesía negativa y la española tiende a la cortesía positiva y las define como culturas de distanciamiento y cultura de acercamiento respectivamente.

Al respecto Bravo (2003: 100) comenta que: “algunas culturas valoran más la imagen de autonomía y otras la imagen de afiliación”, sin embargo, la autora comenta que no hay una división tajante entre ambas imágenes, ya que en algunos casos los contenidos de imagen podrían compartir elementos de ambas (afiliación y autonomía).

Asimismo, Márquez y Placencia (2005) consideran que en algunas culturas hispanohablantes prevalece la expresión de cortesía positiva y en otras expresión de cortesía negativa; no descartan que en otros países podrían tener igual importancia ambas orientaciones; la manifestación de solidaridad y afiliación y en ciertos contextos la presencia de imagen de autonomía.

Las autoras hacen una pequeña categorización de algunas culturas latinoamericanas en cuanto a su preferencia por una cortesía u otra, y explican que según los hallazgos encontrados sobre cortesía positiva o negativa, situarían a los argentinos, españoles y venezolanos en el continuo de cortesía positiva. Alejándose un poco de ésta, y situándose en el medio del espectro, colocan a los chilenos y uruguayos, y más cercanos hacia el polo negativo del continuo, a los mexicanos, ecuatorianos y peruanos. En palabras de las autoras:

...si se tratara de colocar los diferentes estudios [hechos hasta ahora sobre la cortesía en el mundo hispano] sobre un continuo cortés, encontraríamos a los argentinos, a los españoles y a los venezolanos de estos estudios en un lado del espectro, seguidos por los chilenos y los uruguayos en el medio, y los mexicanos, los ecuatorianos y los

peruanos en una posición ligeramente inferior hacia el polo negativo del continuo (Márquez y Placencia, 2005: 190).

Por otro lado, Domnita Dumitrescu (2011: 9) siguiendo a Ruzickova (2007) opina que las culturas del Caribe como la cubana tiende a preferir la cortesía positiva, la solidaridad y la afiliación, y está categorizada junto con la española y la venezolana, en el grupo de “friendly, back-slapping cultures”.

Veremos cómo resulta la expresión de la cortesía en la cultura venezolana y chilena a través del intercambio de correo electrónico entre profesor y alumno universitario en ambos países.

#### 2.2.4 ESTUDIOS SOBRE ATENUACIÓN EN CHILE Y VENEZUELA

*... con la huida se corresponde la evasiva, el silencio y, cuando éste no es posible, la atenuación. [...] la atenuación enmascara y disfrazo lo que pragmáticamente se quiere decir.. (Puga, 1997: 23-25)*

El fenómeno de la atenuación ha sido explicado por la noción de cortesía, considerándose como una manifestación lingüística de la misma (Brown-Levinson, 1978). Entre las múltiples aristas teóricas que se desprenden de la noción de cortesía, resaltaremos aquí una de sus funciones fundamentales, la cual es la de ser un

mecanismo regulador de la interacción social que busca mantener la armonía entre los participantes de la enunciación (Kerbrat-Orecchioni, 2004: 39).

En todas las intenciones que modelan la interacción verbal, buscamos la aceptación de nuestro interlocutor; incluso, cuando se trata de una polémica, tratamos de convencer al otro de la validez de nuestro argumento; en la consecución de esta aceptación organizamos nuestro discurso de modo de conseguir lo buscado. (Cfr. Briz 1998)

Antonio Briz (1998: 108) opina que la atenuación es un soporte para enfrentar fricciones en los procesos comunicativos; nos apoyamos en ella para hacer valer nuestro pensar y actuar pero, sobre todo, de una manera sutil, manipulamos lo que deseamos decir con miras a atinar con el discurso correcto para lograr nuestro fin. En palabras del autor:

No importa si hay que gastar más energía al procesar, no importa demasiado la energía que tenga que gastar mi interlocutor, ni que se dé más de lo que se pide, si con ello se consigue que el interlocutor comprenda y, sobre todo, acepte lo que se dice [...] Si no hay aceptación, no existe intercomunicación (Briz, 1998: 108).

Por otro lado, Briz (1998: 145-146) comenta que la atenuación está ligada a la cortesía en cuanto es una estrategia que permite el buen fluir de la comunicación; sin embargo, aclara que el atenuante no actúa en todas sus manifestaciones del modo cortes de expresión que regula las relaciones sociales; muchas veces los hablantes minoran, minimizan o modifican los enunciados más por eficacia comunicativa que por cortesía; y en los casos de manifestación cortés la atenuación funciona como un mecanismo para enmascarar las verdaderas intenciones de los hablantes y con ello lograr el equilibrio en la interacción social. Según Briz (1998: 148), se atenúan en el nivel del enunciado todo o parte de lo dicho, y en el nivel de la enunciación, la

fuerza ilocutiva de un acto de habla en que haya la implicación del yo y la afectación del tú.

Por su parte, Claudia Caffi (1999: 882) acuña el término de mitigación, y la define como un término que abarca una serie de estrategias cuya raíz está en la conciencia metapragmática por la cual la gente, tomando en cuenta las expectativas del interlocutor, trata de hacer más efectivo su decir-hacer; mitigación es un sinónimo de atenuación y se entiende como el resultado de debilitar o reducir uno de los parámetros interaccionales cuando los parámetros son escalares. (Cit. por Álvarez, 2005: 172)

Para Caffi, (1999: 882) “la mitigación sirve tanto para suavizar el manejo interaccional – puesto que reduce el riesgo de los participantes en varios niveles– como sobre la contradicción, perder la cara, el rechazo, el conflicto, etc.”

La autora propone una división triádica de la atenuación: atenuación de la locución, atenuación de la ilocución y atenuación en el origen del enunciado. Denomina *hedges* a los atenuantes para debilitar la proposición, *bushes* a los atenuantes para debilitar la expresión de la intención /ilocución; y *shields* a los atenuantes que permiten un distanciamiento del hablante con respecto al mensaje o al oyente. (1999: 883)

Asimismo, Juana Puga (1997: 13-25) estudió la atenuación en el castellano de Chile; esta autora identifica la atenuación con el gesto de tomar distancia; distancia que el hablante asume frente al mensaje. La autora considera que hablar de distancia en relación a los temas tratados es hablar de tabúes y, en Chile, son tratados por medio del eufemismo. La atenuación en el lenguaje responde a la necesidad del hombre de protegerse frente a todo aquello que puede representar una amenaza. Respecto al hecho de tomar distancia, afirma que: “la atenuación opera tomando una distancia metafórica de todo aquello que está en juego en la conversación, en la

comunicación ‘cara a cara’, puesto que es en esta situación comunicativa en la que la imagen de los interlocutores está más expuesta”. (1997: 25).

La autora contó para su estudio con registros escritos de ejemplos de prensa, de cartas personales, de autobiografías campesinas y de estudios de temas afines a las ciencias sociales realizados por autores chilenos. Para el registro oral contó con ejemplos tomados de conversaciones del Habla Culta de Santiago; otros de conversaciones de habla popular y, por último, ejemplos tomados de su propia competencia como hablante del castellano del Chile. (1997:15).

Entre los recursos de atenuación usados frecuentemente por los chilenos según la situación comunicativa la autora observó:

a) EL DISTANCIAMIENTO DEL EMISOR a través de estrategias desfocalizadoras, es decir, sustitución del ‘yo’ por el ‘uno’ o ‘tú’ o ‘se’; distanciamiento del tiempo presente a través del uso de otros tiempos verbales o empleo del modo subjuntivo o condicional y manifestación de la subjetividad del hablante a través de hesitaciones y titubeos: el hablante recurre a estos recursos con el fin de evadir la responsabilidad de sus enunciados. (1997: 38-40)

b) EL DISTANCIAMIENTO DEL MENSAJE de acuerdo a la temática tratada. La autora observó que los temas nudos (exudaciones del cuerpo, menstruación, orina, etc; características físicas consideradas poco estéticas, sentimientos personales, etc.) son enfrentados con eufemismos como estrategias de atenuación. Los actos de habla delicados, como las ‘órdenes’, se expresan en Chile con el condicional o con verbos subjetivos de carácter desiderativo (poder, querer), y en las peticiones de acuerdo al grado de imposición se usarán: interrogación + verbo modal, interrogación + verbo modal en presente, interrogación + verbo modal en condicional o interrogación + tener la amabilidad de; el hablante chileno usa todos estos recursos con el fin de mantener la distancia social. (1997: 41-43)

c) PRESENCIA DE AGRADECIMIENTOS POR LOS SERVICIOS. Son frecuentes las disculpas antes de hacer una petición o las preguntas, y respecto a la formalidad en las relaciones asimétricas, ej., el alumno optará por *usted* en vez de *tú* para conservar el distanciamiento social. (1997: 89-90)

d) RECURSOS LÉXICOS Y FRASEOLÓGICOS TÍPICOS DEL ESPAÑOL CHILENO. Entre ellos encontró *absolutamente, un poco, un poco mucho, un poco demasiado, medio, como*. (1997:90-92)

e) RECURSOS MORFOSINTÁCTICOS: paráfrasis verbales, uso de diminutivos, oraciones interrogativas, con ellos se hace impreciso el decir (1997: 92-95).

La autora comparó los usos de atenuación que hacen chilenos y españoles; según su impresión, los chilenos hacen más usos de recursos de atenuación y muestran más deferencia hacia su interlocutor que los españoles. En Chile, las distancias sociales se mantienen fielmente, ello explica el mayor uso de atenuantes por parte de los chilenos. Esto es una característica de la estratificada sociedad chilena. En contraposición, la autora observó que los españoles emplean menos atenuantes en sus interacciones, son más directos y se preocupan menos por la cara y el respeto del territorio de su interlocutor; de modo que se observan menos actos riesgosos atenuados en España que en Chile. Asimismo, en España a diferencia de Chile, las distancias sociales entre los interlocutores se desdibujan más fácilmente. (Cfr. Puga 1997)

Puga (1997) concluyó sobre los usos de atenuación en Chile que “a menor distancia entre las personas, mayor peligro de ser invadidos por los demás, y por lo tanto, mayor necesidad de recurrir a la atenuación. A mayor distancia entre las personas, menor peligro de ser invadidos por los demás y, por lo tanto, menor necesidad de recurrir a la atenuación”. (1997: 109). La sociedad chilena está claramente estratificada y la atenuación es un mecanismo para equilibrar las

relaciones entre las personas de distintos estratos sociales. La actitud del chileno en la interacción comunicativa está determinada por una mayor deferencia hacia el interlocutor. (1997: 110-111).

Otro estudio sobre la atenuación en Chile lo hizo Lémer Montecinos (2004) analizó estrategias de intensificación y atenuación en la conversación coloquial de jóvenes chilenos, enfocó su estudio desde una perspectiva pragmática y crítica para mostrar cómo un grupo de jóvenes chilenos argumentaba, cuestionaba y emitía juicios de valor que comprometían a su sistema de creencias, de la institución, y de los grupos a los que pertenecían (2004: 9).

El corpus provenía de interacciones verbales de jóvenes universitarios de la Pontificia Universidad Católica de Chile para un proyecto sobre un estudio comparativo entre el español de Chile y Argentina (2004: 9). Reportaremos solo los resultados que den cuenta de los usos de atenuación que es lo que nos compete.

El autor observó que los jóvenes chilenos de su estudio usaron como recursos de atenuación verbos performativos, reformulación repetitiva, uso de 'nosotros' inclusivo, empleo de operadores pragmáticos para retardar la emisión del juicio de valor, uso del falso disenso (pero), reformulación, fórmulas estereotipadas, cuantificadores o partículas, oraciones subordinadas concesivas, condicionales, causales y adversativas; además, el autor se percató del empleo de estrategias décticas; con estos recursos el hablante perseguía la aceptación de sus argumentos pero a través de la modificación de sus proposiciones para no dañar la imagen positiva y negativa de su interlocutor, y con la desfocalización del yo buscaba crear un clima de confianza y solidaridad. (2004: 25-27)

El autor concluye que el hablante usó la atenuación para mitigar el valor veritativo de sus emisiones; con ella estos jóvenes eran poco asertivos e intentaban escapar de las responsabilidades que acarreaban sus enunciados, eran unos hablantes

descomprometidos y distanciados de su decir; la fuerza ilocutiva se planteaba desde lo colectivo, desde ese espacio de la solidaridad grupal, y dichos enunciados eran debilitados por la atenuación. (2004: 31)

Marta Albelda (2006) analizó el uso de atenuantes en Chile y España para observar la distinción de uso de atenuantes en dos culturas diferentes: una de distanciamiento y otra de acercamiento respectivamente. El corpus constó de grabaciones, 180 minutos (90 minutos en España y 90 minutos en Chile) de conversaciones coloquiales de jóvenes chilenos y españoles. (2006: 97- 98).

Sus resultados mostraron que hubo más actos de habla amenazantes sin atenuación en España que en Chile; en España se atenuó solo el 28% de los actos riesgosos y en Chile el 43%, lo que indica que hay mayor empleo de atenuantes en Chile que España. (2006: 109). La autora concluye que para explicar el mayor uso de atenuantes en Chile no se debe solo tomar en cuenta la cultura sino también la situación particular (se trataba de jóvenes en contextos de informalidad) y las características sociales de los participantes en los diversos actos de habla. (2006: 110).

Alexandra Álvarez (2005) describió el discurso de seis mujeres extraído del corpus Sociolingüístico de Mérida recogido en (Domínguez y Mora 1998), la autora pretendía analizar las estrategias de atenuación que servían como formas de cortesía; las hablantes pertenecían a tres niveles socioeconómicos: alto, medio y bajo; de edad, jóvenes y adultas (2005: 176). Sus resultados reflejaron que en los tipos de atenuación estudiados las mujeres atenuaron más la locución, con 50% en este nivel; la ilocución con 38% casos de aparición; finalmente, el origen del enunciado con 12% casos de aparición. La autora aclara que sus resultados debían ser contrastados con los estudios de otra región del país para dar algún tipo de generalizaciones.

## 2.2.5 ESTUDIOS SOBRE EL CORREO ELECTRÓNICO Y SU ORALIDAD

*El Correo Electrónico: una amalgama de  
sumario, telegrama y cháchara (Hale y Scanlon, 1999:  
78)*

Como hemos venido mencionando en las bases teóricas, el correo electrónico tiene sus orígenes en el ámbito empresarial y laboral, por lo que los temas y la configuración del estudio y el análisis han sido muy diversos. A continuación presentaremos la revisión crítica de algunos estudios que se han hecho sobre el tema en diversos ámbitos. Pretendemos sólo dar algunas muestras de resultados y conclusiones a las que se han llegado algunos autores que se han aventurado al estudio sobre este medio electrónico.

Jonathan Gains (1999) hizo un estudio sobre el correo electrónico como género discursivo; usó un corpus real de varios correos comerciales que le fueron donados por una compañía y otros varios donados por académicos; los correos comerciales fueron enviados con fines informativos; los correos académicos se intercambiaron entre estudiantes y profesores, en un ámbito público y abierto. Para el análisis se consideraron los elementos estructurales del correo electrónico: el asunto, aperturas y cierres, el registro, las abreviaturas, omisiones de palabras, la organización temática, rasgos de la conversación y el dominio del medio. (Vela, 2006: 189).

En los correos comerciales, el asunto era despersonalizado, los elementos de cortesía, como los saludos, aparecen casi ausentes; en más de la mitad de los correos analizados no hubo rasgos de la oralidad, ni abreviaturas ni omisiones; hubo uniformidad en la organización de la información y sus usuarios mostraron experticia en el uso de la herramienta. (Vela, 2005: 189)

Mientras que en el análisis de los correos académicos el asunto y las aperturas se mostraron muy variadas, tanto formales como informales; los rasgos de cortesía también fueron muy variados, el registro de los usuarios tendía más a la informalidad, sin embargo, entre profesores era menos coloquial que entre estudiantes. El autor observó la presencia de muchos rasgos propios de la conversación como muletillas, preguntas retóricas. Según el autor, el escritor de estos mensajes traslada rasgos del discurso oral y los incorpora a los mensajes escritos como si estuviera hablando con un interlocutor ausente, notó también los mensajes eran estructurados en función de interacciones previas. (Vela 2005: 189-190)

El autor concluye que el correo electrónico comercial posee un discurso muy afín al discurso empresarial, por lo que su debate de situarlo en un nuevo género discursivo quedaba sin efecto, mientras que el correo académico presentó demasiadas variaciones en su estructura dependiendo de varios factores, como el tema o la relación entre los interlocutores por lo que no es posible ubicarlo como un modelo textual único. (Vela, 2005: 190)

Por su parte, David Crystal (2002: 113-151) considera que el correo electrónico tiende más hacia la informalidad, circunstancia que se aprecia en los hábitos de saludo y despedida que notó en su corpus de correos reales de su bandeja de entrada, entre ellos, correos de amigos, colegas, familiares, hijos y estudiantes; en ellos revisó saludos, despedida y el cuerpo del mensaje. (2002:114).

Su análisis se basó en los elementos estructurales de los correos, (remitente, asunto, nombre, cuerpo saludos, despedidas y firmas). En ellos notó diferencias que dependían del contexto de situación, es decir, la relación social de los interlocutores, la temática tratada, la presión por falta de tiempo y el estado anímico del interlocutor (2002: 121). Entre los saludos de su corpus encontró variaciones que iban de saludos

formales a informales, lo que se reflejaba las relaciones de confianza que existían entre él y sus interlocutores, resultados que concuerdan con los obtenidos por Gains (1999).

Con respecto a las despedidas, notó que en el 80% de los correos tenían formulas de cortesía como frases de pre-cierre, *ej.*: “mis mejores deseos” y finalmente la firma, y el otro 20 % dio sólo un nombre e hizo caso omiso de las fórmulas. Por otro lado, el autor consideró que, si bien en el correo no se usan fórmulas típicas de la carta como por *ej.*: “besos”, “atentamente”, etc, observó que en el 5% de los correos aparecieron estas fórmulas y además observó que no había diferencia en el uso de estas fórmulas entre jóvenes y adultos. (2002:122-123).

Por otro lado, con respecto a la ortografía y la puntuación, observó que eran flexibles. Siguiendo a Ángel y Heslop (1994: 150), opinó que la falta de ortografía o errores tipográficos de los informantes de su corpus eran características casi naturales de los mensajes electrónicos. (2002: 132)

El autor también notó la presencia de dispositivos anafóricos o elípticos en el 70% de los correos que recibió, lo que da cuenta de que existió un mensaje previo (2002:134). Sobre la formalidad, Crystal apunta que ésta varía considerablemente: en el corpus que analizó la mayoría de los correos de confirmación eran muy breves, en ambos aspectos estos resultados convergen con los resultados arrojados en el análisis de Gains (1999).

Finalmente, el autor concluye considerando que el correo es una herramienta profesional y de interacción social que vislumbra oportunidades para el estudio del lenguaje y no una amenaza para el aprendizaje de la lengua, y al cual le esperan más cambios que propiciarán facilidades para los procesos comunicativos en el futuro. Siguiendo a Baron (2000) considera que el correo es un género discursivo que está en proceso de evolución, y en el que se vislumbran dos estilos: uno gramaticalmente

cuidado (profesional, empresarial o comercial) y otro más relajado y más similar a la oralidad<sup>11</sup>; lo que proporcionará gran material de análisis para futuras investigaciones lingüísticas. (2002: 150-151)

Inmaculada Sanz (2001) hizo un estudio sobre los rasgos de la oralidad observados en un corpus de correos electrónicos enviados por sus estudiantes de español como lengua extranjera de la Universidad Politécnica de Valencia (España). La autora pretendía analizar en los textos léxico, fraseología, nivel sintáctico, conectores pragmáticos, orden pragmático de las palabras, enunciados suspendidos, intensificación y atenuación (2001:238). Observó en los textos la presencia del saber compartido, relación de igualdad estudiante-profesor, un marco discursivo familiar y a veces con intimidad compartida; la relación entre profesor – estudiante pasaba a ser entre amigo-amigo), presencia del léxico argótico, fraseologías, tono informal y presencia de conectores pragmáticos ‘pero, bueno’, ‘pues’ (2001:239).

Años más tarde, Sanz (2006) pretendió dar respuestas a la siguiente interrogante: correo electrónico profesional: ¿género, subgénero o cibergénero?. El objetivo principal de su artículo fue la observación del correo electrónico profesional en el que establece una clasificación para facilitar su análisis, atendiendo a los diferentes rasgos que presenta. El corpus de este estudio fueron correos recibidos durante diez años en el ámbito de la Universidad Politécnica de Valencia. (2006: 178-179)

El estudio ha considerado los rasgos más relevantes del correo electrónico profesional y del correo electrónico profesional entre amigos o colegas; presenta a este último como correo electrónico profesional porque el ámbito, el objetivo y los intereses son profesionales. En los correos electrónicos profesionales entre amigos o colegas hace notar que, gracias al ‘conocimiento compartido’, se dejan de considerar

---

<sup>11</sup> Hay que tener cuidado en identificar el estilo, formal o informal, con los modos escrito u oral. Asimismo, el concepto de habla debe ser tratado cuidadosamente, porque puede generar confusión.

ciertos rasgos del correo electrónico profesional como son el saludo y la despedida. Siguiendo a Bolaños y Posteguillo (2004: 222-233), la autora señala que aparecen hipérboles, verbosidad, afirmaciones engañosas, lenguaje redundante, acrónimos, abreviaturas informales y contracciones, uso del presente y sentido del humor. (2006: 179). Estos resultados concuerdan con los arrojados en el análisis de Crystal (2002) sobre la importancia de la relación social entre los interlocutores para observar la variedad en los registros de los participantes.

Sanz (2006:179-180) concluye dando respuestas a la interrogante planteada al inicio de la investigación clasificando las diferentes categorías y proponiendo lo siguiente:

el correo electrónico personal y afectivo es un *cibergénero*; b) el correo electrónico profesional es un *género* –mantiene todos los rasgos de una carta comercial– y c) el correo electrónico profesional con rasgos propios de la relación o del ‘saber compartido’ entre amigos o colegas, es también un *cibergénero*.

Finalmente, la autora plantea denominar el correo electrónico como discurso determinado por una comunidad discursiva, como es Internet, como un *cibergénero*, y *subgénero* sus variaciones textuales, tales como el correo electrónico profesional. (2006: 180)

## 2.2.6 ESTUDIOS SOBRE CORTESÍA EN EL CORREO ELECTRÓNICO

*Hablar de cortesía es hablar de comunicación; pensar en cortesía es pensar que los participantes de una comunicación comparten la misma perspectiva y saben que están jugando al mismo juego: el de ser cortés*  
(Álvarez, 2005: 15)

Los autores que hemos considerado anteriormente en los estudios sobre correo electrónico han abordado el tema de la cortesía desde una perspectiva estructural, es decir, las marcas de cortesía estuvieron relacionadas en su mayoría con la formalidad de rasgos como saludos, despedidas y cierres. Veamos qué otros aspectos han sido tomados en cuenta por otros autores a la hora de abordar la cortesía en el correo electrónico.

Ibolya Maricic (2000) aplicó el modelo de Brown y Levinson en torno al uso de las peticiones en la lista de correos de “The Linguist List”; observó en los ejemplos las diversas estrategias estudiadas por estos autores para hacer las peticiones. (Yus, 2001:210).

La autora notó que las peticiones se hicieron de tres formas diferentes; la primera, abierta y directamente a través de imperativos, preguntas directas, preguntas elípticas y peticiones asertivas; en la segunda, a través de la cortesía positiva, los participantes buscaban un espacio común, usaron la identidad grupal, fórmulas de tratamiento, emplearon opiniones compartidas (búsqueda del acuerdo), frases mitigadoras (quizás), vocabulario de exageración (ej., estaría encantado de), acrónimos (GPA: gracias por adelantado), gráfico humorístico [ ;) ] y frases optimistas; y por último en la forma abierta y a través del uso de cortesía negativa, los participantes daban libertad de acción, usaron frases mitigadoras (quizás, creo

que), verbos modales (¿podría alguien ayudarme?), minimizaron la amenaza a través del uso de fórmulas corteses, para minimizar la imposición emplearon frases apreciativas y de agradecimiento, asumieron deudas a través de preguntas directas; en ciertos casos pusieron la responsabilidad en manos de otros; emplearon la primera persona en plural para pedir disculpas; para aliviar la responsabilidad emplearon construcciones pasivas. (Yus, 2001: 211)

Xavier Laborda (2003), en su estudio sobre estilo y elocuencia en Internet dedica un espacio al correo electrónico en español: analizó un mensaje de un estudiante hacia un profesor haciéndole una petición. Notó que el estudiante optó por un tenor de acercamiento al tutear al profesor, su objetivo era hacerle un pedido; optó por el conocimiento compartido para crear un ambiente de cordialidad e igualdad; el autor comenta que estas estrategias borran las referencias a los roles. Los rasgos de proximidad que observó fueron a) verbos de deliberación y acuerdo, b) acción conjunta, c) conocimiento compartido; sin embargo, observó otros elementos que aminoraban la proximidad porque indicaban: a) petición implícita, b) petición explícita, c) petición explícita de inmediatez entre las acciones anteriores. (Cfr. Laborda, 2003)

Laborda concluye que este mensaje resultó particularmente irregular ya que, por un lado, emplea el tuteo como recurso para el acercamiento y para eliminar las distancias sociales y, por el otro, emplea recursos de distanciamiento como lo muestran las peticiones directas acompañadas del uso del condicional (te agradecería). Este es un mensaje heterogéneo en el que se observan la combinación de rasgos de la oralidad y la escritura, recursos que atinan a la proximidad y a la distancia al mismo tiempo, y otros que dan cuenta de recursos propios de la lengua estándar y de la lengua coloquial. Sin embargo, este mensaje se presenta solo sin la respuesta del profesor, por lo que el autor considera difícil establecer si el estudiante

optó por el estilo correcto o no; analizar la respuesta de parte del profesor lo habría aclarado. (Cfr. Laborda, 2003)

En esta misma línea, López Cordero (2007) dejó su aporte con un estudio sobre la (des)cortesía en la comunicación a través de correo electrónico entre profesor y alumno. Aplicó el modelo de cortesía verbal propuesto por Brown y Levinson (1987) en un corpus de 49 correos enviados por estudiantes universitarios de español a profesores; estos estudiantes realizaban curso de español como lengua extranjera a distancia durante los semestres de otoño 2006 y primavera del 2007. De estos estudiantes 26 eran mujeres y 23 hombres de edades comprendidas entre 20 y 45 años. Las categorías usadas fueron: *sin cortesía*, *cortesía positiva*, *cortesía negativa* y *cortesía elusiva* (2007: 46-47).

En el corpus, solo 1/49 perteneció a la primera categoría (Sin Cortesía), no hubo saludos, ni atenuadores, ni marcadores de cortesía, ni uso de verbos en condicional, ni suavidad en la petición (2007: 47); en la segunda categoría (Cortesía Positiva) en 5/49; (3 correos enviados por mujeres y 2 por hombres), equivalente al 10,2%, hubo saludos aunque informales, agradecimientos con un tono informal, uso de un registro coloquial, búsqueda de consenso y del acuerdo, y uso de palabras que denotaban exageraciones (“estoy supersegura”), también se observó el empleo de emoticonos (☺) para compensar la ausencia de rasgos paralingüísticos. (2007:48)

En la tercera categoría (Cortesía Negativa) se encontraron saludos formales, muestras de deferencia hacia el destinatario, agradecimientos de tipo formal, elaboración en la formulación de las despedidas, uso de subjuntivo y del condicional para dar margen de maniobra al destinatario, hubo presencia de expresiones de disculpas por la carga impositiva del acto de pedir algo, así como presencia de marcadores de cortesía y expresiones de probabilidad. Esta es la categoría más usada en el estudio, con un porcentaje de 81,62% del cual 38,77% corresponde a correos enviados por mujeres y 42, 85% corresponde a correos enviados por hombres. (2007:

49). En la cuarta categoría (Cortesía elusiva) se observó que solo el 6% de los informantes pidieron algo de manera encubierta, 4,08% correos enviados por mujeres y 2,04% correos enviados por hombres (2007: 50).

El autor concluye que la mayoría de los estudiantes optó por utilizar la cortesía negativa debido a varios factores: a) Los correos, aún con presencia de lenguaje oral, estuvieron más cerca del lenguaje escrito; b) El lenguaje mediado por ordenador es de tipo asincrónico, a diferencia del chat que se lleva de manera sincrónica; c) La influencia de algunas características contextuales como el poder y la distancia social que puede existir entre estudiante y profesor. Por lo general hubo presencia de un lenguaje formal e indirecto respondiendo a la imagen negativa de los profesores cuando los estudiantes hacían las peticiones, con el fin de reducir el grado de imposición que conlleva este acto de habla. Vale destacar que este estudio no se tomó en cuenta las interacciones de los profesores hacia los estudiantes, por lo que el estudio fue unidireccional. (2007:51).

Otro estudio sobre la cortesía observada en la interacción entre profesor y alumno en la interacción a través de correo electrónico lo hizo Josefa Contreras (2012). Es un estudio contrastivo entre español y alemán en el que pretende estudiar las estrategias de atenuación usadas por los estudiantes alemanes y españoles cuando envían correos a sus profesores; los correos fueron intercambiados entre profesores y alumnos alemanes, y profesores y alumnos españoles respectivamente. El corpus alemán constaba de un total de 56 correos y el corpus español correspondía a 72 correos; se escogieron solo correos en los que se observaran actos directivos (peticiones). (2012: 453)

Los resultados de su estudio arrojaron que los alemanes hacen más uso del tiempo condicional y construcciones sintácticas condicionales como estrategia de atenuación que los españoles; los alemanes hicieron más uso de adverbios/ partículas modales que los españoles, pero los españoles emplearon más las preguntas directas/

preguntas directas sin atenuar que los alemanes, que optaron por atenuar las preguntas con el uso del condicional; tanto alemanes como españoles emplearon las disculpas como estrategia para minimizar la fuerza ilocutiva; los alemanes usaron más verbos performativos y cuantificadores minimizadores que los españoles, mientras que estos últimos usaron más diminutivos que su contraparte alemana (2012: 467).

La autora concluye que en ambos correos la estrategia de cortesía más usada fue ‘pedir disculpas’; los alemanes, como lo muestran los resultados, optaron por usar los recursos para mantener la distancia y minimizar las obligaciones del receptor a través del uso del modo hipotético del condicional, construcciones sintácticas y con adverbios y partículas modales. (2012: 467); en cambio, los españoles, independientemente de las relaciones de poder profesor/estudiante, y enmarcados dentro de un contexto académico, optaron por estrategias como preguntas directas sin atenuar, o el diminutivo, que no son empleadas en el corpus alemán; por otro lado, la sintaxis de los españoles era más sencilla que la alemana, abundó el estilo informal y no se mostraban las relaciones de poder entre profesor y alumno sino que se observaba una relación de compañerismo y afiliación, lo cual no se observó en los correos alemanes estudiados. Para la autora, esta diferencia en el uso de las estrategias de atenuación depende de la comunidad de habla y la imagen social de los participantes del estudio, es decir, “más privacidad en la alemana y más confianza en la española”; cada uno usa y se identifica con los recursos lingüísticos de su comunidad de habla. (2012: 468)

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Naturaleza de la investigación

La presente investigación es un estudio de campo cuyo enfoque apunta hacia lo descriptivo – cualitativo. Según Arias Fidias (2004: 28) los estudios de campo consisten en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna; los datos de esta investigación fueron aportados por los mismos informantes de la investigación, bajo consentimiento informado; los ejemplos extraídos de los correos fueron textuales.

Por otro lado, y con respecto al corte descriptivo de este estudio, mencionamos nuevamente a Arias Fidias (2004:23), para quien “los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables; su misión es cuantificar la modificación de una o más características en un grupo, sin establecer relaciones entre estas, es decir, cada característica o variable se analiza de forma autónoma o independiente”. Otro propósito de este estudio es “describir situaciones y eventos, es decir, cómo se manifiesta determinado fenómeno, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (Hernández, Fernández y Baptista (1998: 60) y ello esperamos hacer en esta investigación. Hemos seleccionado el enfoque descriptivo porque nos proponemos describir cómo actúa la atenuación como estrategia de cortesía en la interacción entre estudiante y profesor a través del intercambio de correos electrónicos en el ámbito académico.

Hemos considerado darle un prisma cualitativo porque, siguiendo a Reyes (2003), un enfoque cualitativo exige el reconocimiento de múltiples realidades y trata de captar la perspectiva del investigador, además indaga eventos cotidianos como patrones de comportamiento y pensamiento, se interesa por describir a un

grupo o cultura y nosotros pretendemos describir un grupo de usuarios, los del correo electrónico en dos culturas diferentes: la chilena y la venezolana.

La investigación tiene un tratamiento cualitativo porque está constituido por el método científico- inductivo, sobre el cual Lavid (2005: 295) considera que “se basa en la observación y la experimentación, y tiene como meta el analizar y describir fenómenos lingüísticos para formular teorías sobre dichos fenómenos y datos lingüísticos observables”. En nuestro trabajo, la fase de observación nos permitió evidenciar los distintos casos de aparición de recursos de atenuación como estrategia de cortesía en la interacción entre profesor y estudiante en el correo electrónico; la segunda fase nos permitió aplicar la teoría sobre cortesía planteada en el marco teórico a nuestro corpus de correos electrónicos.

### 3.2 Corpus

En esta investigación describiremos el discurso electrónico (correo electrónico) de 16 mujeres y 16 hombres, 8 mujeres de Venezuela y 8 mujeres de Chile; asimismo, 8 hombres venezolanos y 8 hombres chilenos, jóvenes y adultos de edades comprendidas entre 21 y 47 años, de clase media y clase media alta. Las variables relevantes para nuestro estudio son la cultura y el género. Todos los correos fueron intercambiados exclusivamente en el contexto académico universitario.

En Chile recolectamos 26 correos provenientes de profesores y estudiantes de las siguiente universidades: *La Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC)*, *La Universidad de Chile*, *Universidad Internacional SEK*, *Universidad Diego Portales* y *Universidad Gabriela Mistral*; todas las universidades están localizadas en la ciudad de Santiago en Chile y todos, tanto profesores como estudiantes, son santiaguinos; los restantes 26 correos corresponden a profesores y estudiantes de la

*Universidad de Los Andes* ubicada en la ciudad de Mérida en Venezuela; los informantes de esta universidad provienen de distintas ciudades de Venezuela, de modo que no los hemos categorizados como estudiantes merideños sino como venezolanos.

Los correos electrónicos que forman parte del corpus son correos intercambiados entre estudiantes y profesores entre los años 2009 – 2012, mientras cursaban asignaturas en las universidades antes mencionadas; los mismos fueron donados por los profesores de las asignaturas cursadas. Los profesores junto con los estudiantes firmaron un consentimiento informado sobre la investigación que selló el compromiso entre ellos y la investigadora, estando todos al tanto de que los correos aportados serían usados solo con fines académicos para esta y futuras investigaciones lingüísticas.

Para la selección del corpus de esta investigación nos basamos en Hernández, Fernández y Baptista (1998) sobre muestreo no probabilístico, intencionado y sesgado; según estos autores consiste en seleccionar la muestra deliberadamente, porque los sujetos poseen las características necesarias para la investigación, no depende de la probabilidad, sino del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas por lo que de esta manera tienden a ser sesgadas. En nuestro caso de alrededor de 98 correos donados hicimos una selección sesgada; donde escogimos los 52 correos más aptos para la investigación; es decir, correos en los que hubiera interacción tanto del profesor como del estudiante; descartamos aquellos correos electrónicos en los que hubiese una comunicación unidireccional, ya que deseábamos analizar la interacción de ambos participantes en términos de cortesía.

Los nombres y las direcciones electrónicas de los informantes no aparecen identificados en el corpus con el fin de proteger la identidad de los informantes. Hemos empleado algunos códigos para identificar a los estudiantes y profesores del estudio. A continuación se presentan y explican estos códigos. [NP] = Nombre

Propio; [EVMN°]= Estudiante-Venezolano- Mujer-Número; [EVHN°]= Estudiante-Venezolano-Hombre-Número; [PVMN°]= Profesor-Venezolano-Mujer-Número; [PVHN°]=Profesor-Venezolano-Hombre-Número; [ECMN°] = Estudiante-Chilena-Mujer-Número; [ECHN°]= Estudiante- Chileno -Hombre-Número; [PCMN°] = Profesor- Chilena -Mujer-Número, [PCHN°] =Profesor- Chileno -Hombre-Número.

Escogimos un corpus de correos electrónicos entre profesores y estudiantes porque nos permitirá contribuir con los estudios de cibercortesía iniciados con los trabajos, Salazar (2008) en Venezuela y Montesinos (2003, 2004, 2005) y Cepeda (2011) en Chile. Si bien la cortesía tanto en Chile<sup>12</sup> como Venezuela<sup>13</sup> ha sido ampliamente estudiada, los estudios sobre cibercortesía están en auge en ambos países.

### 3.3 Procedimiento de obtención de datos

Como técnica de recolección de datos hemos usado el análisis de contenido; según Jaime Abela (2001:2) el análisis de contenido permite:

la interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, pintados, filmados..., u otra forma diferente donde puedan existir toda clase de registros de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, documentos, videos,... el denominador común de todos estos materiales es su capacidad para albergar un contenido que leído e interpretado adecuadamente nos abre las puertas al conocimiento de diversos aspectos y fenómenos de la vida social [...] todo contenido

---

<sup>12</sup>Sobre la cortesía en Chile consultar trabajos de: Puga (1997); Cepeda, G. (2005<sup>a</sup>, 2005b, 2006, 2007), Cepeda, M. (2011); Montesinos (2003, 2004,2005); Oteiza, Teresa (2007).

<sup>13</sup> Sobre trabajos de Cortesía en Venezuela consulte: Álvarez y Espar (2002); Álvarez (2005, 2010); Álvarez y Blondet (2003); Álvarez y Joven (2005); Álvarez y Valeri (2005); Álvarez y Bolívar (2004); Bravo (2003); Carrera de la Red y Álvarez (2004); Joven (2003); Martínez (2009); Palm (2005); Salazar (2008), entre otros.

de un texto o una imagen pueden ser interpretado de una forma directa y manifiesta o de una forma soterrada de su sentido latente.

Escogimos esta técnica porque se basa en la lectura como instrumento de recogida de información, en nuestro caso la lectura sistemática, objetiva, replicable y válida de los correos electrónicos elegidos; esta técnica se ajustó a nuestras exigencias porque nos permitió combinar la observación y producción de los datos y la interpretación de los mismos; así como también, nos facilitó la obtención de una muestra representativa de los aspectos, eventos o conductas a observar; en nuestro caso, los distintos casos de aparición de la atenuación como estrategia de cortesía en el correo electrónico.

Aunque nuestra investigación fue de tipo cualitativo-descriptiva, necesitábamos una manera de cuantificar las unidades de análisis que evidenciaron la presencia de la atenuación como estrategia de cortesía y el análisis de contenido nos la proporcionó, pero está claro que el tipo de muestreo que hemos utilizado se aplica a análisis de contenido de tipo cualitativo. El procedimiento que aplicamos para trabajar con los datos fue de corte cuantitativo, por lo que hemos combinado elementos del análisis de contenido cualitativo y cuantitativo para nuestros fines.

Los datos fueron analizados y estudiados sin alteración alguna, de modo que los ejemplos extraídos de los correos son textuales y las faltas de ortografía, puntuación y tpeo son responsabilidad de los informantes. Se tomó en cuenta el saludo, cuerpo y despedida del mensaje; aunque inicialmente estos aspectos no fueron considerados; sin embargo, valió la pena considerarlos porque observamos diferencia de estos aspectos que apuntaban hacia la de formalidad en los mensajes. Los datos provenientes tanto de correos de estudiantes como de profesores fueron procesados de manera conjunta.

### 3.4 Método de análisis

Es necesario aclarar cómo clasificamos las unidades de análisis de nuestro estudio; primero escogimos un modelo a seguir para ubicar los distintos mecanismos de atenuación y decidimos seguir la propuesta de Caffi (1999) quien considera que los recursos de atenuación operan en tres niveles: la locución, la ilocución y el origen del enunciado. Optamos por este modelo porque recoge todas las instancias en las que opera la mitigación en la enunciación. Por otro lado, para identificar los mecanismos o recursos de atenuación hemos tomados en consideración los análisis de Haverkate (1994) Briz (1998, 2005); Puga (1997); Montecinos (2004); Álvarez (2005); Palm (2005) y Albelda (2006). Seguidamente, evaluamos cuándo estábamos frente a recursos de atenuación con fines corteses y cuándo no, descartamos completamente los segundos, además valoramos el tipo de acto de habla y observamos que la frecuencia de uso de los recursos de atenuación dependió en su mayoría de actos exhortativos o asertivos. Luego de identificar los recursos procedimos a listarlos y a clasificarlos siguiendo a Caffi (1999) según la instancia de la enunciación en la que estuvieran actuando: locución, ilocución u origen del enunciado.

Hubo recursos que actuaban en más de un nivel simultáneamente, por lo que tuvimos que decidir dónde convenía más ubicarlos de acuerdo a los análisis revisados en los antecedentes de nuestra investigación. Por ejemplo, el tiempo condicional y modo subjuntivo actúa tanto en la ilocución como en el origen del enunciado (Cf. Palm 2005), lo dejamos en la instancia de la ilocución apegándonos a los hallazgos de Álvarez (2005). Igualmente, observamos algunos marcadores discursivos que actuaban tanto en la locución como en la ilocución, decimos separar los que se usaban como refuerzo de lo dicho de aquellos que se emplean con fines restrictivos, los primeros los dejamos en la categoría de recursos para atenuar la locución y los segundos en la categoría para atenuar la fuerza ilocutiva. Contamos y

listamos manualmente en un documento de Word todos los recursos por caso de aparición y por hablante y los organizamos de la siguiente manera:

- Total de recursos por tipo y caso de aparición empleado por los hablantes en los tres niveles en cada país
- Total de recursos por tipo empleado por hombres y mujeres respectivamente en los diferentes niveles en cada país
- Establecimos la diferencia en la frecuencia de uso de cada recurso en los tres niveles de acuerdo al género en cada país.

Posteriormente, describimos los recursos encontrados siguiendo el modelo mencionado; nuestra meta a partir de aquí era vislumbrar la diferencia en la frecuencia de uso de estos recursos de acuerdo al género y a la cultura, con estas variables deseamos observar si la cultura y el género tenían que ver en esas diferencias de frecuencia de uso.

Seguidamente, escogimos cuatro correos, dos del corpus de Chile y dos del corpus de Venezuela, intercambiados entre un hombre una mujer en ambas posiciones: profesor y estudiante en ambos países; con ello intentamos mostrar el uso que ellos y ellas le dan a los diversos recursos de atenuación cuando escriben correos en ambos países y se encuentran ante actos potencialmente riesgosos y buscan a toda costa salvar su imagen y la de su interlocutor.

Finalmente, comparamos nuestros resultados con los resultados de los estudios previos reseñados en los antecedentes, para por último, presentar nuestras recomendaciones para futuras investigaciones y conclusiones sobre el estudio.

#### 4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este apartado presentamos los resultados obtenidos luego que identificamos todos los recursos de atenuación en el corpus de correos electrónicos intercambiados entre profesores y estudiantes universitarios en Chile y Venezuela respectivamente.

Seguimos la propuesta de Caffi (1999) quien divide la atenuación en tres niveles: ATENUACIÓN DE LA LOCUCIÓN, ATENUACIÓN DE LA ILOCUCIÓN Y ATENUACIÓN DEL ORIGEN DEL ENUNCIADO. Optamos por este modelo porque recoge todas las instancias en las que opera la atenuación en la enunciación.

Del mismo modo, para identificar los mecanismos o recursos de atenuación en el corpus, tomamos en consideración los análisis de Haverkate, 1994; Briz 1998, 2005; Puga, 1997; Álvarez, 2005; Palm, 2005; Albelda, 2006 y Dumitrescu, 2008.

En relación al número de casos en el corpus; hemos identificamos en Venezuela 130 casos de atenuación; 78 casos actuaron sobre la ilocución, 47 casos sobre la locución y sólo 5 casos actuaron sobre el origen del enunciado. En Chile, el total de casos corresponde a 53 casos de aparición; el mayor número de atenuaciones actuó sobre la ilocución, con 33 casos, seguido de 19 casos en la locución y apenas 1 caso de aparición en el origen del enunciado. Asimismo, en ambos países, tanto hombres como mujeres emplearon casi todos los recursos de atenuación.

A continuación desglosamos en detalles los recursos identificados para atenuar en cada uno de los niveles.

#### 4.1 Atenuación de la locución (Bushes/Arbustos)

Los atenuantes de la locución “minimizan de forma directa el contenido proposicional, lo que se dice, ya sea en parte o totalmente, e indirectamente” (Briz, 2005: 242). Hemos dividido los usos de los atenuantes de la fuerza locutiva en nuestro corpus de la siguiente manera:

##### 4.1.1 Atenuantes de lo dicho indirectamente

Hemos identificado el uso frecuente de perífrasis (mediante frases informales), metáforas, ironía<sup>14</sup>, eufemismos<sup>15</sup> y negaciones<sup>16</sup>. Con el discurso perifrástico, el hablante se aleja del referente o alude a este indirectamente propiciando un ambiente de igualdad entre los interlocutores del acto comunicativo (Cfr. Puga 1997 y Álvarez 2005).

---

<sup>14</sup> La ironía es una de las estrategias de cortesía, de selección léxica, cuya interpretación depende de factores contextuales o situacionales, o simplemente la ironía puede tener un significado distinto de lo que el hablante dice explícitamente. (Haverkate 1994: 206). La definición de ironía como recurso retórico mediante el cual se dice una cosa de tal manera que el hablante le atribuye un significado más o menos opuesto al que pudiera inferir de lo dicho explícitamente (Sari, 1974: 87).

<sup>15</sup> “El eufemismo es el resultado de un proceso de selección léxica que facilita al hablante evitar un lexema o expresión de connotación desfavorable, parafraseándola o sustituyéndola por la metáfora. Fundamentalmente los eufemismos son el producto de ciertas convenciones socioculturales” (Haverkate 1994: 203)

<sup>16</sup> La negación es una forma de litote, implica una formulación sustitutiva más débil (cfr. Dumitrescu, 2008); por su parte, Koike (1994, cit por Alexandra Álvarez (2005: 180) examina peticiones y sugerencias del inglés y del español y muestra que la negación no siempre sirve para comunicar cortesía o mitigación y, de hecho, puede tener el efecto contrario. Leech (1983:10, cit. por Alexandra Álvarez 2005: 180) también da cuenta de la cortesía en las negaciones, diciendo que se produce una implicatura que trae consigo una suposición negativa y cancela una creencia positiva; se supone que una pregunta negativa anticipa una respuesta positiva, y podría usarse para la cortesía positiva, como en el uso de *nonne* en latín, que presumía una respuesta afirmativa. Esto se refleja en algunos de los ejemplos del corpus de la autora Álvarez (2005).

En el ejemplo a. (EVM1)<sup>17</sup> la estudiante con la negación de los enunciados busca que su interlocutor se conecte con ella, la entienda y acceda a sus pedidos, con este discurso hace poco preciso su decir y debilita el efecto de sus enunciados. En el ejemplo b. (ECH1) el estudiante también se vale de la negación para disminuir el efecto del enunciado (Cfr. Álvarez 2005); lo que quiere decir es que su falta es injustificada pero decirlo claramente podría atentar contra su imagen.

### *Ejemplos*

#### **a. (EVM1)**

Profesor [NP], comment ça va? Le escribo ya que..., esta semana no ha sido nada fácil para mi... Le hago saber q esta semana estuve ausente en clases porque he estado realmente enferma, de hecho en este momento le escribo desde mi celular aun hospitalizada en la Poli- Clinica Santa Fé y pues seguiré estandolo hasta el sabado ya que presento una infeccion severa en mi riñon derecho y litiasis en el mismo riñon y no he evolucionado muy bien, osea mi riñon no esta respondiendo muy bien a los antibioticos, de momento debo estar aqui porque no he evolucionado nada bien y presento dolorea muy fuertes... (Atenuación a través de litote)

#### **b. (ECH1):**

Buenas Noches, lamento la tardanza de mi correo, bueno como ya debe saber me ausente en el laboratorio programado para hoy ya que llegue según el horario "normal", sinceramente no tengo una buena razón para justificar mi ausencia ni tampoco pretendo mentir... (Atenuación a través de litote)

---

<sup>17</sup> Como se explica en la metodología, estos códigos aparecerán de aquí en adelante para identificar a los profesores y estudiantes del corpus en ambos países. Estos códigos equivalen a: P=Profesor, E=Estudiante, F=femenino, M=masculino, V=Venezolano (a) C=chileno (a) N° número que identifica al profesor o estudiante.

#### 4.1.2 Atenuantes de la fuerza de lo dicho: cuantificadores o partículas.

Los cuantificadores o partículas según Briz (1998: 144-149) son elementos que atenúan mediante “modificación morfológica externa del sustantivo”; a través de estos recursos el hablante “no se responsabiliza de aplicar el predicado en toda su intención léxica al sujeto referido” (Haverkate, 1994: 210). El significado de las palabras sobre las que incide el atenuante se hace poco preciso (Cfr. Haverkate 1994; Puga 1997; Briz 2005 y Álvarez 2005).

Hemos identificados en nuestro corpus recursos como: *un poco, algo, alguna, más/muy, más o menos*; reconocimos también el uso frecuente de adverbios con función atenuadora entre los identificados están *poco, poquito* (Cfr. Beinhauer, 1985) y en menor medida identificamos diminutivos<sup>18</sup> (*ejemplitos, miraditas*), con los cuantificadores y partículas también se atenúa por “modificación morfológica externa del predicado” (Cfr. Haverkate 1994).

En el ejemplo a. (EVH3), el estudiante usa *alguna/algo* para restarle fuerza al pedido que hace a su profesora de que le suba la nota; en el ejemplo b. (PVM2) *ejemplitos* atenúa la dificultad que pueda tener el tema explicado por la profesora a sus estudiantes a través de los ejemplos proporcionados. En el ejemplo c. (ECM5) *miraditas* influye sobre el pedido que se le hace al profesor de que lea nuevamente el anteproyecto, de modo que ‘le puede echar la última miradita’ disminuye el efecto de pedirle que lo lea de nuevo.

---

<sup>18</sup> A veces los sufijos diminutivos sobre todo los agregados a adjetivos o adverbios, también pueden asumir funciones de atenuantes (Cfr. Beinhauer 1985), ej. En nuestro corpus encontramos ‘un poquito’. Es importante aclarar que no en todos los contextos los diminutivos cumplen función atenuadora cortés, pueden ser usado con fines afectivos (Cfr. Álvarez 2005), ej. en nuestro corpus: *Me vine a las carreras a Caracas porque se murió abuelita*; o con fines peyorativos (Cfr. Puga 1997) ejemplo hipotético: *es feita ella*.

### *Ejemplos*

- a. (EVH3): Habra alguna posibilidad de hacer algo para llegar hasta 10.
- b. (PVM2): Muchachas espero que estos ejemplitos le hayas servido para aclarar sus interrogantes ...
- c. (ECM5): Profe, envío adjunto la versión corregida del anteproyecto, por fa le puede echar la ultima miradita antes de imprimir para la entrega final...

#### 4.1.3 Matizadores

*Bueno, pues y bastante*<sup>19</sup>:

Nos pareció muy interesante encontrar en nuestro corpus de correo electrónico marcadores discursivos típicos del lenguaje oral coloquial, por lo que seguiremos los aportes de Álvarez (2005) y Sanz (2001) quienes identificaron en sus materiales analizados el uso de los marcadores del discurso *bueno, pues* y el adverbio de cantidad *bastante* que también aparecen en nuestros materiales como matizadores del contenido proposicional; estos son elementos que influyen en lo que sigue del enunciado ya que mitigan el contenido de la afirmación (Cfr. Palm 2005). ‘Bueno’ aparece como introductor de un nuevo tema, mitigador de la afirmación o para cerrar una idea; en tanto ‘*pues*’ en algunos contextos es sinónimo de entonces, mitigador del contenido de la afirmación (Cfr. Álvarez 2005), también como refuerzo del acuerdo o desacuerdo.<sup>20</sup> (Cfr. Briz 1998)

---

<sup>19</sup> Cfr. Domínguez y Álvarez (2005), Poblete (1999) sobre marcadores del discurso en Venezuela y Chile respectivamente.

<sup>20</sup> Sanz (2001) encontró en su corpus de correos electrónicos de estudiantes de español marcadores discursivos del lenguaje oral ‘bueno y pues’.

### *Ejemplos*

#### *Bueno*

a. (EVM2):

...quisieramos saber sí usted podría explicarnos un poco esto último y también quisieramos saber si podría ayudarnos con los ejemplos de usos coloquiales en Italia para expresar intensidad pues la verdad desde ayer estamos buscando y no hemos encontrado nada profe. Bueno Profe ya creo que le quité un ratote de su tiempo así que con la formalidad del sin más, y agradeciendole de antemano nos despedimos

b. (ECH1):

Buenas Noches, lamento la tardanza de mi correo, bueno como ya debe saber me ausente en el laboratorio programado para hoy ya que llegue según el horario "normal", .... ..me despido cordialmente, le agradezco por su tiempo y bueno...espero su pronta respuesta, de antemano gracias y que tenga buena noche, adiós

#### *Pues*

a. (PVM3):

Pues sí, la gente que lo quiere a uno no tiene precio jeje reposa tranquila que lo demás se te irá dando....yo también ando buscando alquiler para una amiga pero es bien bien difícil....te deseo suerte y cero estrés.

#### *Bastante*

b. (ECH4):

Profesora (NP)

Le quería comentar que estuve en un campamento scout esta semana que paso y me acabo de enterar que para dar la prueba recuperativa de botánica había que inscribirse en la universidad. Vivo bastante lejos y me es imposible llegar antes de las 16.00 hrs a inscribirme por lo

que quería solicitar inscribirme por este medio como una excepción debido al contexto de la situación.

c. (EVM1):

...No me siento 100% recuperada tengo solo un poquito mas de 2 (semanas lo cual no es mucho pero estoy bastante recuperada y con vitalidad...

A continuación presentamos una tabla donde se muestran los distintos recursos de atenuación usados para mitigar la proposición/locución en Chile y Venezuela.

**Tabla N° 1. Recursos de atenuación de la locución hallados en Chile y**

**Venezuela**

<b>(Bushes/Arbustos)</b>	<b>Total de N° de casos en Venezuela</b>	<b>Total de N° de casos en Chile</b>
Atenuación de lo dicho indirectamente	28	13
Atenuación de la fuerza de lo dicho	12	3
Matizadores	7	3
<b>Total de número de casos</b>	<b>47</b>	<b>19</b>

Como se observa en la Tabla N° 1, en los materiales analizados, el total de atenuantes de la locución corresponde a 19 casos de aparición en Chile y 47 casos de

aparición en Venezuela. Observamos mayor uso de atenuantes por parte de los venezolanos. La estrategia más empleada en este nivel, en ambos países fue ‘la atenuación de lo dicho indirectamente’ a través de la ‘negación’.

#### **4.2 Atenuación de la ilocución (Hedges/Cercas)**

La atenuación de la ilocución pretende mitigar la fuerza del enunciado al encubrir o enmascarar las intenciones del hablante (Koike 1994, cit. por Álvarez 2005: 181). Estas estrategias son aplicadas en el plano en actos de habla riesgosos, entre los que se observan peticiones, invitaciones, ofrecimientos, preguntas, reproches, juicios de valor, etc.; (Cfr. Álvarez 2005; Brown y Levinson 1987; Haverkate 1994 y Puga 1997)<sup>21</sup>. La gama de instrumentos usados para atenuar la fuerza ilocutiva de un acto de habla potencialmente amenazador es amplia y variada. Hemos decidido dividir los recursos utilizados para atenuar la fuerza ilocutiva de la siguiente manera:

##### **4.2.1 Mitigación de las aseveraciones o exhortaciones:**

Esto se da a través del uso de verbos performativos con los que se disminuye la fuerza ilocutiva de los enunciados (Cfr. Briz 2005 y Dumitrescu 2008); estos verbos expresan la acción, la intención o punto de vista, duda deseo o pregunta (Briz,

---

<sup>21</sup> Según los autores arriba citados la petición es categorizada como un **acto riesgoso** porque implica un posible rechazo como respuesta, al igual que la invitación o el ofrecimiento, ya que el interlocutor tal vez no esté en disposición de aceptarlos; la pregunta porque el interlocutor quizás responda de manera inesperada, el reproche porque puede ser admitido; el juicio de valor porque implicaría una reacción de desacuerdo. (Brown y Levinson 1987; Haverkate 1994 y Puga 1997. Cit. por Álvarez 2005).

2005: 237). En nuestros materiales identificamos *creo, imagino, considero, pienso y sugiero*, (en algunos casos en nuestros materiales aparecen estos verbos negados).

### *Ejemplos*

- a. **(PVH1):**  
Podemos hablar para decirte la forma en que podemos arreglarnos para que recuperes tus evaluaciones. Si te parece que es mucho y que no vas a poder, todavía tienes chance de retirar. Creo que se puede si pones mucho de tu parte.
  
- b. **(PCH2):**  
Estimada (NP)  
Van los últimos arreglos....todo bien. Sugiero acortar el título y saquen al famoso que le quita seriedad al tema...úsenlo, pero no lo coloquen en el anteproyecto.

www.bdigital.ula.ve

#### 4.2.2 Modo y tiempo:

Hemos identificado en nuestro corpus el uso del tiempo condicional, futuro simple, pretérito imperfecto<sup>22</sup>, y el modo subjuntivo<sup>23</sup>; con el futuro la aserción se presenta como una posibilidad o probabilidad; con el condicional hay un desfase de tiempo y momento de la enunciación y funciona como una estrategia de desfocalización al plantear lo dicho como irreal (Cfr. Briz 1998; Haverkate 1994 y

---

<sup>22</sup> Desde el punto de vista paradigmático el uso del condicional supone un grado mayor de atenuación que el imperfecto (Cfr. Briz 2005)

<sup>23</sup> Juana Puga (1997) comenta que el tiempo condicional y el modo subjuntivo son clave para expresar cortesía.

Álvarez 2005); el modo subjuntivo funciona como distanciador entre el hablante y el tiempo de la enunciación, las aseveraciones y exhortaciones parecieran ser hipotéticas (Cfr. Álvarez 2005 y Puga 1997: 40-41). Con el imperfecto y el condicional el hablante se distancia del tiempo presente haciendo parecer sus aseveraciones y exhortaciones menos impositivas. El futuro simple estuvo presente solo en el corpus de correos de los venezolanos.

### *Ejemplos*

**a. (EVH3):**

Hola Profesora, .... Habra alguna posibilidad de hacer algo para llegar hasta 10. es la ultima y unica materia que me queda,...No le he pedido ha nadie que me ayude con las notas porque la responsabilidad es mia, pero si me pudiera ayudar con eso ...

**b. (EVM8):**

Buenos días Profesora (NP)

Espero que se encuentre muy bien y que haya podido disfrutar de estos días de descanso. La razón por la que le escribo es para preguntarle si usted ha dado antes Latín 2 por régimen especial y si usted estaría dispuesta a dármela durante 8 semanas porque esas son las condiciones que me explicó la Profesora (NP) cuando me decía como hacer para solicitar el régimen especial...

#### 4.2.3 Fórmulas estereotipadas:

Con estas fórmulas el usuario se aleja de la responsabilidad de lo dicho; entre ellas encontramos modismos y locuciones que mitigan las aseveraciones, peticiones, órdenes y recomendaciones que pueden dañar la cara del yo al aseverar algo del tú al

exhortar algo. (Cfr. Briz 2005: 238). En nuestro corpus identificamos el empleo de: *por favor*, *por fa*, *naguara*, en Venezuela y en Chile observamos el uso de: ‘te lo pido por favor’, ‘te /se lo/ ruego por favor’ y ‘por fa’ para actos exhortativos impositivos y no impositivos.

### *Ejemplos*

a. **(ECM7):**

Estimado Profesor:

Junto con saludarlo le cuento que fui al IEI de la U. de Chile y me pidieron otro informe académico. Le pido, por favor, si lo puede completar para presentarlo en la entrevista que será esta semana.

Como estoy corta de tiempo le pido, nuevamente, si lo puede tener listo para este miércoles 9.

b. **(ECH3):**

Una de las razones del por qué llegue atrasado es porque habíamos acordado como grupo quien iba a disertar, pues todos hicimos el trabajo y se ofrecieron para disertar unos integrantes que no lo habían hecho en trabajos anteriores.

Ruego que por favor vea si hay alguna solución para esa nota, ya sea cambiarla a la nota que todos tienen o simplemente omitirla y sacar el promedio con 5 notas.

Muchas Gracias!

c. **(EVH4):**

Buenas tardes profesora.

Le escribo para preguntarle por la nota, naguara<sup>24</sup> si puede no me la valla a poner tan baja, necesito tener mas de 15 pts de promedio para hacer un paralelo con Cs Políticas ¡echeme una manito! Se lo agradecería en el alma, que pase un feliz día, espero su respuesta. Un abrazo.

---

<sup>24</sup> Modismo usado en Barquisimeto y Valera, ciudades de Venezuela, tiene muchas acepciones entre ellas expresar sorpresa, asombro, desconcierto, desacuerdo, o simplemente es un amortizador que se usa como trampolín antes de una aserción, es típica del lenguaje coloquial.

d. (ECM5)

**Profe**, envío adjunto la versión corregida del anteproyecto, por fa le puede echar la ultima miradita antes de imprimir para la entrega final. Atenta a sus comentarios. (NP)

4.2.4 Matizadores:

En nuestros materiales notamos el uso de matizadores para suavizar o reforzar las aserciones o exhortaciones de los enunciados, en nuestros materiales encontramos el uso de ‘la verdad’, ‘de verdad’, ‘por así decirlo’ y ‘sinceramente’<sup>25</sup>.

*Ejemplos*

a. (EVM6)

Ay profe de verdad muchísimas gracias por haber entendido y por haberme promediado las notas...

b. (PCM7)

Hola, la verdad es que la fecha de tu presentación tenemos que ver para cuando la dejamos ...

c. (ECH1)

Buenas Noches, lamento la tardanza de mi correo, bueno como ya debe saber me ausente en el laboratorio programado para hoy ya que llegue según el horario "normal", sinceramente no tengo una buena razón para justificar mi ausencia ni tampoco pretendo mentir...

---

<sup>25</sup> ‘la verdad’ y ‘de verdad’ fueron usados en ambos países mientras que ‘sinceramente’ y ‘por así decirlo’ fueron usados solo en Chile

#### 4.2.5 Marcador:

##### *Bueno*

Hemos identificado solo un caso de aparición del marcador 'bueno', que en este contexto tiene un sentido restrictivo, es decir, con 'bueno' se atenúa la transición del enunciado anterior con el que sigue; se atenúa la oposición entre ambos enunciados. En el ejemplo a. EVH3, el estudiante indica en la primera aseveración que intentó hacer el trabajo y con 'bueno' atenúa la contraposición, planteando que tuvo dificultad para terminarlo; con ello salva su imagen atribuyéndole la responsabilidad de su falta a las circunstancias de la vida.<sup>26</sup>

##### *Ejemplo:*

###### a. (EVH3):

Hola Profesora, trate de terminarlo pero no pude, me hubiese gustado haber estado mas activo en clases, pero bueno circunstancias de la vida no me lo permitieron. Habra alguna posibilidad de hacer algo para llegar hasta 10

#### 4.2.6 Mitigación del poder personal:

Cuando el emisor debilita su decir, debilita también la fuerza ilocutiva (Cfr. Álvarez 2005), en nuestros materiales lo hemos identificado cuando el profesor

---

<sup>26</sup> *Bueno* marca y explicita, respetivamente una ruptura con el tema anterior o una matización de lo dicho Briz (1998: 201-202). Serrano (1999) sobre el marcador bueno comenta que es un introductor de turno, marcador de negociación o contraposición.

disminuye la jerarquía social que hay entre él y su estudiante y hace el intento de ubicarse en un nivel de igualdad social con su estudiante, la imagen del profesor aparece aparentemente disminuida, suponemos que lo hace en un intento por desdibujar esta distancia que delinea el situarse en una situación de poder superior. Este fenómeno lo vimos con más frecuencia en los correos venezolanos que en los chilenos, en Chile notamos que las distancias que marcan las relaciones de poder son firmes y más marcada entre profesor y estudiante que en Venezuela.

*Ejemplos:*

a. (PVH1):

Como te había dicho el próximo miércoles es el último control de lectura, va desde el capítulo 12 hasta el final. Podemos hablar para decirte la forma en que podemos arreglarnos para que recuperes tus evaluaciones.

b. (PVM2):

Hola Chicas

Buenas ...Cristina gracias por tus buenos deseos y no te preocupes, estoy para ayudarlas en lo que este a mi alcance, pregunten lo que quieran...

#### 4.2.7 Mitigación al poner en manos de otros el poder de decidir sobre las acciones:

Poner en manos de otros la libertad de actuar o decidir es otro mecanismo para restar la fuerza ilocutiva, con este recurso lo enunciado no depende del hablante. (Cfr. Palm 2005), en nuestro corpus identificamos el uso de 'si dios quiere', 'dios mediante', 'si quieres', 'si puede'.

*Ejemplos:*

a. (PVH1)

...Lamento *muchísimo* por la situación que estas atravesando, de verdad espero que te recuperes *prontísimo* y que Dios mediante todo salga bien.

b. (EVM1)

...tengo mis reposos, contancias y exámenes para presentárselos una vez que me reintegre Dios mediante la próxima semana a la clase.

#### 4.2.8 Explicaciones o justificaciones

Esta es otra estrategia para atenuar la ilocución y esconder los verdaderos pensamientos, sentimientos y razones del emisor con el fin de quedar bien ante su interlocutor; una manera de salvar la imagen propia y la de terceros es a través de explicaciones o justificaciones de la manera de actuar del hablante. Se explica y justifica al empelar : *así (es) que*<sup>27</sup>, *porque, o sea* ; también se emplearon oraciones subordinadas adversativas acompañadas de *pero, aunque y sin embargo* <sup>28</sup>; oraciones subordinadas causales acompañadas de: *pues, ya que, por lo que, porque y por*. (Cfr. Briz 1998; Palm 2005 y Álvarez 2005)

*Ejemplos:*

a. (EVM1)

Profesor (NP) comment ça va? Le escribo ya que finalmente he tenido un momento para poder comunicarme con usted con más tranquilidad, [...] Le hago saber q esta semana estuve ausente en clases porque he estado realmente

---

<sup>27</sup> *Así (es) que* fue usado solo por los chilenos, *así (es) que y porque* sirven como *relacionantes de causalidad* (Cfr. Poblete, 1999).

<sup>28</sup> Las oraciones subordinadas adversativas y causales operan tanto en el plano del contenido de la proposición como en el nivel de ilocución, con estas el hablante/ usuario del correo esconde las verdades intenciones y salva su imagen en su intento por conseguir algo del interlocutor.

enferma, de hecho en este momento le escribo desde mi celular aun hospitalizada en la Poli- Clinica Santa Fé y pues seguiré estándolo hasta el sabado ya que presento una infeccion severa en mi riñon derecho y litiasis en el mismo riñon y no he evolucionado muy bien, osea mi riñon no esta respondiendo muy bien a los antibioticos, de momento debo estar aqui porque no he evolucionado nada bien y presento dolorea muy fuertes (:( )

- b. (EVH3.):Hola Profesora, trate de terminarlo pero no pude, me hubiese gustado haber estado mas activo en clases, pero bueno circunstancias de la vida no me lo permitieron...

A continuación presentamos una tabla con el número de casos de aparición de recursos de atenuación de la ilocución en cada país.

**Tabla N° 2. Recursos de atenuación de la ilocución hallados en Chile y Venezuela**

HEDGES/CERCAS	VENEZUELA	CHILE
Atenuación de las aserciones o exhortaciones	5	2
Tiempo y modo	24	5
Formulas estereotipadas	4	4
Matizadores	8	3
Marcadores	1	0
Mitigación del poder personal	6	1
Mitigación al poner en manos de otros el poder de decidir sobre las acciones	3	2
Explicaciones	27	16
<b>Total de casos hallados</b>	<b>78</b>	<b>33</b>

Como indica la Tabla N° 2, en los materiales analizados, el total de estos atenuantes de la ilocución que hemos reconocidos equivalen a 33 casos de aparición en Chile y a 78 casos de aparición en Venezuela. Los recursos para mitigar la ilocución fueron empleados en mayor proporción por los venezolanos. El recurso más empleados por los usuarios en este nivel, en ambos países, fue la ‘explicación’

#### **4.3 Atenuación de la instancia de la enunciación (Escudos/Shields)**

En la atenuación del origen del enunciado el acto es mitigado a través de la deslocalización o eliminación de la fuente de la enunciación. Estos instrumentos son llamados “escudos” por Caffi (1999: 895), se trata de sustituir el *ego* por el *non ego* (Cit. por Álvarez 2005: 191); con la ‘impersonalización del yo’ se mitiga el papel del yo, el yo se esconde, para evitar responsabilidades sobre lo que se dice mediante distintos recursos o tácticas verbales como por ejemplo, la forma ‘se’, el indefinido ‘uno o una’, ‘el tú o nosotros impersonalizado’ (Briz 2002: 27); *poner en boca de otros la información* para librarse de la responsabilidad de lo dicho o la crítica es otra manera de librarse de las responsabilidades de lo dicho y salvar la imagen del ‘yo’(Cfr. Álvarez 2005). Asimismo; hemos identificado ‘la desfocalización del tú que recibe el mensaje’; con esta estrategia el hablante no dice directamente a su interlocutor lo que opina, lo que le indica, recomienda o critica; es una manera de alejar al enunciatario del mensaje. (Cfr. Palm 2005).

A continuación presentamos algunos de los ejemplos identificados en el corpus que ilustran la mitigación en este nivel.

### 4.3.1 Impersonalización del 'yo'

#### 4.3.1.1 Impersonalización del 'yo' a través de 'uno':

En el ejemplo a. PVM3, la profesora con el 'uno' esconde al 'yo' que insinúa que no merece que lo quieran; le da el crédito a la gente para evitar ser vista como vanagloriosa al expresar que es merecedora del cariño de la gente; sin embargo, en realidad lo que indica es que el 'yo' sí merece que lo quieran pero decirlo sonaría inmodesto, por ello disminuye el valor del 'yo' a través de 'uno' e indica que es valerosa la gente que la quiere.

#### *Ejemplo*

##### a. (PVM3)

Pues si, la gente que lo quiere a uno no tiene precio jeje reposa tranquila que lo demás se te irá dando..... Cariños 😊

#### 4.3.1.2 Impersonalización del 'yo', por el 'tú' o 'nosotros':

La primera persona adquiere la figura de la segunda del singular o primera del plural, lo que produce una impersonalización de los actos, experiencias, opiniones o decisiones; en el ejemplo b. PCM7, la profesora involucra a su estudiante con el fin de lograr un vínculo de solidaridad y no parecer que la decisión depende solo de ella. (Cfr. Álvarez 2005).

*Ejemplo*

- b. (PCM7): Hola, la verdad es que la fecha de tu presentación tenemos que ver para cuando la dejamos, esta semana ya hay dos presentaciones agendadas con anticipación. Lo más seguro es que quede para el final del semestre. saludos,

4.3.1.3 .Uso del 'se' impersonal:

Con este elemento se introduce distancia con el yo, produciéndose la nominalización y, con ella se produce la despersonalización del enunciado (Cfr. Álvarez 2005). En el ejemplo c. PVM4, la profesora se libra de toda la responsabilidad de lo que le comenta, sugiere o recomienda a su estudiante.

*Ejemplo*

- c. (PVM4)

Acerca de eso se habló en una reunión de departamento a la que yo no pude asistir, por lo que me informaron, se decidió para ese caso que el estudiante cursara el semestre regular ya que la asignatura está abierta.

4.3.1.4 Poner en boca de otro la información para evadir la responsabilidad de la crítica o de la información presentada:

Con este mecanismo el emisor salvar su cara y la del interlocutor, dándole a otros la responsabilidad de la información; este mecanismo permite alejar al 'yo' de toda responsabilidad de lo dicho o decidido. (Cfr. Álvarez 2005). En el ejemplo d. PVM4 la profesora se excusa de no haber estado presente en la reunión, por lo que su información procede de otra fuente.

*Ejemplo:*

**(PVM4):**

- d. Hola, (NP), no había revisado el correo hasta hoy. Acerca de eso se habló en una reunión de departamento a la que yo no pude asistir, por lo que me informaron, se decidió para ese caso que el estudiante cursara el semestre regular ya que la asignatura está abierta. Esa fue la decisión emitida por el Dpto. de Lenguas y Lit. Clásicas, eso no es algo que yo sola puedo decidir.

#### **4.3.2 Desfocalización del tú que recibe la carga del mensaje:**

Hemos también identificado la mitigación del 'tú' a través de la referencia a terceras personas y no directamente al enunciatario (Cfr. Palm 2005), en el ejemplo e. PVM4, el mensaje de la profesora va indirectamente a la estudiante; cuando le dice que el estudiantado en general debe cursar la materia ya que está abierta, en realidad se está dirigiendo a ella indirectamente; pero opta por referirse a toda la comunidad estudiantil y así evitar decirle clara y directamente que no accede a su pedido; con ello evita dañar la cara de la estudiante y la propia.

*Ejemplo:*

**e.- (PVM4)**

Hola, (NP), no había revisado el correo hasta hoy. Acerca de eso se habló en una reunión de departamento a la que yo no pude asistir, por lo que me informaron, se decidió para ese caso que el estudiante cursara el semestre regular ya que la asignatura está abierta. Esa fue la

decisión emitida por el Dpto. de Lenguas y Lit. Clásicas, eso no es algo que yo sola puedo decidir.

A continuación presentamos una tabla con los recursos para atenuar el origen del enunciado en ambos países.

**Tabla N° 3. Recursos del origen del enunciado halados en Chile y Venezuela**

<b>RECURSOS (SHIELDS)</b>	<b>VENEZUELA</b>	<b>CHILE</b>
Impersonalización del yo	4	1
Desfocalización del tú	1	0
<b>Total de casos</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

Como muestra la Tabla N°3, en nuestro corpus estos recursos equivalen a 1 caso de aparición en Chile y 5 casos de aparición en Venezuela. Estos recursos fueron empleados sólo por mujeres, en ambos países, notamos mayor frecuencia de uso por parte de las venezolanas.

A continuación presentamos una tabla con el total general de recursos empleados por los usuarios del correo electrónico en los tres niveles de la enunciación: locución, ilocución y origen del enunciado, en ambos países.

**Tabla N° 4. Total general de recursos de atenuación en el corpus**

<b>ATENUACIÓN EN LOS TRES NIVELES POR PAÍS</b>	<b>Total por caso por nivel en Venezuela</b>	<b>Total por caso por nivel en Chile</b>
Total de recursos para atenuar la locución	47	19
Total de recursos para atenuar la ilocución	78	33
Total de recursos para el origen del enunciado	5	1
<b>Total general de casos</b>	<b>130</b>	<b>53</b>

Como se ilustra la Tabla N° 4, los venezolanos emplearon más recursos que los chilenos. En ambos países, los usuarios atenuaron más la ilocución que cualquier otra instancia; seguido de la locución y en último lugar el origen del enunciado.

Uno de los objetivos de este estudio fue determinar si había alguna incidencia del género en la frecuencia de uso de recursos de atenuación en ambos países. Hemos podido constatar que sí. En Venezuela las mujeres emplearon más recursos que los hombres y en Chile fueron los hombres quienes superaron a las mujeres en la frecuencia de uso de recursos para atenuar la locución y la ilocución.

A continuación presentaremos en la Tabla N° 5, los datos obtenidos luego del conteo de todos los recursos de atenuación usados por hombres y mujeres, en Chile y Venezuela. En la tabla se ilustran cada una de las categorías que hemos agrupado en

cada uno de los niveles de la enunciación. Asimismo, mostraremos lo que hombres y mujeres atenúan, en menor o mayor medida, para salvar su imagen y la de terceros y proteger su libertad de acción ante la cualquier invasión.

**Tabla N° 5. Recursos de atenuación por género en los tres niveles en Chile y Venezuela**

	VENEZUELA		Nº CASOS	CHILE		Nº CASOS
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<b>INSTANCIA</b>						
<b>LOCUCIÓN</b>	13	34	47	12	7	19
<b>ILOCUCIÓN</b>	32	46	78	18	15	33
<b>ORIGEN DEL ENUNCIADO</b>	0	5	5	0	1	1
<b>TOTAL</b>	45	85	130	30	23	53

Como se muestra en la Tabla N° 5, tanto chilenos como venezolanos atenuaron más la ilocución que cualquier otra instancia; además, estos en ambos países no emplearon ningún recurso para atenuar el origen del enunciado. Por otro lado, las mujeres venezolanas y chilenas también atenuaron más la ilocución. Las mujeres, en ambos países, atenuaron en menor medida el origen del enunciado y sólo ellas emplearon recursos en este nivel. Estos resultados constatan que sí hubo una incidencia del género en el uso de recursos de atenuación como estrategia de cortesía por parte de los usuarios del correo electrónico de nuestro estudio.

Del mismo modo, la Tabla N° 5 ilustra que en Venezuela, los hombres emplearon 32 de 78 casos para atenuar la ilocución y las mujeres emplearon 46 de 78

casos respectivamente. Las mujeres superaron a los hombres en la frecuencia de uso de estos recursos.

Por su parte; en Chile, los hombres superaron a las mujeres en el uso de recursos para atenuar la locución. Ellos emplearon 12 de 19 casos en esta instancia y las mujeres emplearon 7 de 19, respectivamente. En cuanto a la ilocución, los hombres chilenos usaron 18 de 33 casos y la mujeres 15 de 33 casos, respetivamente. Las mujeres de nuestro estudio, tanto chilenas como venezolanas, atenuaron también en menor medida el origen del enunciado.

A continuación presentamos unas tablas con los datos desprendidos del empleo de recursos para atenuar en cada nivel por género. Empezaremos por mostrar los datos de los recursos empleados para atenuar la locución en ambos países.

**Tabla N° 6. Recursos empleados por género para atenuar la locución en Chile y Venezuela**

	Venezuela		Total	Chile		Total
	♂	♀		♂	♀	
<b>Atenuación de la locución</b>						
Atenuación de lo dicho indirectamente	9	19	<b>28</b>	9	4	<b>13</b>
Atenuación de la fuerza de lo dicho	4	8	<b>12</b>	1	2	<b>3</b>
Matizadores	0	7	<b>7</b>	2	1	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>47</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>19</b>

Como se ve reflejado en la Tabla N° 6 la estrategia más usada por las mujeres en ambos países para atenuar la locución fue el recurso para mitigar ‘lo dicho

indirectamente'. Las venezolanas emplearon 19 de 34 recursos y las chilenas 4 de 7, respectivamente. Del mismo modo, los venezolanos y chilenos, en este nivel, emplearon con más frecuencia los recursos para atenuar 'lo dicho indirectamente' a través de la 'negación'. Los venezolanos emplearon 9 de 13 recursos y los chilenos 9 de 12 recursos respectivamente. En ambos países se empleó con más frecuencia 'la negación' en esta categoría.

A continuación presentamos una tabla con los datos deprendidos de los usos que hombres y mujeres dieron a los recursos para atenuar la ilocución en ambos países.

**Tabla N° 7. Recursos empleados por género para atenuar la ilocución en Chile y Venezuela**

ILOCUCIÓN	VLA		Total	CL		Total
	♂	♀		♂	♀	
Atenuación de las aserciones o exhortaciones	1	4	5	2	0	2
Modo y tiempo	11	13	24	2	3	5
Fórmulas estereotipadas	3	1	4	2	2	4
Matizadores	2	6	8	2	1	3
Marcadores	1	0	1	0	0	0
Mitigación del poder personal	1	5	6	1	0	1
Mitigación al poner en manos de otros la el poder de decidir sobre las acciones	2	1	3	1	1	2
Explicaciones	11	16	27	8	8	16
<b>Total de casos hallados</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>78</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>33</b>

Como se observa en la Tabla N° 7 el recurso más empleado por hombres y mujeres para atenuar la ilocución en Venezuela fue ‘la explicación’; ellos emplearon 11 de 32 recursos y ellas 16 de 46; seguido del ‘modo y tiempo’. En este caso, los hombres usaron 11 de 32 recursos en esta categoría y las mujeres emplearon 13 de 46 recursos respectivamente. Se observa mayor frecuencia por parte de las mujeres en el uso de casi todos los recursos para atenuar en este nivel. En Chile, ambos géneros emplearon en mayor medida las ‘explicaciones’ para atenuar la ilocución; ellos emplearon 8 de 18 recursos y ellas 8 de 15 recursos respectivamente; seguido del ‘modo y tiempo’; en el cual se observa que ellos usaron 2 de 18 recursos en esta categoría y ellas 3 de 15 recursos, respectivamente. En este país, los hombres superaron levemente a las mujeres en la frecuencia de uso de casi todos los recursos para atenuar en este nivel.

A continuación presentamos una tabla con los recursos para mitigar el origen del enunciado en ambos países.

**Tabla N° 8. Recursos empleados por género para atenuar el origen del enunciado en Chile y Venezuela**

<b>ORIGEN DEL ENUNCIADO</b>	♂	♀	<b>TOTAL</b>	♂	♀	<b>TOTAL</b>
Impersonalización del ‘yo’	0	4	4	0		0
Desfocalización del ‘tú’	0	1	1	0	1	1
<b>Total de casos hallados</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Como indica la Tabla N° 8 este nivel fue sólo atenuado en menor medida por las mujeres en ambos países. En Venezuela, las mujeres emplearon 5 de los 5 recursos y en Chile, ellas emplearon un sólo caso de aparición. El recurso más usado por venezolanas y chilenas en este nivel fue la ‘Impersonalización del yo’.

#### **4.4 Diferencia de uso de recursos de atenuación con respecto al género en ambos países.**

Para explicar por qué las mujeres en Venezuela emplearon más recursos para atenuar en todas las instancias tuvimos que revisar nuevamente el corpus para determinar en qué contextos prevalecían estos usos por sobre los de los hombres. Pudimos observar que las mujeres, en la posición tanto de profesora como de estudiante, tendían en ciertos contextos a mostrar más de sí mismas al hablar de sus asuntos personales. En esos casos, estaban obligadas a crear barreras para proteger la imagen y territorio que se exponía en la interacción; sin embargo, esto no se observó en todos los casos de empleo de estas estrategias usadas por ellas; lo notamos en mayor proporción cuando las estudiantes se excusaban o justificaban con sus profesores (as) y deseaban algo de parte de ellos.

Del mismo modo, notamos que en algunas interacciones, las mujeres emplearon estos recursos para dar muestras de autonomía y salvar al mismo tiempo su imagen y la de su interlocutor. Al rechazar una petición o dar una respuesta inesperada al receptor se compromete tanto la cara del emisor como la del receptor. Por ello, era imprescindible elaborar un discurso que propiciara el equilibrio en la comunicación entre profesor (a) - estudiante. Esto lo notamos cuando las profesoras no accedían a los pedidos de sus estudiantes y usaban recursos para quedar bien ante ellos luego de la negativa. Asimismo, fue común la disminución de las distancias sociales por parte de las venezolanas. En algunos correos se observó mayor

confianza en la interacción entre profesora-estudiante-profesora. Ello requería mayor uso de atenuación porque la situación de menor formalidad lo requería. Este aspecto no lo observamos en los correos de las chilenas; estas en todo momento mantuvieron la distancia social y jerarquía que las separaba de su interlocutor, además mostraron mayor deferencia hacia el mismo también.

En Chile, los hombres superaron a las mujeres en el empleo de recursos para atenuar. Observamos que el grado de imposición de los mensajes de los hombres estudiantes era mayor que el de las estudiantes y profesoras; por ello, ellos debían mitigar más sus enunciados. Además, ellos pidieron más disculpas antes de hacer las peticiones o las preguntas que ellas. También observamos que hombres y mujeres en posición de profesores atenuaron en grado menor. Las distancias sociales entre los interlocutores se respetaron. Las mujeres estudiantes fueron más formales que los hombres estudiantes; los mensajes de ellas, tenían un grado de imposición menor que el observado en los mensajes de los hombres estudiantes. Además, ellas manifestaron mayor formalidad en sus mensajes que los hombres; en esos casos era menos el peligro de ser invadida. Por ello el menor uso atenuación.

#### **4. 5 Atenuación en el discurso de correo electrónico entre profesor y estudiante universitario: chilenos y venezolanos.**

Hemos escogido 4 comunicaciones de correos, 2 en Venezuela y 2 en Chile, esto nos permitió confirmar el uso que hombres y mujeres le daban a los recursos de atenuación en el discurso de correo electrónico intercambiado, bien sea, desde la posición de estudiante o la de profesor.

## EN VENEZUELA

### PRIMERA INTERACCIÓN:

La primera interacción se da entre una profesora y un estudiante ambos venezolanos. El estudiante escribe a su profesora para pedirle la aprobación de la asignatura, aún sin haber entregado a ésta las evaluaciones solicitadas. El estudiante expone sus excusas y pide consideración ya que es su último semestre; reprobar significaría para él hacer un nuevo semestre con una sola materia. La profesora reacciona tajantemente respondiéndole que no le aprobará la asignatura si él no entrega las evaluaciones correspondientes, pues la única manera que ella pueda hacer algo por él es que él cumpla con las asignaciones pendientes. A continuación presentamos el correo de ambos usuarios y el análisis de la interacción.

(EVH3):

Hola Profesora, trate de terminarlo pero no pude, me hubiese gustado haber estado mas activo en clases, pero bueno circunstancias de la vida no me lo permitieron. Habra alguna posibilidad de hacer algo para llegar hasta 10. es la ultima y unica materia que me queda, significa que tengo que hacer un semestre con esa sola materia...No le he pedido a nadie que me ayude con las notas porque la responsabilidad es mia, pero si me pudiera ayudar con eso, no sabe cuanto se lo agradeceria, si no es posible la entiendo y feliz vacaciones...(NP)

El estudiante escribe a su profesora para excusarse de no haber cumplido con las actividades asignadas. Él atenúa la fuerza ilocutiva, dando explicaciones a través de construcciones subordinadas adversativas (*trate de terminarlo pero no pude*) y con el uso de pluscuamperfecto del subjuntivo (*me hubiese gustado haber estado más activo en clase pero circunstancia de la vida no me lo permitieron...*). Además, él atribuye la responsabilidad de sus actos a las circunstancias de la vida, como si

estas tuvieran poder de acción y decisión propios; lo hace para salvar su cara de la interpretación de sus acciones por parte de la profesora.

Recurre al tiempo futuro en un intento por salvar su cara y la de su interlocutora ante un acto de habla aún más riesgoso. Plantea como una probabilidad la petición de que le suba la nota/calificación hasta aprobar el curso independientemente de no haber cumplido con las asignaciones del curso. Igualmente, él recurre a las explicaciones del por qué de su pedido, para restarle fuerza a la imposición que acaba de hacerle a su profesora. Luego usa la negación para debilitar la petición (*...No le he pedido ha nadie que me ayude con las notas ...*). Con la autoculpa manipula su intención (*la responsabilidad es mía, pero si me pudiera ayudar con eso...*). Él está consciente que está actuando bajo actos potencialmente riesgosos; los cuales afectan tanto su imagen como la de su interlocutora. También, él emplea los agradecimientos anticipados (cortesía positiva) así como la aceptación de la decisión que ella tome al respecto. De esta manera, el estudiante insinúa que le da libertad de acción y decisión sobre al acto impositivo que le acaba de hacer. (*si no es posible la entiendo, feliz vacaciones*)

A continuación se muestra el correo que la profesora le envía como respuesta a su estudiante; además, presentamos la interpretación y análisis de la interacción en términos de cortesía desde la impresión de la investigadora.

**(PVM2):**

Mande lo que le asigne y estamos en paz... Antes del lunes que asiento las notas, sino lamentablemente no podré hacer nada. Sé que es tu último semestre, pero no te puedo dar un 10 si no lo mereces. Mande

la tarea y te ayudo. Estoy esperando solo por ti (NP) ya tengo notas de todos, haga la tarea y se va feliz.

La profesora reacciona ante las pretensiones del estudiante, quien le pide que le suba la nota hasta aprobar. Inicialmente, la profesora no atenúa la exhortación que le hace al estudiante; usa verbos en imperativo para exigirle al estudiante que entregue los trabajos, aunque sea a última hora. La profesora mantiene firmemente la distancia social entre ella y su estudiante al usar la forma verbal del imperativo en segunda persona singular (*mande lo que le asigné...*). Luego, ella atenúa la fuerza ilocutiva con explicaciones (*...se que es tu ultimo semestre, pero ...*) para plantearle al estudiante que no está dispuesta a subirle la nota si él no entrega las asignaciones pendiente. Opta por construcciones adversativas para justificar por qué no accede a la solicitud del estudiante; ella atribuye la responsabilidad al estudiante (*no te puedo poner un 10 sino lo mereces*) y deja en sus manos el resultado de la secuencia de las acciones en el futuro sin atenuación (*no podré hacer nada... haga la tarea y se va feliz*).

En esta interacción entre profesor y estudiante podemos observar mayor uso de recursos de atenuación por parte del estudiante; este recurre a estas estrategias porque sus enunciados tienen fuerte grado de imposición. Pedir a la profesora que le suba la nota significa exigirle algo que ella no esté dispuesta a ceder. Además, le urge atenuar porque se encuentra en una posición de poder jerárquicamente inferior, de modo que su profesora es quien tiene la última palabra. De ella depende que finalice la escolaridad de su carrera. Él debe manifestarle sus argumentos de tal forma que la convenza a acceder a sus pretensiones. En este caso, él debe disfrazar o enmascarar su intención; por ello presenta sus preguntas como una posibilidad o probabilidad y no como un mandato. No le conviene crear fricciones; al contrario, debe mostrar su pedido casi como un ruego. Por otro lado, atribuir la responsabilidad de sus acciones a otros (las circunstancias de la vida), le permite salvar su cara de la

interpretación que la profesora haga de su forma de proceder. Finalmente, con la autculpa, el estudiante insinúa entender la posible decisión que la profesora tome con respecto a su pedido. Pero, realmente, con ello, disfraza su verdadero deseo que ella considere el cambio de la nota hasta aprobar.

En el caso de la profesora, podemos notar que su discurso es menos atenuado que el del estudiante; ella tiene menos necesidad de atenuar que él porque ella tiene el poder y control de las acciones y se encuentra a menor distancia social de él. Vemos como la profesora presenta su argumento directamente; le atribuye al estudiante la responsabilidad de la decisión que ella tome respecto a la nota y le exige, usando verbos en imperativo que le envíe las asignaciones; de lo contrario, ella no accederá a la petición. La profesora defiende su libertad de acción y territorio de la imposición de su estudiante y atenúa en grado menor que él. Ella salva su cara cuando le explica que no puede acceder al pedido porque la responsabilidad es de él ya que él no ha cumplido con sus responsabilidades académicas.

#### **SEGUNDA INTERACCIÓN:**

La segunda interacción se da entre una estudiante y un profesor; la estudiante le escribe a su profesor para informarle el por qué de sus ausencias en clase. La estudiante le explica al profesor que ha estado en el hospital y le comenta en detalle su estado de salud y le pide el favor de que le informe sobre los temas de las clases anteriores. El profesor se solidariza con ella y le informa como ella solicita y le desea que se mejore de salud. A continuación presentamos los correos electrónicos de ambos usuarios y el análisis de la interacción desde la visión de la investigadora.

(EVM1)

Profesor (NP), comment ça va? Le escribo ya que finalmente he tenido un momento para poder comunicarme con usted con más tranquilidad, esta semana no ha sido nada facil para mi. Le hago saber q esta semana estuve ausente en clases porque he estado realmente enferma, de hecho en este momento le escribo desde mi celular aun hospitalizada en la Poli- Clinica Santa Fé y pues seguiré estandolo hasta el sabado ya que presento una infeccion severa en mi riñon derecho y litiasis en el mismo riñon y no he evolucionado muy bien, osea mi riñon no esta respondiendo muy bien a los antibioticos, de momento debo estar aqui porque no he evolucionado nada bien y presento dolorea muy fuertes ( :( ) estoy un poco preocupada porque no me gusta perder clases menos mis clases de français. De toute façon, tengo mis reposos, contancias y exámenes para presentarselos una vez que me reintegre "Dios mediante" la proxima semana a la clase.

P.D. Me gustaría que me informe sino no es molestia que vimos la ultima clase? Y que mando para el lunes y que otra cosa veremos aparte de los conectores.

Feliz Noche,  
(NP)

www.bdigital.ula.ve

La estudiante para explicar el por qué no ha ido a clases atenúa la fuerza locutiva, recurriendo a la litote (*esta semana no ha sido nada fácil para mi*) para expresar que ha tenido dificultades. Por ello, se debió su ausencia. Ella emplea la litote para lograr que el profesor se conecte con ella y se solidarice con su situación personal. Luego, ella atenúa la fuerza ilocutiva nuevamente, explicando y justificando sus faltas. Para ello, la estudiante emplea oraciones causales (*...porque he estado realmente enferma*) y opta por la litote dos veces más (*no he evolucionado muy bien*). Además, usa el matizador *pues* para atenuar el enunciado de que seguirá ausente en clase y busca que su profesor entienda sus razones. A la estudiante le importa que su interlocutor comprenda que seguirá faltando, pero con causa justificada. Ella sigue atenuando la fuerza ilocutiva a través de más

explicaciones sobre lo que le pasa a su riñón; para ello, ella emplea *o sea* para reformular el enunciado y lograr que su explicación sea creíble y convincente. Luego, atenúa poniendo en manos de otros la libertad de decidir sobre las acciones, en su caso, el retorno a clases (... *una vez que me reintegre "Dios mediante" la proxima semana a la clase*).

Finalmente, la estudiante termina el correo atenuando nuevamente la fuerza ilocutiva al pedir al profesor que le informe sobre lo visto en clase. Esto lo logra a través del uso del tiempo condicional, así logra que su petición suene como hipotética y menos impositiva. (*Me gustaría que me informe sino no es molestia que vimos la ultima clase?*)

A continuación mostramos el correo que el profesor envía en respuesta a su estudiante, seguido del análisis desde la visión de la investigadora.

(PVM1)

Hola (NP)

Lamento muchísimo por la situación que estás atravesando, de verdad espero que te recuperes prontísimo y que Dios mediante todo salga bien.

Te cuento esta semana estuvimos trabajando la frase y el párrafo, trabajamos también la coherencia y la cohesión, además el miércoles les pedí que retomaran el primer trabajo en la "fiche personnelle de présentation" la última pregunta. En clase comenzamos a trabajar con el "plan de rédaction" y les pedí me entreguen el lunes próximo la redacción (primera versión) junto con el plan.

El lunes próximo es nuestro primer control de lectura del libro "et si on dansait" es un ejercicio de comprensión.

Voilà voilà, prends soin de toi!!!! La santé avant tout!

Un abrazo

(NP)

Como se observa en el correo, el profesor se dirige a la estudiante como si se tratara de un igual. Él emplea el apócope de su nombre (*NP*); con ello reduce las distancias sociales entre ambos y crea un ambiente de cordialidad. Luego, el profesor se solidariza con la estudiante al decirle que lamentaba mucho su situación; ello lo logra a través del uso del matizador *de verdad*. Sigue atenuando la fuerza ilocutiva poniendo en manos de otros la libertad de decidir sobre los hechos y acciones (*Dios mediante*) El profesor da muestra de cortesía positiva o valorizante al expresarle un buen deseo (*espero que te recuperes prontísimo*). Luego de poner al tanto a la estudiante de los temas estudiados en clase,; el profesor se despide se despide recomendándole que se cuide en francés (*prends soin de toi!!!!/ Cuidate*), lo cual es otra muestra de cortesía positiva.

Al despedirse de la estudiante, el profesor parece estar hablando con una amiga; con su despedida pareciera que los interlocutores están en una relación de igualdad social. Él más que la estudiante, da muestra de cortesía positiva y valorizante y propicia una interacción con muestras de afiliación y solidaridad. La estudiante, por su parte, atenúa más su discurso porque deseaba algo de parte de su interlocutor, que él entendiera que ella seguiría faltando a clases, de modo que debía hacerle entender a su profesor que era con justa causa. Por ello, ella recurrió a las explicaciones y justificaciones.

Como lo muestra la interacción, hubo mayor uso de atenuación de parte de la estudiante porque los actos de habla de ella tenían más imposición que los del profesor. Ella necesitaba que él le informara de algo y entendiera que seguiría faltando a clases; pero ella debía salvar su cara explicándole el por qué de sus faltas. Los enunciados del profesor no tenían casi ningún grado de imposición, por lo que no se requería un uso mayor de atenuación. Él intenta conectarse con su estudiante y propicia un ambiente de igualdad social; además, dio muestra de cortesía positiva expresándole buenos deseos y mejoría.

## EN CHILE

### PRIMERA INTERACCIÓN

El primer intercambio de correos se da entre una profesora y un estudiante. El estudiante escribe a la profesora para pedirle que le cambie una calificación que según él, no merece. El alega que él trabajó en la preparación de la exposición igual que sus compañeros que fueron aprobados. El estudiante le expone a la profesora los motivos por los cuales llegó atrasado y le ruega por una solución de su situación. La profesora, por su parte, reacciona tajantemente refutándole sus argumentos; sin embargo, accede a petición del estudiante de cambiarle la nota. A pesar de ello, la profesora le reprocha al estudiante su forma de proceder; ella considera que él debió estar presente para apoyar a sus compañeros que expusieron.

Seguidamente, se muestra el correo de ambos usuarios y los análisis de ambas interacciones desde la visión de la investigadora.

### (ECH3):

Hola Profesora, me dirijo a usted para plantearle mi inquietud sobre una nota de trabajos de agren. Se trata de la nota oral del tercer trabajo que es un 1. Recuerdo que ese día llegue atrasado y cuando llegue a la sala, ya habia disertado mi grupo. Es el mismo problema que tiene mi compañera (NP)

Una de las razones del por qué llegue atrasado es porque habiamos acordado como grupo quien iba a disertar, pues todos hicimos el trabajo y se ofrecieron para disertar unos integrantes que no lo habían hecho en trabajos anteriores. Ruego que por favor vea si hay alguna solución para esa nota, ya sea cambiarla a la nota que todos tienen o simplemente omitirla y sacar el promedio con 5 notas.

Muchas Gracias!

(NP)

En esta interacción el estudiante luego del saludo, se dirige a la profesora de ‘usted’; luego, él mitiga la fuerza ilocutiva manifestando como una inquietud un reclamo que desea hacerle a la profesora que lo reprobó en una evaluación grupal. Desde la opinión del estudiante, la profesora debe considerar su calificación. Por ello continua mitigando la fuerza ilocutiva con explicaciones del por qué no disertó con sus compañeros; ello lo logra, a través, de oraciones subordinadas causales. Luego usando el consecutivo *pues* para mitigar que él también trabajó; por lo tanto, él merece la misma calificación que sus compañeros. Asimismo, usa la frase estereotipada *Ruego que por favor* para mitigar el imperativo *vea*. Con el indefinido *alguna*, el estudiante atenúa el acto impositivo que hace a su profesora de que le cambie la nota (*alguna solución*). En realidad, el estudiante está buscando aparentar no ser impositivo al darle él mismo las opciones a la profesora (*vea si hay alguna solución para esa nota, ya sea cambiarla a la nota que todos tienen o simplemente omitirla y sacar el promedio con 5 notas*). Con su pedido, el estudiante, deja sin libertad de acción a la profesora. Por ello, él manifiesta su mandato como un ruego acompañado de la frase estereotipada *Ruego que por favor*.

A continuación presentamos la respuesta de la profesora con el análisis desde la perspectiva de la investigadora.

### (PCM1)

Estimado, ese día ni tu ni (NP) vinieron a decirme que llegaron atrasados y el único que vino fue (NP), por eso les puse el 1. Te lo voy a arreglar pero está muy mal que mientas.

Saludos, (NP)

En respuesta, la profesora inicia su discurso marcando distancia y deferencia; ello lo logra usando ‘*Estimado*’ que marca distanciamiento en la interacción. Luego

ella refuta las justificaciones del estudiante. Seguidamente, ella atenúa la fuerza ilocutiva través de una explicación (*ese día ni tu ni (NP) vinieron a decirme que llegaron atrasados y el único que vino fue (NP), por eso les puse el 1*); para justificar por qué lo reprobó. Con ello salva su cara. Asimismo, ella le expresa a su estudiante abiertamente que ella cree que sus argumentos son falsos. Ello, lo expresa sin atenuación (*Te lo voy a arreglar pero esta muy mal que mientas*). Decirle mentiroso al estudiante es atentar directamente contra su imagen.

Como podemos observar en la interacción; tanto estudiante como profesora se tratan con distanciamiento social; con el uso de 'usted' de parte del estudiante y 'estimado' de parte de la profesora; ambos se muestran deferencia y respeto. El estudiante atenúa más que la profesora porque el grado de imposición de su mensaje es mayor, enmascara un mandato a través de un ruego. Él está atentando contra la imagen de la profesora al darle, él mismo las opciones de la solución que solicita. Con sus explicaciones vemos su intento de persuadirla y buscar que acceda a su pedido, el cual, plantea como un ruego en vez de un mandato. Él debe convencer a la profesora de la validez de sus argumentos. En este caso, le urge invertir más.

Ella, por su parte; pone barreras inmediatamente para defender su libertad de acción y le indica al estudiante las razones que la llevaron a calificarlo como lo hizo. En este caso, ella le atribuye al mismo estudiante la responsabilidad de su proceder. Como observamos, su discurso es menos atenuado porque su posición de jerarquía se lo permite. La distancia social que la separa de su interlocutor es menor, por ello, ella no requiere un uso mayor de atenuación.

## SEGUNDA INTERACCIÓN

El segundo intercambio de correos se da entre una estudiante y un profesor. Ella habla en representación de su grupo, solicita al profesor que le corrija su anteproyecto nuevamente antes de la entrega final. El profesor les responde cordialmente sin mucho preámbulo; le adjunta el anteproyecto corregido y les da algunas recomendaciones. A continuación se muestran los correos de ambos usuarios y el análisis de la interacción desde la visión de la investigadora.

(ECM5):

Profe, envío adjunto la versión corregida del anteproyecto, por fa le puede echar la ultima miradita antes de imprimir para la entrega final.  
Atenta a sus comentarios  
(NP)

En esta comunicación, la estudiante empieza su discurso buscando acercamiento con su profesor a través del uso de las apócopes '*profe* y *por fa*'; con ello, busca crear un acercamiento con su profesor. Seguidamente, ella atenúa la petición que le hace al profesor a través del empleo de la frase informal y uso del diminutivo: '*le puede echar una miradita*'. Decirle al profesor '*léalo*' nuevamente sonaría muy impositivo. De modo que ambos componentes, la frase informar y el diminutivo le restan fuerza a lo dicho. Luego para reforzar la mitigación del mandato, la estudiante recurre a la explicación planteando que desea una última revisión antes de la entrega final del trabajo (*antes de imprimir para la entrega final*). Ella, aunque, conserva la distancia social que la separa de su interlocutor; elabora un discurso informal, lo que se traduce en Chile con mayor uso de atenuantes.

A continuación se muestra el correo que el profesor envía a al estudiante como respuesta, seguido del análisis desde a visión de la investigadora.

**(PCH2):**

Estimada (NP)

Van los últimos arreglos....todo bien. Sugiero acortar el título y saquen al famoso que le quita seriedad al tema...úsenlo, pero no lo coloquen en el anteproyecto.

Ahora si..saludos.

(NP)

En respuesta, el profesor inicia su discurso con deferencia (*Estimada (NP)*), con ello marca las distancias sociales entre él y sus estudiantes. Luego, a través del empleo de un verbo performativo (*sugiero*) atenúa la fuerza ilocutiva al hacer la recomendación. Con el empleo del verbo performativo '*sugiero*', el profesor atenúa también la siguientes exhortaciones que impondrá con el uso de imperativos (*saquen y pónganlo*).

El discurso del profesor es menos atenuado que el de las estudiantes debido a que la distancia social que lo separa de su interlocutora es menor. Este aspecto es muy característico de la cultura chilena; los profesores y estudiantes no se tratan de igual a igual; las barreras de las distancias sociales están bien delineadas. Ello se observa en el saludo del profesor con la palabra *estimada*. Por su parte, el discurso de ella amerita mayor uso de atenuantes porque está haciendo un pedido; que lea de nuevo el anteproyecto. Ella debe invertir más para lograr que su interlocutor acceda a sus pretensiones.

#### **4.6 La cultura como elemento determinante para explicar los usos de atenuación en Chile y Venezuela**

Otro objetivo que nos habíamos planteado fue determinar si la cultura influía en el uso de atenuación como estrategia de cortesía empleada por profesores y estudiantes chilenos y venezolanos. Pudimos constatar que efectivamente la cultura sí intervino. Luego de comparar los usos de atenuación que tanto chilenos como venezolanos hacían; notamos que los mensajes escritos por venezolanos eran menos formales que los de los chilenos cuando los venezolanos disminuían las distancias sociales y propiciaban una interacción de igual a igual. Además los venezolanos dieron mayor muestra de cortesía positiva y los chilenos de cortesía negativa o mitigadora.

Los venezolanos tendieron más a desdibujar las distancias sociales entre los interlocutores. Igualmente, observamos más mitigación del poder personal en Venezuela que Chile. En Venezuela hubo muestras tanto de afiliación como de autonomía. En Chile, los usuarios tanto profesores como estudiantes mostraron deferencia hacia su interlocutor. Los profesores en este país mantuvieron las distancias sociales y las relaciones de poder (profesor-estudiante). Mientras que los venezolanos, en algunas interacciones, propiciaron un ambiente de cercanía con su interlocutor y de igualdad social. Al disminuir las distancias sociales la interacción se tornaba menos formal; en esos casos aumentaba el peligro de ser invadido. Por ello, era necesario crear barreras, es decir, emplear más recursos de atenuación.

## 5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En este apartado presentamos la interpretación de los resultados obtenidos en función de las preguntas y objetivos de la investigación a la luz de los hallazgos de otros investigadores.

*Primero, presentaremos la interpretación de nuestros propios resultados. Luego, responderemos las preguntas de investigación. Seguidamente, compararemos nuestros hallazgos con los antecedentes reseñados. Por último, propondremos algunas recomendaciones para futuras investigaciones.*

A inicio de este estudio, nos habíamos propuesto contrastar en un corpus de correos electrónicos los usos que de la atenuación hacen profesores y estudiantes universitarios, en Chile y Venezuela, cuando intercambian correos electrónicos. Asimismo, deseábamos determinar si los usos de recursos de atenuación variaban de acuerdo al género y a la cultura. Luego de comparar los usos de atenuación que venezolanos y chilenos hacían; constatamos que ambas variables (género y cultura) tuvieron incidencia importante para explicar la diferencia en la frecuencia de uso de estos recursos por parte de nuestros informantes, en ambos países.

Nuestros resultados arrojan que tanto chilenos como venezolanos emplearon recursos de atenuación. Sin embargo, observamos que en Venezuela se emplearon más recursos que en Chile. Tanto los hombres chilenos como los venezolanos atenuaron más la ilocución que cualquier otra instancia; seguido de la locución. El origen del enunciado no fue atenuado por ningún hombre en ninguno de los dos países. Por otro lado, las mujeres venezolanas y chilenas también atenuaron más la

ilocución. En ambos países, ellas atenuaron en menor medida el origen del enunciado y sólo ellas emplearon recursos en este nivel.<sup>29</sup>

### **5.1 La incidencia del género**

Cuando confrontamos los géneros para observar la diferencia en la frecuencia de uso por hombres y mujeres, en ambos países, notamos que en Venezuela, las mujeres emplearon más recursos para atenuar en todas las instancias que los hombres del mismo país. En Chile, fueron los hombres quienes superaron levemente a las mujeres.

En Venezuela, las mujeres atenuaron más la ilocución que cualquier otra instancia. Estos resultados contrastan con los de Álvarez (2005) quien halló que las mujeres atenuaban más la locución que cualquier otra instancia.

En nuestro estudio, las mujeres venezolanas emplearon más recursos de atenuación que los hombres. Estos resultados convergen con los de Palm (2005) quien observó que las mujeres emplearon más recursos que los hombres debido al tópico tratado. Ellas tocaron temas más comprometedores y delicados que los hombres (la familia, creencias religiosas, incapacidades, emociones, etc.). Al tocar estos tópicos; ellas ponían en peligro su imagen; por ello, era necesario crear una protección para salvar la imagen que estaba siendo expuesta ante terceros. (Cfr. Palm 2005). En nuestro estudio; en algunos casos resultó igual; sin embargo; no fue en todos los casos. Si bien, las mujeres en algunos casos usaron recursos para atenuar porque exponían su imagen al tocar temas delicados (problemas personales, de salud o relaciones personales); hubo otros casos en los que se les hacía necesario atenuar porque ellas necesitaban defender su imagen de autonomía. De modo que usar estos

---

<sup>29</sup> Consultar Tabla N° 5

recursos se hacía necesario para no atentar contra la imagen del interlocutor y al mismo tiempo quedar bien ante el mismo. Esto lo notamos en los caso de las profesoras quienes atenuaban al excusarse y justificarse al no acceder a los pedidos de sus estudiantes. Hubo una serie de casos, en los cuales, éstas debían rechazar peticiones o responder a preguntas de manera distinta a como esperaban sus estudiantes; de modo que les urgía emplear recursos para quedar bien ante su interlocutor; pero al mismo tiempo, mantener su territorio, libertad de acción y poder de decisión; sin dañar la imagen de su interlocutor. En otros casos, ellas atenuaron cuando disminuían las distancias entre ellas y sus estudiantes, creando un ambiente de igualdad social. En esos casos la interacción se tornaba informal; por ello, era necesario atenuar para crear barreras ante cualquier invasión. Estos casos explican por qué las mujeres venezolanas de nuestro estudio emplearon más recursos para atenuar que los hombres venezolanos.

Por su parte, los hombres venezolanos, solo en dos correos hablaron de problemas personales. La mayoría atenuó por el grado de imposición del mensaje (peticiones, mandatos, órdenes y preguntas). Concordamos nuevamente con Palm (2005); los hombres en su estudio tocaron menos temas delicados que las mujeres.

En Chile, el género actuó en relación con el grado de imposición de los mensajes y la formalidad de los mismos. Nuestros datos reflejan que los hombres atenuaron en mayor proporción que las mujeres. Al revisar el corpus, observamos que hubo mayor empleo de recursos de atenuación por parte de los estudiantes hombres. Además, notamos que el grado de imposición de los mensajes de los hombres estudiantes era mayor que el observado en los mensajes de las mujeres estudiantes. Asimismo, observamos que ellos pidieron más disculpas y agradecieron más que ellas. En cambio, las estudiantes mujeres eran más formales que los estudiantes hombres al escribir los correos; por ello, atenuaron en grado menor. Si la interacción es formal no se requiere mayor uso de atenuación porque los peligros de

ser invadido son menores. Igualmente, notamos que tanto hombres como mujeres profesores atenuaron en menor grado que los estudiantes. Nuestros resultados concuerdan con los de Puga (1997) quien observó que si la formalidad de la interacción es mayor, menor será el uso de la atenuación porque el peligro de invasión disminuye. Asimismo, y respecto a la formalidad en las relaciones asimétricas, el estudiante, tanto hombre como mujer optó en todo momento por *usted* en vez de *tú* para conservar el distanciamiento social. Sobre las distancias sociales, Puga (1997) sostiene que se mantienen fielmente el Chile. El trato entre profesor y estudiante refleja un uso distinto de los recursos de atenuación. Aquel en menor jerarquía atenuó en mayor grado. En nuestro caso, los estudiantes emplearon más recursos que los profesores. Los estudiantes hombres fueron menos formales en sus mensajes, por ello, emplearon más recursos de atenuación que las mujeres.

En la Tabla N° 9 se contrastan nuestros resultados con algunos estudios reseñados en nuestros antecedentes.

**Tabla N° 9 Influencia del género en los usos de atenuación en Venezuela y Chile.**

<b>Género</b>	<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>	
Palm (2005)	-Atenuaron más la ilocución Superaron a las mujeres en el uso de atenuantes en este nivel. -Tocaron menos comprometedores. -Hablaron menos de sus asuntos personales.		-Atenuaron más la ilocución que cualquier otro nivel. -Superaron a los hombres en el empleo de recursos para atenuar la locución, el origen del enunciado y los tópicos tratados. -En general ellas emplearon más recursos que ellos porque los temas tratados comprometían su imagen ante terceros. Por ello, se hizo necesario crear barreras.	
Álvarez (2005)			-Atenuaron más la locución que cualquier otra instancia -El origen del enunciado fue atenuado en menor medida por ellas.	
César (2013)	Chilenos	Venezolanos	Chilenas	Venezolanas
	-Atenuaron en mayor proporción que las mujeres. (En su mayoría estos eran estudiantes) - El grado de imposición de sus mensajes era mayor -Formalidad en los mensajes. -Pidieron más disculpas ante peticiones o preguntas y agradecieron más que ellas. -Dieron más muestra de cortesía negativa y mitigadora.	-Atenuaron en menor medida que las mujeres. - Hablaron menos de sus asuntos personales Dieron muestras de cortesía positiva y valorizante. -Atenuaron ante actos como las peticiones, mandatos, órdenes o preguntas. -Solo en dos correos hablaron de asuntos personales.	-Emplearon menos recursos que los hombres -El grado de imposición en sus mensajes fue menor -Pidieron menos disculpas y agradecieron en menor grado +Formalidad en los mensajes.	-Emplearon más recursos de atenuación que los hombres. Mostraron más de su individualidad al hablar de asuntos personales. (su salud y familia) -Atenuaron al defender su imagen de autonomía al no acceder a las peticiones de los estudiantes. -Dieron muestra de cortesía positiva y valorizante.
Puga (1997)	+Formalidad ⇔ + Distancia = - Uso de Atenuación +Distancia ⇔ - Peligro de ser invadido = -Atenuación -Distancia ⇔ +Peligro de ser invadido = + Atenuación			

## 5.2 Contraste de estudios interculturales.

Pudimos constatar que la cultura sí intervino en la diferencia de frecuencia de uso de recursos de atenuación por parte de los informantes de nuestro estudio en ambos países.

Luego de comparar los usos de atenuación que tanto chilenos como venezolanos hacían; notamos que los venezolanos dieron muestra de cortesía positiva y los chilenos dieron muestra de cortesía negativa o mitigadora. Nuestros resultados concuerdan con los de Márquez y Placencia (2005) sobre culturas de acercamiento y culturas de distanciamiento. La cultura venezolana tiende a la manifestación de cortesía positiva, muestra de solidaridad y afiliación. Por ello, observamos cordialidad, confianza y en algunos casos muestras afecto y expresión de buenos deseos en los correos de los venezolanos. Igualmente, observamos saludos informales y trato de igual-igual (tú en vez de usted) entre profesor y estudiante en algunas interacciones. Las distancias sociales se disminuían en ciertos casos creándose un ambiente de igualdad entre los interlocutores. En muchos casos la relación de profesor-estudiante pasó a ser de amigo-amigo.

Por su parte, la cultura chilena tiende a la manifestación de cortesía negativa, deferencia y respeto de las distancias sociales que se establecen entre los interlocutores. Estos aspectos son característicos de una cultura bien estratificada como la chilena. Ello explica que los estudiantes por estar mayor distancia social de su interlocutor atenuaron en grado mayor. Nuestros hallazgos concuerdan con los de Puga (1997) quien comparó los usos de atenuación entre chilenos y españoles y halló que los españoles desdibujaban las distancias sociales; tal como lo hicieron algunos venezolanos de nuestro estudio. En cambio, los chilenos mostraron mayor *deferencia hacia su interlocutor y respetaron las distancias sociales y relaciones de poder que se establecen entre los interlocutores.*

Por otro lado, nuestros resultados divergen con los de Albelda (2006) quien comparó el uso de atenuantes empleados por chilenos y españoles. Sus resultados muestran mayor número de actos riesgosos atenuados en Chile que en España. Los chilenos en su estudio atenuaron más que los españoles porque la situación de informalidad lo requería; sus informantes estaban en una situación de igualdad social, todos eran adolescentes y sus interacciones eran informales. Por lo tanto, se requería mayor uso de atenuantes para defenderse de cualquier invasión. En nuestro caso los chilenos atenuaron menos que los venezolanos porque, en general, sus mensajes eran más formales que los de los venezolanos y a su vez conservaban las distancias sociales. Seguimos a Puga (1997) quien sostiene que mientras mayor es la formalidad de la interacción menos peligro habrá de ser invadido y consecuentemente mayor será la distancia que separe a los interlocutores. En ese caso se requerirá menor uso de atenuación. Ello explica que los venezolanos al disminuir las distancias crearan una interacción menos formal que requería un uso mayor de atenuación.

En la tabla N° 10 se resume el contraste de nuestros resultados con los de las algunas investigaciones previas.

**Tabla N°10. Contraste intercultural sobre estudios de atenuación**

<b>Puga (1997)</b>	<b>Chile</b>	<b>España</b>
	<p>+Distancia = Menos peligro de ser invadido - Atenuación</p> <p>-Distancia = + peligro de ser invadido+ Atenuación</p> <p>+Deferencia hacia el hablante = - distancia = +Atenuación</p> <p>+Formalidad en la interacción =+Distancia= - usos de atenuación.</p>	<p>-Menos actos de hablas riesgosos atenuados</p> <p>-Distancias sociales entre los interlocutores</p> <p>-Formalidad = -- atenuación</p> <p>- Menos preocupación por la imagen del otro</p> <p>+ Predominio del yo.</p>
<b>Albelda (2006)</b>	<b>Chile</b>	<b>España</b>
	<p>- Formalidad en la situación = + Atenuación (Debido al riesgo mayor de ser invadido)</p> <p>+Número de actos riesgosos atenuados.</p>	<p>- Formalidad en la situación = -Atenuación (Menos preocupación por la cara del interlocutor)</p> <p>- Número de actos riesgosos atenuados.</p>
<b>César (2013)</b>	<b>Chile</b>	<b>Venezuela</b>
	<p>+Deferencia entre los interlocutores</p> <p>+Muestra de autonomía</p> <p>+Preservación de las distancias sociales</p> <p>+Uso de atenuantes por parte emisores en menor jerarquía</p> <p>+Uso de atenuantes por parte de emisores cuyos mensajes tenían mayor grado de imposición</p> <p>+Muestra de cortesía Negativa</p> <p>+Formalidad en la interacción al mantener las distancias sociales.</p>	<p>+Confianza entre los interlocutores</p> <p>+Muestra de afiliación y solidaridad/autonomía</p> <p>+Disminución de las distancias sociales entre interlocutores.</p> <p>+Muestra de cortesía positiva.</p> <p>-Formalidad en la interacción al disminuir las distancias sociales.</p>

Nuestros resultados reflejan que el profesor chileno mantiene siempre la distancia social. No da muestra de confianza y cordialidad como el profesor Venezolano quien tendía a ubicarse en muchos casos en una posición de igualdad social con sus estudiantes. Nuestros resultados convergen con el de Contreras (2012), quien hizo un estudio sobre atenuación en la interacción a través de correos electrónicos entre estudiantes y profesores alemanes y estudiantes y profesores españoles.

La autora observó que los alemanes mostraban mayor deferencia hacia su interlocutor. Los españoles, por su arte, mostraban menos deferencia y la relación entre estudiante y profesor pareciera darse entre iguales; como hemos observado en algunos casos de correos de estudiantes y profesores venezolanos, quienes que se trataban de igual a igual. Tanto venezolanos como españoles eliminaban en algunos casos la barrera de la distancia social; mientras que los chilenos al igual que los alemanes tanto en posición de estudiante como de profesor mantuvieron esa distancia. Tanto chilenos como alemanes pidieron más disculpas ante peticiones, órdenes o mandatos. Asimismo; usaron construcciones condicionales para que sus actos de habla parecieran menos impositivos.

La Tabla N°11 resume el contraste de nuestro estudio con el de Contreras (2012)

**La Tabla N°11. Contraste intercultural sobre atenuación entre profesor y estudiante en el correo electrónico**

Josefa Contreras (2012)	
Español	Alemán
-Deferencia -Uso de atenuación - Formalidad -Distancias sociales	+ Deferencia +Uso de atenuación +Formalidad +Distancias Sociales
Yalena César (2013)	
Venezolano	Chileno
-Deferencia / +Confianza +Uso de atenuación -- Formalidad -Distancias sociales	+ Deferencia/-Confianza -Uso de atenuación +Formalidad +Distancias Sociales

### 5.3 Recomendaciones para futuras investigaciones

Aún queda mucho por decir en esta línea de investigación; este estudio es un aporte a los estudios de cibercortesía e interculturalidad, en ambos países. No todo está dicho en este escrito. Valdría la pena considerar para futuras investigaciones:

- Estudiar otras estrategias de cortesía como la ‘intensificación’ en el correo electrónico y otros medios electrónicos, como facebook, blogs y chats.
- Replicar este estudio incluyendo la situación de formalidad de la interacción y la distancia social como variables adicionales.
- Replicar este estudio con variables iguales, pero con otras culturas para constatar si los resultados difieren o concuerdan con los de este estudio.

- Considerar otras variables sociales como la edad y el nivel socioeconómico
- Replicar este estudio con un número mayor de informantes y correos electrónicos
- Replicar este estudio considerando más de dos culturas.
- Estudiar la descortesía en este y otros géneros electrónicos, como facebook, blogs y chats.
- Considerar para estudios similares el mismo número de profesores y estudiantes.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## 6. CONCLUSIONES

Al inicio de esta investigación, nos habíamos propuesto hacer un contraste entre el español de Chile y Venezuela comparando, los usos que estudiantes y profesores hacen de la atenuación, en sus interacciones por correo electrónico. Buscábamos indagar si el género y la cultura marcaban alguna diferencia en el uso de recursos de atenuación como estrategia de cortesía, en presencia de actos riesgosos como la petición, la orden, el mandato o la pregunta.

Hemos constatado que tanto el género como la cultura inciden en la frecuencia de uso de los recursos de atenuación por parte de los usuarios del correo electrónico de este estudio, en ambos países.

Luego de identificar todos los recursos y clasificarlos de acuerdo a su función atenuadora en la enunciación: locución, ilocución u origen del enunciado. Notamos que en Chile y Venezuela tanto hombres como mujeres usaron casi todos los recursos para atenuar ante actos riesgosos, pero, en ambos países hubo diferencia en el número de recursos usados por hombres y mujeres. Nos proponíamos contrastar interacciones jerárquicamente desiguales, por lo que observamos que la dinámica de interacción era diferente en ambos países, pues en Chile se guardaban más las distancias sociales que en Venezuela.

Asimismo; el objetivo general planteado al inicio de la investigación se logró. Pudimos determinar de qué manera se manifiesta la cortesía a través del uso de atenuación en la interacción por correo electrónico entre profesor y estudiante, en ambos países. Al comparar los recursos empleados en ambos países podemos concluir:

- La situación de formalidad de la interacción influye en el uso de atenuación; es decir, cuando la interacción se torna menos formal, el emisor atenúa en grado mayor para defenderse de cualquier invasión. Si por el contrario, la formalidad de la situación se mantiene, se mantienen también la distancia; por ello, menos atenuación.
- Los emisores de este estudio, en ambos países, tienden a atenuar más la ilocución través del uso de modo-tiempo, explicaciones y justificaciones.
- Sólo las mujeres, en ambos países, atenuaron y en menor medida el origen del enunciado a través de la impersonalización del 'yo.'
- Los venezolanos tienden a atenuar más que los chilenos porque el grado de formalidad de la interacción disminuye cuando los usuarios disminuyen las distancias sociales. Los venezolanos tienden a disminuir, en algunos contextos, las distancias sociales. Los chilenos, por el contrario, no lo hacen.
- En Venezuela, las mujeres tienden a atenuar más que los hombres porque en algunos casos exponen su imagen al hablar de asuntos personales; sobre su salud, relaciones interpersonales y familia. En otros casos, ellas requieren mayor uso de atenuación para defender su libertad de acción y territorio al rechazar los pedidos de sus estudiantes. Para quedar bien ante su negativa deben atenuar para salvar su imagen y la de su interlocutor. Con ello, logran mantener el equilibrio de la interacción. En otros casos, las profesoras atenúan en mayor medida al desdibujar las distancias sociales entre ellas y sus estudiantes. En estos contextos se busca un ambiente de igualdad social que consecuentemente amerita mayor uso de atenuación.
- En Chile, los hombres tienden a atenuar en mayor grado. Estos en su mayoría son estudiantes. Ellos, al estar a mayor distancia social de su interlocutor, requieren de la atenuación para lograr persuadirlo a que acceda a sus pedidos. Además, los mensajes de los estudiantes hombres tienen un grado de mayor de imposición que el observado en los mensajes de las mujeres estudiantes.

- En Chile, los usuarios en menor jerarquía atenúan en mayor grado. Los estudiantes atenúan más que los profesores. Las distancias sociales se mantienen fielmente.
- En Venezuela, los profesores y profesoras, en algunos casos, disminuyen las distancias sociales y propician un ambiente de igualdad social. En estos casos se hace necesario mayor uso de atenuación para defenderse de cualquier invasión.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abela, Jaime. 2001. Las técnicas de análisis de contenido: Una revisión actualizada. Fundación Centro de Estudios Andaluces. Granada: Universidad de Granada. Disponible en Internet: <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf> (Consultado el 2 de Noviembre de 2012)
- Albelda, Marta. 2006. Atenuantes en Chile y en España: distancia o acercamiento. Grupo Val. Es. Co. y Universidad politécnica de Valencia, España. En Briz, Antonio, Antonio Hidalgo, Marta Albelda, Josefa Contreras y Nieves Hernández Flores (eds.). 2006. *Cortesía y conversación, de lo escrito a lo oral. III Coloquio Internacional del Programa EDICE*. Universidad Politécnica de Valencia. (pp.98-113). Disponible en Internet: [http://www.valesco.es/web/Val.Es.Co/Miembros/Albelda\\_Atenuantes%20Chile%20y%20Espa%F1a\\_III%20Coloquio%20Edice%20Valencia.pdf](http://www.valesco.es/web/Val.Es.Co/Miembros/Albelda_Atenuantes%20Chile%20y%20Espa%F1a_III%20Coloquio%20Edice%20Valencia.pdf) (Consultado el 23 febrero de 2012)
- Alcoba, Santiago. 2004. Cortesía e imagen en la lengua de Internet. En Bravo, Diana y Antonio Briz (eds.). 2004. *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona (España): Ariel Practicum. 357-370
- Álvarez, Alexandra y Teresa Espar. 2002. Cortesía y poder: un acercamiento socio-semiótico. *Lengua y Habla*, Vol. 7, 11-36. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Álvarez, Alexandra. 2005. *Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación*. Mérida. CDCHT. Universidad de los Andes.
- Álvarez, Alexandra. 2010. Cortesía y cultura: traducir la (descortesía). Mérida. Universidad de Los Andes.
- Álvarez, Alexandra y Carolina Joven. 2005. Atenuantes y sus funciones corteses: manipulación y seducción en conversaciones entre mujeres de Mérida. En Bravo, Diana. (Coordinadora) *Estudios de la des (cortesía) en español*, 119-144. Buenos Aires: Dunken.
- Álvarez, Alexandra y María Alejandra Blondet. 2003. Cortesía y prosodia: un estudio de la frase cortés en el español de Mérida. En Esther Herrera y Pedro Martín Butragueño (eds.) 2003. *La tonía: dimensiones fonéticas y fonológicas*. México: El Colegio de México, 319-330 -2010. Cortesía y Cultura: traducir la (descortesía). Mérida: Universidad de los Andes.

- Álvarez, Alexandra y María Valeri. 2005. Imagen y cortesía en Ifigenia, de Teresa de la Parra. *Lengua y Habla*, Vol. 9, 9-26. Mérida: Universidad de los Andes.
- Angell, David y Brent Heslop. 1994. *The element of e-mail style*, Nueva York, Addison- Wesley. Citado en David Crystal. 2002. *El lenguaje e Internet*. Madrid (España): Cambridge University Press.
- Arias, Fidas. 2004. *EL proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (4a ed.). Caracas (Venezuela): Episteme.
- Austin, John. 1971. *How to Do Things with Words*. Oxford: Oxford University Press.
- Barbieri Teresita. 1993. Sobre La Categoría Género. Una Introducción Teórico- Metodología. *Instituto de Investigaciones Sociales UNAM. Debates en Sociología*. N° 18 1993. Disponible en Internet: <http://es.scribd.com/doc/39791277/Sobre-La-Categoria-de-Genero-Teresita-de-Barbieri>. (Consultado el 1 de febrero 2012)
- Baron, Naomi. 1998. Letters by phone or speech by other means: the Linguistics of e-mail. *Language and Communication*. 18: pp.133-170. Pergamon.
- Baron, Naomi. 2000. *Alphabet to Email*. London: Routledge.
- Barrera, Luis. 2009. *Habla pública, Internet y otros enredos literarios*. Caracas: Equinoccio. Universidad Simón Bolívar.
- Beinhauer, Werner. 1985. *El español coloquial*, Madrid: Gredos.
- Bengoechea, Mercedes 2003. La representación de la agencia femenina en las secciones políticas de cuatro diarios españoles. *Estudios de Sociolingüística*. Pontevedra, (España): Universidad de Vigo.
- Bolaños, Alicia y Santiago Posteguillo. 2004. Digital genre analysis, Internet discourse and English for Specific Purposes, pp. 221-233. Citado en Inmaculada Sanz. 2006. El correo electrónico profesional: ¿género, subgénero o cibergénero? : Universidad Politécnica de Valencia. Disponible en Internet: <http://www.unizar.es/aelfe2006/ALEFE06/1.discourse/25.pdf>. (Consultado el 30 Junio de 2011)
- Bolívar, Adriana y Alexandra Álvarez. 2004. La cortesía verbal en Venezuela. En Briz, Antonio y Diana Bravo. 2004. *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de la cortesía en español*. 169-177. Barcelona: Ariel.

- Bostad, Finn. 1994. ¿What happens to writing when texts in a world on paper are replaced by messages in virtual space? *Nordic Association for Semiotic Studies, workshop Text and Discourse*. Citado en Francisco Yus. 2001. *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona (España): Ariel.
- Bravo, Diana. 2003. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes. *Separata de ACTAS Del Primer Coloquio Del Programa EDICE*. Universidad de Estocolmo. Disponible en Internet en: [www.primercoloquio.edice.org/Actas/actas.htm](http://www.primercoloquio.edice.org/Actas/actas.htm). (Consultado el 5 Enero de 2011)
- Briz, Antonio. 1998. *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmatística*. Barcelona (España): Ariel.
- Briz, Antonio. 2005. Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE En: *Actas del programa de formación para profesores de Español como lengua Extranjera*, pp.227-255. Disponible en internet en: [cvc.cervantes.es/...ele/.../02\\_briz.pdf](http://cvc.cervantes.es/...ele/.../02_briz.pdf) (Consultado el 20 mayo 2011)
- Brown, Penelope y Stephen Levinson. 1987. *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press. Citado en Henk Haverkate. 1994. La cortesía Verbal. Estudio pragmatológico. Madrid (España): Grados.
- Bucholtz, Mary y Kira Hall (eds). 1995. *Gender articulated. Language and the socially constructed self*. New York: Routledge.
- Bucholtz, Mary. 1999. Transgression and Progress in Language and Gender Studies.. In Bucholtz, Mary et al., *Reinventing Identities: The gendered self in discourse*. Oxford: Oxford University Press. 3-24.
- Caffi, Claudia. 1999. On Mitigation. *Journal of Pragmatics* 31, 881-909.
- Cameron, Deborah. 1998. Is there any ketchup, Vera?': *Gender, power and pragmatics. Discourse and Society* 9(4), 437-455.
- Carrera de la Red, Micaela y Alexandra Álvarez. 2004. Tratamientos y cortesía en la elaboración de fuentes documentales de la etapa fundacional de la provincia de Mérida (Venezuela). En: Briz, Antonio y Diana Bravo. *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de la cortesía en español*, 227-243. Barcelona: Ariel.

- Carrillo, Lázaro. 2005. Actualización retórica de la lengua: El registro. *Revista Electrónica De Estudios Filosóficos*. Universidad de Granada. Disponible en Internet: [http://www.um.es/tonosdigital/znum9/estudios/actualizacionretorica.htm#\\_ftn8](http://www.um.es/tonosdigital/znum9/estudios/actualizacionretorica.htm#_ftn8) (Consultado el 3 agosto de 2011)
- Castells, Manuel. 2001. *La galaxia Internet*. Madrid: Areté.
- Cepeda Milko. (2011). Conflicto y nickname Tensión a partir de la transgresión de las netiquetes en una sala de chat pública. *Interpretextos*, 6-7 Otoño. Concepción (Chile): Universidad de Concepción.
- Cepeda, Gladys. 2005a. Cortesía, imagen social y aceptación del mensaje. Modalización en el discurso de entrevista clínica. En Bravo, Diana. (Ed.), *Cortesía lingüística y comunicativa en español*. Buenos Aires: Dunken, pp. 161-185.
- Cepeda, Gladys. 2005b. Estrategias de cortesía verbal en entrevistas clínicas. En Pilleux, Mauricio (Ed.), *Los contextos del discurso*. Santiago: Frasis, pp. 45-54.
- Cepeda, Gladys. 2006. La voz médica empática y las estrategias de cortesía en la entrevista clínica. *Estudios Filológicos* 41, 55-69.
- Cepeda, Gladys. 2007. Discurso y (des)cortesía. *Discurso & Sociedad*, 1(2), 247-269. Universidad Austral de Chile.
- Chamontin Elisabeth & Jean Gratadour. 2002. *Mille milliards d'e-mails. Libre blanc*, IREPP, Condé-sur-Noireau. Citado en Cristina Vela. 2005. El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género. Tesis Doctoral. Universidad Complutense De Madrid. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/tesis/fll/ucm-t29391.pdf>. (Consultado el 30 Enero 2011)
- Coates, Jennifer. 2009. Mujeres, hombres y lenguaje. Un acercamiento sociolingüístico a las diferencias de género. México, D. F: Fondo de Cultura Económica.
- Coates, Jennifer. 1993. *Women, men and language*. London: Longman.
- Contreras, Josefa. 2012. ¿Hay diferencia en las estrategias de atenuación en los correos-electrónicos españoles y alemanes? En Escamilla Morales, J., y Henry Vega, G. (Eds.). (2012). *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico*. Barranquilla: Universidad del Atlántico-Programa EDICE, pp.451- 471.
- Coseriu, Eugenio. 1973. *Lingüística general*. Madrid: Gredos.

- Crystal, David. 1985. *A dictionary of linguistics and phonetics*. 2nd. edition. Oxford: Blackwell.
- Crystal, David. 1994. *Enciclopedia del lenguaje de la Universidad de Cambridge*. Madrid, Taurus
- Crystal, David (ed.). 1997. *The Cambridge encyclopedia of language*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Crystal, David 2002. *El lenguaje e Internet*. Madrid (España): Cambridge University Press.
- Domínguez, Carmen y Alexandra Álvarez. 2005. Marcadores En Interacción: Un Estudio De Marcadores En El Español Hablado En Mérida (Venezuela). *Revista Virtual de Estudos da Linguagem – ReVEL*. V 3, n. 4. Disponible en Internet:  
[http://www.revel.inf.br/files/artigos/revel\\_4\\_marcadores\\_en\\_interaccion.pdf](http://www.revel.inf.br/files/artigos/revel_4_marcadores_en_interaccion.pdf)  
(Consultado el 3 de mayo de 2012).
- Domínguez, Carmen y Elsa Mora. 1998. *El habla de Mérida*. Mérida: Universidad de los Andes.
- Ducrot, Oswald y Jean-Marie Schaeffer. 1995. *Nouveau dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*. Paris: Seuil. Citado en Teresa Espar. 2006. Semántica al día. Colección: Estudios. Serie: Perfiles Semióticos. Mérida: CDCHT. Amate.
- Dumitrescu, Domnita. 2008. Sobre la atenuación cortés en español y rumano: unas estrategias comunes. Alicante: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. Disponible en Internet en: <http://www.cervantesvirtual.com/obra/sobre-la-atenuacin-corts-en-espaol-y-rumano-unas-estrategias-comunes-0/> (Consultado el 3 de Marzo de 2012)
- Dumitrescu, Domnita. 2011. Cortesía codificada versus cortesía interpretada en español: consideraciones generales. *Glosas 7 (8)*, Universidad del Estado de California, Los Ángeles & Academia Norteamericana de la Lengua Española.
- Eakins, Barbara y Gene Eakins. 1976. Verbal turn-talking and exchanges of America women. In Lou Dubois Betty e Isabel Crouch. 1996. *Artículos en Southwest English IV*, San Antonio, TX, Trinity university Press, pp. 53-62. Citado en Deborah Tannen. Género y Discurso. Paidós.
- Escandell, María. 2004. Aportaciones de la Pragmática. En J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (dirs.): *Enseñar español como segunda lengua o lengua*

extranjera. *Vademécum para la formación de profesores*, Madrid, SGEL, pp. 179-198.

- Espar, Teresa. 2006. *Semántica al día*. Colección: Estudios. Serie: Perfiles Semióticos: Universidad de Los Andes; Consejo de Desarrollo Científico Humanístico y Tecnológico-(CDCHT). Mérida: Amate.
- Firth, John. 1930. *Speech*. Londres: Benn. Citado en: Teresa Espar. 2006. *Semántica al día*. Colección: Estudios. Serie: Perfiles Semióticos: Universidad de Los Andes; Consejo de Desarrollo Científico Humanístico y Tecnológico-(CDCHT). Mérida: Amate.
- Fraca, Lucía. 2006. *La ciberlingua. Una variedad compleja de lengua en Internet*. Caracas: Vicerrectorado de Investigación y Postgrado UPEL-IVILLAB.
- Fraca, Lucía. 2009. La lectura y el lector estratégicos: Hacia una tipologización ciberdiscursiva. *Revista Signos* 42(71), 431-446. Disponible en Internet: <http://www.scielo.cl/pdf/signos/v42n71/a06.pdf>. (Consultado el 20 febrero de 2012)
- Fraser. Bruce. 1980. Conversational Mitigation. *Journal of Pragmatics*. 14, 219-236. Citado en Henk Haverkate, 1994. *La cortesía Verbal*. Estudio pragmalingüístico. Madrid (España): Grados, S.A.
- Fraser. Bruce. 1990. Perspectives on Politeness. *Journal of Pragmatics*. 14, 219-236. Citado en Alexandra. 2005. *Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación*. Mérida. CDCHT. Universidad de los Andes.
- Frías, Xavier. 2001. Introducción a la pragmática. *Ianua. Revista Philologica Romanica*. Disponible en Internet: <http://www.romaniaminor.net/ianua/sup/sup05.pdf>. (Consultado el 2 de Enero de 2012)
- Fuller, Norma. 2001. The anthropology of gender in South America. En: *Anthropology News*, 16 (Mayo). USA.
- Gains, Jonathan. 1999. *Electronic Mail-A New Style of Communication or Just a New Medium?: An Investigation into the Text Features of E-mail, English for Specific Purposes*, 18, 1, 81-101. Citado en: Cristina Vela. 2005. *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense De Madrid. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/tesis/flil/ucm-t29391.pdf>. (Consultado el 30 Enero 2011)

- García, Juan. 2011. *La pregunta como estrategia de aprendizaje en la composición del texto expositivo escolar*. Tesis Doctoral: Universidad del Zulia. (Venezuela) Disponible en Internet: [dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_tesis?codigo=22552&orden=0](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_tesis?codigo=22552&orden=0). (Consultado el 20 de febrero de 2012)
- García, Pilar. 2000. *¿Cómo hablan las mujeres?* Madrid (España): Arco Libros.
- Geertz, Clifford. 2003. *La interpretación de las culturas* (A. Bixio, trad.). Barcelona: Gedisa (Obra original publicada en 1973).
- Goffman, Erving. 1967. *Interaccional ritual: Essays on face-to-face behavior*. Nueva York: Doubleday. Citado en Alexandra Álvarez. 2005. Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación. Mérida. CDCHT. Universidad de los Andes.
- Goffman, Erving. 1973. Internados, Buenos Aires, Amorrortu.
- Goffman, Erving. 1977. The arrangement between sexes. *Theory and Society* 40, 301-331.
- Goffman, Erving. 1979. Los territorios del yo. En: *Relaciones en público. Microestudios de orden público*. Madrid: Alianza, 46-77. Citado en Alexandra Álvarez. 2005. Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación. Mérida. CDCHT. Universidad de los Andes.
- Göhring Heinz. 1997. *Interkulturelle Kommunikation: Die Überwindung der Trennung von Fremdsprachen und Landesunterricht durch einen integrierten Fremdverhaltensunterricht*. Kongressberichte der 8. Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik Gal.e.V., IV, 9-13. Citado en Josefa Contreras. 2012. ¿Hay diferencia en las estrategias de atenuación en los correos-electrónicos españoles y alemanes? En Escamilla Morales, J., y Henry Vega, G. (Eds.). (2012). *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico*. Barranquilla: Universidad del Atlántico-Programa EDICE, pp. 451- 471.
- Grice, Paul. 1975. Logic and conversation. Cole, P& J.L. Morgan (eds.) *Syntax and semantics*, 3. Speech Acts, 41-58. Citado en Stephen Levinson. 1989. Pragmática. Barcelona (España): Teide, S.A.
- Grijelmo, Álex. (2001). El Ciberlenguaje Provisional. *Ponencia en Congreso de Valladolid. Lengua y escritura en Internet: Tres décadas de «red-acción»* Disponible en Internet: <http://www.cgcnet.org/nuestroidioma/hemeroteca/ciberlenguaje.html>. Citado en Carmen Pérez. 2007. Los elementos

conversacionales en la comunicación escrita vía Internet en lengua inglesa.  
Tesis de Doctorado. Universitat Jaume I.

Guerrero, Silvana. 2011. Diferencias de género en evaluaciones de narraciones de experiencias personales en el habla juvenil de Santiago de Chile: Una aproximación sociolingüística. *Revista signos*. 44 (75), 18-32. Disponible en Internet: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-09342011000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-09342011000100003&script=sci_arttext) . (Consultado el 1 de Octubre de 2012)

Hale, Constance & Jessie Scanlon. 1999. *Wired style: Principles of English usage in the digital age*. New York: Broadway Books. Citado en David Crystal 2002. *El lenguaje e Internet*. Madrid (España): Cambridge University Press.

Halliday, Michael y Ruqaiya Hasan. 1976. *Cohesion in English*. London: Longman. Citado en Lázaro Carrillo. 2005. Actualización retórica de la lengua: el registro. *Revista Electrónica De Estudios Filológicos*, 9, Universidad de Granada. Disponible en Internet: [http://www.um.es/tonosdigital/znum9/estudios/actualizacionretorica.htm#\\_ftn6](http://www.um.es/tonosdigital/znum9/estudios/actualizacionretorica.htm#_ftn6)

Halliday, Michael. 1978. *Language as a Social Semiotic. The Social Interpretation of Language and Meaning*. London: Edward Arnold. Citado en Lázaro Carrillo. 2005. Actualización retórica de la lengua: el registro. *Revista Electrónica De Estudios Filológicos*, 9, Universidad de Granada. Disponible en Internet: [http://www.um.es/tonosdigital/znum9/estudios/actualizacionretorica.htm#\\_ftn6](http://www.um.es/tonosdigital/znum9/estudios/actualizacionretorica.htm#_ftn6) (Consultado en 15 agosto de 2011)

Halliday, Michael y Ruqaiya Hasan. 1985. (Reimpreso 1998). *Language Context and Text: Aspects of Language in a Social-Semiotic Perspective*. Greelong, Victoria: Deakin University Press. Citado en Lázaro Carrillo. 2005. Actualización retórica de la lengua: el registro. *Revista Electrónica De Estudios Filológicos*, 9, Universidad de Granada. Disponible en Internet: [http://www.um.es/tonosdigital/znum9/estudios/actualizacionretorica.htm#\\_ftn6](http://www.um.es/tonosdigital/znum9/estudios/actualizacionretorica.htm#_ftn6)

Haverkate, Henk. 1994. *La cortesía Verbal. Estudio pragmlingüístico*. Madrid (España): Grados.

Haverkate, Henk .2000. Estrategias de cortesía. Análisis intercultural. *Forma y Función*, 13, 17-30.

Haverkate, Henk. 2004. El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmlingüística de la cultura española. En Bravo, Diana y Antonio Briz

(eds.), *Pragmática sociocultural: Estudio sobre el discurso de cortesía en español*, 55-65. Barcelona: Ariel Lingüística.

Herring, Susan. (ed.) (1996). *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross Cultural Perspectives*. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins.

Herring, Susan. 1998. *Le style du courrier électronique: variabilité et changement*, *Terminigramme*, 85-84, 9-16.

Herring, Susan. 2006. Computer Mediated Discourse. In Tannen Debraht, Debraht Schiffirin and Heid Hamilton, (eds). *Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell. Disponible en Internet: <http://www.let.rug.nl/redeker/herring.pdf> (Consultado el 4 de febrero de 2012)

Herring, Susan.1999. Interactional Coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4, 4. [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol4/issue4/herring.html>]. Citado en Vela, Cristina. 2006. El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género. Tesis Doctoral. Universidad Complutense De Madrid. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/tesis/fll/ucm-t29391.pdf>. (Consultado el 30 Enero 2011)

Holmes, Janet. 1992. *A introduction to sociolinguistics*. London: Longman.

Holmes, Janet. 1995. *Women, Men and Politeness*. London: Longman.

James, Denorah y Sandra Clarke. 1993. Women, men and interruptions: A critical review. In Tannen Deborah (Ed.), *Gender and Conversational Interaction* (pp. 231-280). Oxford: Oxford University Press. Citado en María Serrano. 2008. El rol de la variable sexo/género en sociolingüística ¿diferencia, dominio o interacción. *Boletín de Filología de la Universidad de Chile*, (43): 175-192.

Joven, Carolina. 2003. *Aproximación a las estrategias de la atenuación cortés en El Habla de Mérida*. Informe de pasantías para optar al título de Licenciada en Letras. Mérida: Universidad de Los Andes (Mimeografiado).

Kantz, Jerrold y Jerry Fodor. 1963. The structure of semantics theory. *Language*, 39, 179-210. (Reimpreso como Fodor, J y Kantz, J. (1964, 479-518). Citado en Stephen Levinson. 1989. *Pragmática*. Barcelona (España): Teide.

Kendall, Shari y Deborah Tannen. 2001. Discourse and Gender. En Schiffirin, Deborah, Deborah Tannen y Heidi Hamilton. (ed). 2001. *The Handbook of Discourse Analysis*. (pp.548-565). Oxford, UK: Blackwell.

- Kerbrat Orecchioni, Catherine. 1991. La politesse dans les interactions verbales. Stati, S., Weigand, E. Hundsnurscher, F (eds) *Dialoganalyse III*. Tübingen, Niemeyer, 1, 39-59.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 2004. Es universal la cortesía. En: Bravo, Diana y Antonio Briz. (eds), en *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona (España): Ariel.
- Koczogh, Helga Vanda. 2011. Gender Differences in Disagreement Strategies in Hungarian. *California Linguistic Notes* 36(2), pp 1-19. Disponible en Internet:  
<http://www.genderstudies.uvt.ro/doc%20pdf/gender%20studies/GE2012.pdf>.  
 (Consultado el 30 de octubre de 2012)
- Koike, Dale. 1994. Negation in Spanish and English suggestions and requests: Mitigating effects? *Journal of Pragmatics*, 21, 513-526. Citado en Alexandra Álvarez. 2005. Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación. Mérida. CDCHT. Universidad de los Andes.
- Kuhn, Elizabeth. 1992. Playing down authority while getting things done: Women professor get help from the institution. In Hall Kira, Mary Buchotz, y Birch Moonwomon. *Locating power : Proceedings of the Second Berkeley Women and Language Conference*. Vol 2, pp. 318-325, Bekeley, CA : Berkeley Women and Language group. University of California. Citado en Deborah Tannen. 1996. Género y discurso. Paidós.
- Laborda, Xavier. 2003. Estilo y Cortesía en el correo electrónico. *Revista Electrónica De Estudios Filológicos*, VI: Universidad de Barcelona (España). Disponible en Internet: <http://www.um.es/tonosdigital/znum6/estudios/Laborda.htm>.  
 (Consultado el 4 Julio de 2011)
- Lakoff, Robín. 1973. *The logic of politeness; or, minding your p's and q's*; Chicago Linguistic Society IX. pp. 292-305. Citado en Henk Haverkate. 1994. La cortesía Verbal. Estudio pragmlingüístico. Madrid (España): Grados.
- Lakoff, Robín. 1979. Stylistic strategies within a grammar of style. In: Judith Orasanu, M. Slater and L. Adler, eds., *Language, sex and gender: Does la difference make a difference?*, 53-78. New York: New York Academy of Sciences. Citado en Francisco Yus. 2001. Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet. Barcelona (España): Ariel.
- Lakoff, Robín. 1981. *El lenguaje y la posición de la mujer*. Barcelona: Hacer. Citado en Deborah Tannen. 1996. Género y Discurso, Barcelona, Piados.

- Lan, Li. 2000. Email: A challenge to standard English. *English Today*, 64, 16, 4, 23-29. Citado en Francisco Yus. 2001. *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona (España): Ariel.
- Lavid, Julia. (2005). *Lenguaje y nuevas tecnologías. Nuevas perspectivas, métodos y Herramientas para el lingüista del siglo XXI*. Madrid: Cátedra.
- Leech, Geoffrey. 1983. *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Lemke, Jay. 1988. Text structure and text semantics, In Erich Steiner y Robert Veltman (eds.), *Pragmatics, Discourse and Text. Some Systemically-inspired Approaches*. London: Francis Pinter, 158-170. Citado en Lázaro Carrillo. 2005. *Actualización retórica de la lengua: el registro*. *Revista Electrónica De Estudios Filológicos*, 9. Universidad de Granada. Disponible en Internet: [http://www.um.es/tonosdigital/znum9/estudios/actualizacionretorica.htm#\\_ftn6](http://www.um.es/tonosdigital/znum9/estudios/actualizacionretorica.htm#_ftn6) (Consultado el 5 agosto de 2011)
- Levinson, Stephen. 1989. *Pragmática*. Barcelona (España): Teide.
- López, A. Covadonga. 2003. *Un nuevo género: el correo electrónico. Formes et identités génériques*. Montpellier : III, 187- 198. Université Montpellier. Citado en Cristina Vela. 2005. *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense De Madrid. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/tesis/fli/ucm-t29391.pdf>. (Consultado el 30 Enero 2011)
- López, C. Mario. 2007. La (des)cortesía en la comunicación mediante ordenador. Los correos electrónicos entre profesor y alumno. Estocolmo: Escuela Superior Universitaria de Dalarna. *En Actas Del II Congreso De Hispanistas Y Lusitanistas Nórdicos*. 2007, pp. 43-53.. Disponible en Internet: [www.diva-portal.org/smash/get/diva2:207594/FULLTEXT03](http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:207594/FULLTEXT03) (Consultado el 2 de Agosto de 2012)
- Lorenzo Nuria y Patricia Bou. 2003. Gender and politeness: Spanish and British undergraduates's perceptions of appropriate requests. En José Santaemilia (Eds) 2003. *Género, lenguaje y traducción* Universitat de Valencia / Dirección General de la mujer, pp. 187-199.
- Lozano, Irene. 1995. *Lenguaje Femenino, Lenguaje Masculino. ¿Condiciona nuestro sexo la forma de hablar?* Madrid: Minerva Ediciones
- Maricic, Ibolya. 2000. Cyberpoliteness: Requesting strategies on The Linguistic List. Ponencia presentada en *The Seventh Conference of the International*

*Pragmatics Associatin*. Budapest. Citado en: Francisco Yus. 2001. *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona (España): Ariel.

Mariottini, Laura. 2008. Cibercortesía. Estrategias de toma del turno de habla en los chat. Universidad de Roma Tre: Italia. En: Bravo, Diana. (2008). *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. Tercer Coloquio Internacional del Programa EDICE* (Vol. 3). Valencia: Universidad de Valencia. Disponible en Internet:  
[http://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/upo/profesores/ksiex/profesor/1317216338678\\_kathrin\\_siebold\\_-\\_respuestas\\_cumplidos.pdf](http://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/upo/profesores/ksiex/profesor/1317216338678_kathrin_siebold_-_respuestas_cumplidos.pdf)  
(Consultado el 20 de agosto de 2011)

Márquez-Reiter, Rosina, y María Placencia. 2005. *Spanish Pragmatics*. Houndmillas, UK: Palgrave Macmillan. Citado en Domnita Dumitrescu. 2011. Cortesía codificada versus cortesía interpretada en español: consideraciones generales. *Glosas* 7 (8), Universidad del Estado de California, Los Ángeles & Academia Norteamericana de la Lengua Española.

Martínez, José. 2009. El uso del vocativo como estrategia de cortesía entre jóvenes universitarios de Caracas. Una primera indagación. *Lingua Americana*. XIII N° 25, pp. 100 – 120.

Maturana, Humberto y Francisco Varela. 2004. *De máquinas y seres vivos. Autopoiesis: la organización de lo vivo*. Argentina: Lumen.

McConnell-Ginnet, Sally. 1988. Lenguaje y Género, en: Newmeyer, F. (ed) *Panorama de la lingüística moderna de la Universidad de Cambridge. VI. El lenguaje; contexto socio-cultural*. Madrid: visor, 99-126.

Meyer-Hermann, Reinhard. 1988. Atenuación e intensificación (análisis pragmático de sus formas y funciones en español hablado). *Anuario de Estudios Filológicos* XI, 275-290.

Mills, Sara. 2002. *Rethinking politeness, impoliteness and gender identity*. Diponible en internet en:  
<http://www.linguisticpoliteness.eclipse.co.uk/Gender%20and%20Politen>.

- Moliner, María. 1996. *Diccionario de uso del español*. Novell. Inc.
- Montesinos, Lésmer. 2003. Cortesía y modalización en un foro de opinión de internet. *Revista Onomázein*, 8, pp. 73-98. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile. Disponible en Internet en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1345/134517976009.pdf>. (Consultado el 4 de marzo de 2012)
- Montesinos, Lésmer. 2004. Estrategias de intensificación y de atenuación en la conversación coloquial de jóvenes chilenos. *Revista onomázein* 10 (2): 9-32. Disponible en Internet: <http://www.onomazein.net/10/estrategias.pdf>. (Consultado el 15 noviembre 2011).
- Montesinos, Lésmer. 2005. Inmigración y exclusión en un foro chileno de internet: análisis crítico de representaciones discursivas. En Harvey Ana. (comp.) *En torno al discurso. Contribuciones de América Latina*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile, pp. 272-287.
- Morris, Charles. 1938. *Foundations of the theory of signs. International Encyclopedia of Unified Science*. Vol. I N° 2. University of Chicago Press, Chicago Illinois. Citado en Francisco Yus. 2001. Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet. Barcelona (España): Ariel.
- Murillo, José. 2004. La pragmática y la enseñanza del español Como segunda lengua. *Revista Educación*, 28 (2): 255-267: Universidad de Costa Rica. Disponible en Internet: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/440/44028214.pdf> (Consultado el 23 de febrero de 2012)
- Murray, Denise. 1991. *The Composing Process for Computer Conversation. Written Communication*. 8, 1: 35-55. London: Sage Publications. Citado en Carmen Pérez. 2007. Los elementos conversacionales en la comunicación escrita vía Internet en lengua inglesa. Tesis de Doctorado. Universitat Jaume I. Disponible en internet: [www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10441/perez.pdf?...1](http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10441/perez.pdf?...1) (Consultado el 20 de Enero de 2012)
- Naughton, John. 1999. A brief story of the future: the origins of the Internet, Londres. Citado en David Crystal. 2002. *El lenguaje e Internet*. Madrid (España): Cambridge University Press.
- Nobilia, Valentina. 2001. Más allá de la netiquette: la negociación de la cortesía y del español en la chats. *Oralia*, 4, 149-178.

- Nobilia, Valentina. 2004. La ironía en la chats. En Bravo, Diana y Antonio. Briz (eds). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Okamoto, Shigeko. 2002. Ideology and social meanings: rethinking the relationship between language, politeness, and gender. In Benor, Sara et al. (Eds). *Gendered practice in language*. Sanford, CA: CSLI Publication. Pp. 91-113. Citado en Nuria Lorenzo y Patricia Bou. 2003. Gender and politeness: Spanish and British undergraduates's perceptions of appropriate requests. En José Santaemilia (Eds) 2003. *Género, lenguaje y traducción* Universitat de Valencia / Dirección General de la mujer, pp. 187-199.
- Oteiza, Teresa. 2007. Categorías Conceptuales y Aplicaciones a Corpora Orales y Escritos. En Bravo, Diana (Ed.) 2005. *Estudios de la (Des)Cortesía en Español*. *Estudios Filológicos* 42: 250-252.
- Palm, Pamela. 2005. *Género y atenuación cortés en Mérida: cuando el tópico marca la diferencia*. Tesis de Maestría. Mérida. Universidad de Los Andes.
- Pellowe, John. 1990. Who is context? In: Graham McGregor y R. S. White (eds.), *Reception & Response. Hearer Creativity and the Analysis of Spoken and Written Texts*. London, New York: Routledge, 69-96.
- Pérez, Carmen. 2007. *Los elementos conversacionales en la comunicación escrita vía Internet en lengua inglesa*. Tesis Doctoral. Universitat Jaume I. Disponible en Internet: [www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10441/perez.pdf?...1](http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10441/perez.pdf?...1) (Consultado el 20 de Enero de 2012)
- Pietrosemoli, Lourdes y María Eugenia Domínguez. 2001. El chateo ¿oralidad o escritura? *Revista de Investigación Lingüística*; Vol. 4, No 2. pp. 47-62. Disponible en Internet en: <http://revistas.um.es/ril/article/view/4871> (Consultado el 2 de febrero de 2012).
- Poblete, María. 1998. Los marcadores discursivo-conversacionales de más alta frecuencia en el español de Valdivia. (Chile). *Estudios Filosóficos*, 33: 93-103. Disponible en Internet [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0071-17131999003400012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0071-17131999003400012&script=sci_arttext) (Consultado el 2 de Marzo de 2012).
- Puga, Juana. 1997. *La atenuación en el castellano de Chile: un enfoque pragmalingüístico*. Valencia. (España): Tirant Lo Blanch.
- Real Academia Española. 2005. *Diccionario panhispánico de dudas de la Real Academia Española*. Primera edición (octubre 2005). Disponible en:

<http://buscon.rae.es/dpdI/SrvltConsulta?lema=contexto>. (Consultado el 9 de febrero de 2012.)

Reyes, Thomas. 2003. *Métodos cualitativos de investigación*, pp.75-87. Documento Disponible en Internet: <http://cicia.uprrp.edu/forum/Vol.%204.2/4.pdf> (Consultado el 2 de Agosto de 2012).

Ruzickova, Elena. 2007. Strong and mild requestive hints and positive-face redress in Cuban Spanish. *Journal of Pragmatics* 39, 1170–202. Citado en Domnita Dumitrescu. 2011. Cortesía codificada versus cortesía interpretada en español: consideraciones generales. *Glosas*, 7 (8), Universidad del Estado de California, Los Ángeles & Academia Norteamericana de la Lengua Española.

Sachs, Jacqueline. 1999. El uso del lenguaje en niños y niñas preescolares durante el juego simulado. En Philips, Susan, Susan Steele y Christine Tanz (eds.). 1999. *Lengua. Género y Sexo Desde una Perspectiva Comparada*, pp.185-196 Quito: Editorial Abya Yala.

Salazar, Maribel. 2008. *La cortesía desde las fórmulas de tratamiento en el messenger*. Tesis de Maestría en Lingüística. Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Sanz, Inmaculada. 2001. El estilo del correo electrónico: su oralidad. *IV Congrés Internacional sobre Llengües per a Finalitats Específiques*. Barcelona: Universitat de Barcelona., 236-242.

Sanz, Inmaculada. 2006. *El correo electrónico profesional: ¿género, subgénero o cibergénero?* Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Disponible en Internet: <http://www.unizar.es/aelfe2006/ALEFE06/1.discourse/25..pdf> (Consultado el 30 Junio 2011)

Scollon, Ron y Suzanne Scollon. 2001. *Intercultural Communication. A Discourse Approach*. Cambridgr: Blackwell.

Searle, John. 1975. Una taxonomía de los actos ilocucionarios, *Teorema*, VI/1: 43-77. Citado en María Escandell. 2004. Aportaciones de la Pragmática. J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (dirs.): *Enseñar español como segunda lengua o lengua extranjera. Vademécum para la formación de profesores*, Madrid, SGEL, pp. 179-198.

Serrano, María. 1999. Bueno como marcador de inicio de turno y contraposición: estudio sociolingüístico. *International Journal of the Sociology of Language*, 140, 91-109

- Serrano, María. 2008. El rol de la variable sexo/género en sociolingüística ¿diferencia, dominio o interacción. *Boletín de Filología de la Universidad de Chile*, (43), 175-192.
- Sheldon, Amy. 1990. *Pickle fights: gendered talk in preschool disputes. Discourse Processes*. Vol. 13, Iss. 1. Minnesota: University of Minnesota. Citado en María Serrano. 2008. El rol de la variable sexo/género en sociolingüística ¿diferencia, dominio o interacción. *Boletín de Filología de la Universidad de Chile*, (43), 175-192
- Smith, Frances Lee. 1993. The pulpit and woman's place: Gender and the framing of the exegetical self in sermon performances. En Tannen, Deborah (ed.). 1994. *Framing in discourse*. Nueva York y Oxford, Oxford University Press. (Trad en cast.: 1996. Género y discurso. Paidós Ibérica.
- Tannen, Deborah. 1990. *You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation*. New York: Ballantine.
- Tannen, Deborah. 1991. *Tú no me entiendes*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor. Tacuarí.
- Tannen, Deborah. 1993. *Gender and conversational interaction*. Oxford: University Press.
- Tannen, Deborah. 1996. *Género y Discurso*, Barcelona, Paidós.
- Thomas, Alexander. 1996. Analyse der Handlungswirksamkeit von Kulturstandards. En A. Thomas (comp.), *Psychologie interkulturellen Handelns* (pp. 107-135). Göttingen: Hogrefe. Citado en Alexandra Álvarez. 2010. Cortesía y cultura: traducir la (descortesía). Mérida: Universidad de Los Andes.
- Van Dijk, Teun. 1996. *Estructuras y funciones del discurso. Una introducción interdisciplinaria a la lingüística del texto y a los estudios del discurso*. Madrid. España: Siglo Veintiuno Editores.
- Vela, Cristina. 2005. *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense De Madrid. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/tesis/fll/ucm-t29391.pdf>. (Consultado el 30 Enero 2011)
- Watson, AnnMarie. 1996. *Formality of Computer-Mediated Communication between faculty and students*. CTA Senior Thesis Papers, Primavera. Citado en Francisco Yus. 2001. Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet. Barcelona (España): Ariel.