



Onomázein

ISSN: 0717-1285

onomazein@uc.cl

Pontificia Universidad Católica de Chile  
Chile

Toledo Vega, Gloria; Toledo Azócar, Sonia  
Estrategias de cortesía para la petición en hablantes nativos del español de Chile y en  
hablantes de español como lengua extranjera  
Onomázein, núm. 29, junio, 2014, pp. 47-63  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
Santiago, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134531821007>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## Estrategias de cortesía para la petición en hablantes nativos del español de Chile y en hablantes de español como lengua extranjera

*Politeness strategies for requests in Chilean Spanish native speakers and Spanish foreign language speakers*

**Gloria Toledo Vega**

Pontificia Universidad Católica de Chile  
Chile

**Sonia Toledo Azócar**

Pontificia Universidad Católica de Chile  
Chile

ONOMÁZEIN 29 (junio de 2014): 47-63  
DOI: 10.7764/onomazein.29.2



**Gloria Toledo Vega:** Departamento de Ciencias del Lenguaje, Facultad de Letras, Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile. Correo electrónico: [gloriamacarenatv@gmail.com](mailto:gloriamacarenatv@gmail.com)

**Sonia Toledo Azócar:** Facultad de Letras, Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile. Correo electrónico: [stoledoa@uc.cl](mailto:stoledoa@uc.cl)

Fecha de recepción: septiembre de 2012  
Fecha de aceptación: noviembre de 2013

## Resumen

Este artículo presenta un estudio sobre el comportamiento pragmático de hablantes nativos del español de Chile en la petición, dentro de contextos formales. El objetivo es comparar el desempeño de los hablantes chilenos con el de hablantes no nativos, aprendices de español como lengua extranjera.

Para establecer una taxonomía clara con la cual comparar a ambos grupos de informantes,

nos valimos de las estrategias para la petición de Blum-Kulka y otros cuyo trabajo se enmarca en la pragmática de la interlengua, que, al igual que este estudio, busca establecer puntos de comunión y discrepancia entre dos lenguas, para analizar el desarrollo interlingüístico de hablantes no nativos.

**Palabras clave:** interlengua; conducta pragmática; hablantes nativos; hablantes no nativos; estrategias para la petición.

## Abstract

This article presents a study on the pragmatic behaviour of Chilean native speakers of Spanish in requests as speech acts, inside formal contexts. This study aims at comparing pragmatic behaviours between native and non native speakers, who are Spanish as Foreign Language learners.

In our study we take into account the strategies for requests of Blum-Kulka et al. in order to compare both groups of informants. As ours, Blum-Kulka's study is framed into the Pragmatics of Interlanguage, which looks for establishing equivalences or discrepancies to analyze the development of a second language.

**Keywords:** interlanguage; pragmatic behaviour; native speakers; non native speakers; request strategies.

## 1. Introducción

La comunicación verbal se entiende como un ejercicio de intercambio interpersonal dirigido a la co-construcción de un discurso donde se articulan las intenciones propias y la relación con los otros participantes de la interacción. En este marco, el hablante tiene que considerar la adaptación de sus enunciados de acuerdo a sus intenciones y a factores sociales y contextuales, lo cual supone la puesta en marcha tanto de la competencia lingüística —entendida como conocimiento y aplicación de reglas gramaticales y lógico-semánticas de una lengua— como de la competencia pragmática.

Si bien existen universales pragmáticos, no todas las formas lingüísticas son utilizadas en todas las lenguas de la misma manera, ya que los formatos elegidos para transmitir significados pragmáticos obedecen a convenciones tanto lingüísticas como culturales. Un hablante no nativo es competente en su lengua materna (LM) cuando posee “el conocimiento de las convenciones lingüísticas y comunicativas que los hablantes (nativos) poseen para crear y mantener la cooperación conversacional” (Gumperz, 1982: 209) e incorpora en su *saber decir* o *hacer* con la lengua (Bachman, 1995 [1990]) el conocimiento cultural que posibilita a los hablantes usar e interpretar enunciados adecuadamente.

Nuestro trabajo lleva a cabo una comparación entre las realizaciones de hablantes nativos del español de Chile y estudiantes angloparlantes de español como lengua extranjera, respecto a estrategias de cortesía para la petición, en el contexto de una situación de habla laboral y en relaciones asimétricas de poder y distancia social (+P, +D). Con este propósito recogimos y

analizamos datos de hablantes nativos del español de Chile, a fin de obtener un repertorio de estrategias para la petición y analizar el empleo de estas en relación a variables sociales (poder y distancia social), etarias y de género. Luego obtuvimos y analizamos datos de informantes no nativos de español (angloparlantes de nivel avanzado y superior) en relación a las estrategias utilizadas para la petición en nuestra lengua, sin considerar variables de edad ni género, pues las conclusiones que estas podían arrojar solo tienen validez en el caso de hablantes nativos, quienes tienen un dominio efectivo de estas condicionantes sociopragmáticas.

Finalmente, comparamos los datos de los hablantes no nativos con los antecedentes obtenidos del primer grupo de control (HN), a fin de determinar qué grado de desenvoltura estratégica presenta la interlengua de los aprendices.

No pretendemos definir aquí si la actuación de los aprendientes<sup>1</sup> es típica de su interlengua<sup>2</sup> o si sus fallos dependen de su lengua materna o de su nivel en la lengua meta. Tampoco intentamos abordar un análisis centrado en las características socioculturales reflejadas en cada lengua en estudio. Nuestro trabajo es un análisis interlingüístico, cuyo objetivo final es presentar una comparación, principalmente cuantitativa, entre las estrategias seleccionadas por los dos grupos de informantes, a objeto de comprobar qué diferencias existen en el comportamiento pragmático de ambos grupos y si estas radican en el plano pragmlingüístico o sociopragmático<sup>3</sup>.

## 2. Lineamientos teóricos

Configuramos nuestro marco teórico a partir de concepciones clásicas: la teoría de los ac-

1 En la lingüística aplicada a la enseñanza de segundas lenguas se hace referencia a los *aprendices* como aquellos hablantes no nativos inmersos en un contexto formal o académico de aprendizaje, mientras los *aprendientes* son aquellos hablantes no nativos que adquieren la L2 en cualquier tipo de contexto.

2 El término *interlengua* hace referencia a cada uno de los estadios de lengua que presentan los aprendices de una lengua, que difieren tanto de la lengua materna de estos como de la lengua meta (Liceras, 1992).

3 El ámbito pragmlingüístico tiene que ver con la incidencia de factores estructurales en el comportamiento pragmático de un hablante. El plano sociopragmático apunta más convenciones sociales y culturales dentro de una determinada comunidad de habla y que determinan un comportamiento pragmático determinado.

tos de habla (Austin, 1962; Searle, 1969) y el estudio de la imagen y la cortesía verbal (Leech, 1983; Brown y Levinson, 1987), considerando que “los actos de habla y la cortesía [...] son dos campos en los que se hacen más evidentes las diferencias culturales en lo que a normas de uso de la lengua se refieren y, por tanto, son [...] en los que se manifiestan de manera más clara los fenómenos de interferencia pragmática” (Escandell, 2003: 187).

Incorporamos también las nociones de Brown y Levinson (1987), quienes sostienen que para poder evaluar el grado de cortesía o trabajo de imagen requerido en una situación, el investigador debe basarse en tres variables: la distancia social (D), el poder social (P) y el grado de imposición (R) del acto en cuestión en una cultura específica; D y P son variables universales y R depende de la cultura.

Nuestro estudio propone un cruce entre tres líneas de investigación pragmática: por un lado la sociopragmática, en tanto analizamos casos a partir de variables sociales (poder y distancia social), factores que a su vez pueden ser condicionados por la edad y el género de los participantes del acto de habla. Por otra parte, la pragmática de la interlengua, entendida como el estudio de la utilización y adquisición de patrones de acción lingüística en una segunda lengua por parte de hablantes no nativos. Por último, consideramos los elementos lingüísticos que pudieran influir en el desempeño pragmático de los hablantes (pragmalingüística) para evaluar el peso de la falta de competencia gramatical en los hablantes no nativos.

Debido a que nuestro foco de interés está puesto en el *modus operandi* de los hablantes nativos y no nativos del español, el análisis de nuestro corpus se basa fundamentalmente en las estrategias para la petición propuestas por Blum-Kulka y otros (1989), quienes clasificaron los actos de petición en nueve tipos de realiza-

ciones que, según la perspectiva que tome el hablante, pueden estar orientadas hacia el hablante, hacia el oyente, direccionadas hacia ambos o hacia ninguno. Estas estrategias a su vez pueden ser modificadas interna o externamente por otros elementos que tienden a disminuir el impacto de la petición, o bien a aumentarlo.

### 3. Diseño metodológico

En la tarea de recopilación de corpus optamos por el juego de rol abierto. Propusimos dos situaciones comunicativas y pedimos a los informantes que respondieran por escrito cómo reaccionarían al escenario propuesto, el cual requiere un acto de petición en una situación laboral.

Aplicamos nuestro cuestionario (ver anexo) a hablantes nativos y no nativos, pidiéndoles a ambos grupos que contestaran en español tal como lo harían en una situación real. Con los datos de ambos grupos de informantes comparamos las realizaciones y sus estrategias para la petición en español. Los datos fueron recogidos en Santiago de Chile en la Pontificia Universidad Católica. El primer grupo corresponde a académicos, estudiantes y funcionarios administrativos, y el segundo grupo está conformado por alumnos extranjeros, angloparlantes, de intercambio universitario.

Si bien reconocemos que los datos obtenidos en conversaciones naturales constituyen la forma ideal para observar un comportamiento pragmático, tomamos en cuenta limitaciones tales como la dificultad de detectar altas frecuencias del fenómeno en cuestión y de controlar las producciones que queremos que aparezcan en nuestro corpus, además del excesivo tiempo que supone tal metodología. Creemos que el método seleccionado presenta varias ventajas en relación con el propósito del trabajo, ya que proporciona un contexto discursivo relativamente amplio y, al mismo tiempo, permite la obtención

4 Se refiere a que la lengua materna de un hablante suple el déficit de conocimiento en una lengua no nativa, pues se transfieren las estructuras de la lengua nativa a la lengua objeto, pudiendo o no coincidir estos ítems con los de la lengua meta.

de respuestas prototípicas, cuya consecución a partir de una situación de habla real es muy difícil para un estudio de esta naturaleza. Mediante el juego de rol abierto es posible controlar mejor las variables (P, D, sexo y edad). Por último, valga mencionar que queremos ceñirnos al análisis de un acto de habla (la petición) y no a la interacción verbal como objeto de estudio del análisis del discurso o de la conversación.

Para contestar nuestro cuestionario trabajamos con dos grupos de hablantes. Grupo *a*: hablantes nativos del español de Chile (HN) compuesto por 20 informantes, 10 mujeres (HNM) y 10 hombres (HNN) para configurar dos grupos etarios: cinco mujeres de menos de 50 años (HNM < 50) y cinco hombres de menos de 50 años (HNN < 50) y el resto, cinco hombres y cinco mujeres de más de cincuenta años (HNN > 50 y HNM > 50). Grupo *b*: hablantes no nativos (HNN) compuesto por 20 informantes, para el cual no consideramos variable de género ni edad, ya que solo nos interesa conocer su repertorio de estrategias sociopragmáticas para la petición en español con respecto al poder relativo de los participantes y al grado de distancia social. El manejo de condicionantes sociales en español solo puede ser cien por ciento válido en el caso de los hablantes nativos; por lo demás, no queremos abordar un estudio contrastivo, sino un examen que nos aporte una base para un análisis de interlengua de las producciones de los hablantes de español como lengua extranjera.

Para el grupo *b* seleccionamos informantes que fueran relativamente homogéneos en su nivel de español: avanzado o superior (C1-C2 según *Marco común europeo de referencia para las lenguas* [Consejo de Europa, 2002]), y que hubieran estado en el país de la lengua meta un tiempo superior a tres o cuatro meses, lo que nos podría garantizar cierto grado de reflexión e interacción respecto a los códigos culturales de la comunidad de habla chilena.

No consideramos las variables sociales o de nivel de educación, porque nuestro interés era obtener una taxonomía de estrategias válidas para cualquier nivel sociocultural, de tal forma que todos nuestros informantes hablantes nativos correspondían a personas con escolaridad completa<sup>5</sup>. Tampoco consideramos la relación hablante oyente (H-O) en cuanto a género, es decir, si la persona a quien se dirige el hablante es hombre o mujer.

La organización del juego de roles que hemos propuesto es la siguiente:

#### ESQUEMA 1

H - O	H - O
P < P	P > P
+ D	+ D

- Grupo a) {+DS}, {H < O}  
b) {+DS}, {H > O}

### 4. Análisis de los datos arrojados por el grupo *a*: hablantes chilenos

#### 4.1. Análisis de las estrategias usadas para la petición en hablantes chilenos

El repertorio de estrategias para la petición diseñado por Blum-Kulka y otros (1989) se organiza en una escala que va de un mayor a menor grado de dirección del acto de habla. Cabe señalar que esta tipología considera normalmente la perspectiva orientada hacia el oyente; sin embargo, al analizar las realizaciones de nuestros informantes nos dimos cuenta de que, para poder clasificar sus enunciados, debíamos incorporar tanto la perspectiva orientada hacia el oyente como hacia el hablante, hacia ambos o la orientación impersonal. Blum-Kulka y otros ejemplifican las frases obligativas y las dudas preparatorias como enunciados orientados solo al oyente y proponen ejemplos como: *Vas a mover el coche* o *¿Podrías limpiar la cocina?* No

5 Doce años de educación: ocho de primaria y cuatro de secundaria.

obstante, en nuestro análisis nos encontramos con casos como: *Debo solicitarle autorización o ¿Puedo tomar dos días?*, además de casos en que la perspectiva es impersonal: *¿Es posible tomar dos días?* Considerando esto asumimos en esta clasificación la variabilidad de perspectivas en la petición.

Todos los ejemplos que utilizamos en este apartado y en otras partes de este trabajo han sido obtenidos de nuestros informantes, excepto para el caso de peticiones con indirectas suaves, que no se registraron en nuestro corpus.

1. Derivación de modo (DM): en que el modo del verbo señala la fuerza ilocutiva. Así por ejemplo el uso del imperativo en: *Déjame tomar dos días libres*.
2. Performativas (P): enunciados en que la fuerza ilocutiva es nombrada explícitamente: *Solicito que (...) pueda tomarme esos dos días*.
3. Rodeos performativos (RP): enunciados en que la expresión de la fuerza ilocutiva es modificada por atenuadores, por ejemplo: *Le agradecería que tratara de solucionar su problema de otra forma y viera la forma de posponer su ausencia*.
4. Frases obligativas (FO): enunciados que imponen una obligación al oyente para llevar a cabo el acto: *Debo ausentarme dos días esta semana*.
5. Frases de expresión de deseo o necesidad (FED): enunciados que imponen el deseo o necesidad del hablante de que el oyente lleve a cabo el acto, por ejemplo: *Necesito que me dé permiso por dos días*.

6. Fórmulas de sugerencia (FS): enunciados que conllevan, en forma de insinuación, una propuesta para hacer algo: *Esos dos días se los puede tomar en otra ocasión, si es que no urge tanto como el trabajo a realizar*.
7. Dudas preparatorias (DP): enunciados que contienen referencias a condiciones preparatorias (habilidad, deseo) convencionalizadas en cada lengua específica: *¿Es posible que tomes estos días en otra situación?*
8. Indirectas fuertes (IF): enunciados que contienen referencia parcial del elemento u objeto necesitado para la implementación del acto: *Tú sabes cómo estamos de trabajo y es vital que todos estemos aquí*.
9. Indirectas suaves (IS): enunciados que no hacen referencia a la petición propiamente tal (ni a ninguno de sus elementos), pero son interpretables como peticiones por el contexto: *Y pensar que jamás me he tomado un día libre*.

La tabla 1 nos muestra que la frase de expresión de deseo o necesidad aparece como la estrategia preferida para la petición (60% del total), seguida de lejos por las frases obligativas (15%). Cabe destacar que las estrategias de tipo FED se presentaron, en su totalidad, como expresión de necesidad y no de deseo, lo que apunta a justificar su petición de manera que el interlocutor acceda a ella.

El empleo de indirectas fuertes es escaso (5%) y nulo en el caso de las indirectas suaves. Por otra parte, no se presentaron casos de derivación de modo con uso del imperativo, no obs-

**TABLA 1**

Estrategias usadas por los hablantes chilenos en la petición, considerando relaciones de poder

	DM	Perform.	RP	FO	FED	FS	DP	IF	IS
PH<PO	0	10	5	15	60	0	5	5	0
PH>PO	5	10	30	0	10	15	20	10	0



tante hemos incluido en este ámbito una forma convencionalmente usada como expresión de mandato: *Todo el trabajo administrativo que pueda ser realizado en casa, favor de cumplir y enviarlo vía e-mail*. La razón por la cual circunscribimos el infinitivo dentro de la derivación de modo es que, a pesar de que es una forma que no se puede derivar, se trata de una expresión directa de mandato que, como tal, debe ubicarse en un rango de mayor imposición dentro del repertorio de estrategias que acogimos para este análisis.

Las dudas preparatorias que aparecieron entre nuestros informantes están en su mayoría orientadas hacia el hablante o son de orientación impersonal y escasamente se dirigen hacia el oyente.

En la relación PH > PO la petición aparece preferentemente bajo la forma de rodeos performativos (30%), seguida por las dudas preparatorias (20%), de orientación principalmente impersonal. Es interesante observar que estos resultados no demuestran un grado de imposición muy alto, considerando que el hablante es el que ostenta más poder en la relación. Cabe destacar también que en esta situación se presenta mayor variabilidad en el empleo de estrategias, no observándose una preferencia tan marcada por alguna de ellas, como en el contexto anterior. Aparentemente, un mayor grado de poder favorecería la variación estratégica para el acto de habla que analizamos.

#### 4.2. Análisis del grado de dirección o indirección en hablantes del español de Chile

Guiados por el repertorio de estrategias de Blum-Kulka y otros es posible determinar tres niveles de indirección que se organizan en la siguiente escala:

- a) estrategias directas (ED): 1-5.
- b) estrategias convencionales indirectas (ECI): 6 y 7.

c) estrategias indirectas no convencionales (EINC): 8 y 9.

En 1, 2 y 3 la fuerza ilocutiva se deriva de indicadores lingüísticos. En 4 y 5 el entendimiento radica en el contenido semántico del enunciado. En 6 y 7 la interpretación es ayudada por el uso convencional. En 8 y 9 radica fuertemente en el contexto.

Una estrategia será más directa que otra si la intención ilocutiva —la de hacer una petición— es más aparente o clara, es decir, si el proceso interpretativo para llegar de lo que se dice a lo que se quiere decir es más explícito. En estos casos los operadores de cortesía aparecen neutralizados, prevaleciendo otra ley que rige la interacción verbal: “sea claro” (Lakoff, 1973); es el caso del empleo de las formas del imperativo para la petición. Al respecto, Escandell (2003: 141) señala: “Cuando lo importante es transmitir eficazmente una información y especialmente cuando esa información interesa en particular al destinatario, la necesidad de concisión hace prevalecer los principios conversacionales por encima de la cortesía”.

La convencionalidad se refiere a formas que tienden a aceptarse comúnmente como formas idiomáticas estandarizadas en actos de habla indirectos. Estas estructuras tienen la propiedad de mantener su significado literal y convencional. Según Blum-Kulka y otros (1989), las preguntas sobre la habilidad del oyente son ejemplos por excelencia de la indirección convencional; así, por ejemplo, el enunciado *¿Podrías llevarme a casa?* mantiene su carácter de pregunta a la vez que funciona como un acto de petición indirecto. A nuestro juicio ocurre lo mismo si la pregunta se orienta hacia el hablante: *¿Puedo tomarme dos días libres?*, pues la doble funcionalidad del enunciado se mantiene.

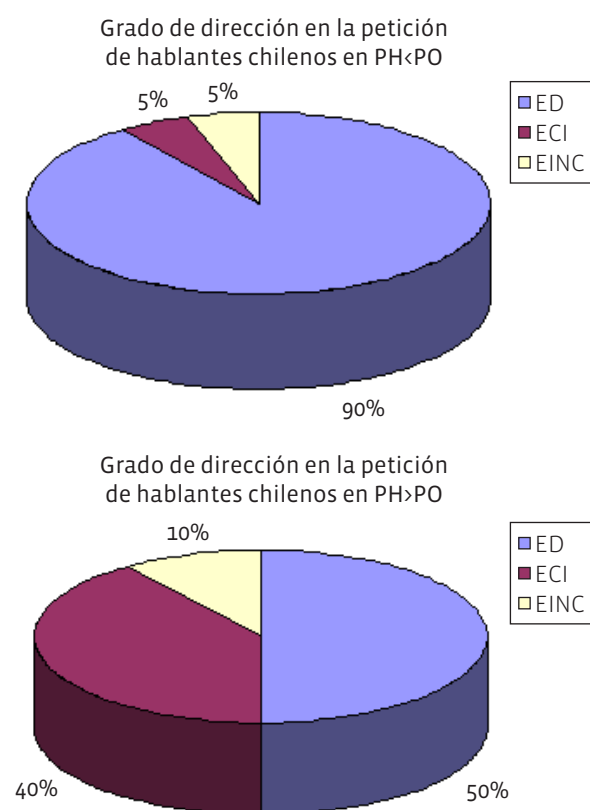
Para la indirección convencional, las convenciones más importantes son pragmatolingüísticas por naturaleza; en otras palabras, la convencionalización radica principalmente en las



propiedades del enunciado. La indirección no convencional, por su parte, tiene un final abierto tanto en términos de contenido proposicional como en forma lingüística y fuerza pragmática; la ambigüedad radica en lo que quiere decir el hablante.

### GRÁFICOS 1a y 1b

Manejo de estrategias de acuerdo al grado de dirección en hablantes chilenos, considerando la relación de poder hablante-oyente



En el gráfico 1a puede observarse un escaso manejo de estrategias más indirectas, tanto convencionales como no convencionales, en todos los grupos de edad y de género. El hablante en una posición de menos poder respecto a su interlocutor prefiere estrategias más directas, y en una posición de dominio sobre el oyente (gráfico

1b) la preferencia aparece más compartida entre las estrategias directas (50%) y las indirectas (40% ECI y 10% EINC).

## 4.3. Análisis de los actos periféricos

### 4.3.1. Modificadores

Los modificadores son elementos periféricos que preceden o anteceden al acto nuclear (elemento mínimo indispensable para la funcionalidad del acto de habla) y pueden tener la función de reforzadores o atenuadores de este. Pueden clasificarse en externos e internos, según la relación que establezcan con el acto nuclear. El siguiente ejemplo tomado de nuestro corpus grafica la estructura prototípica de la petición:

Jefe, [precursor para llamar la atención: modificador externo] necesito urgente [modificador interno: reforzador de la fuerza de la petición] tomarme dos días libres (acto nuclear: FED), se trata de un asunto ineludible [justificador de la petición: modificador externo].

Los modificadores externos se llevan a cabo por cláusulas opcionales que pueden atenuar o reforzar la fuerza de la petición. Blum-Kulka y otros proponen que entre esta clase de elementos periféricos podemos encontrar precursores (*alerters*), que dirigen la atención del oyente hacia el acto de habla: *Don X, por motivos personales...*, o justificadores (*grounders*). La función de ambos es desarmar la posibilidad de negación por parte del oyente<sup>6</sup>: *Resulta que se enfermó mi hermana en el sur y quiero ir a verla.*

Además de estos modificadores, encontramos en nuestro corpus otros tipos de movimientos de apoyo, de los cuales muchos cabrían en la categoría de *disarmers* (Márquez, 2002); sin embargo, quisimos darles una denominación especial, de acuerdo a la función que cumplía cada uno de estos elementos. Algunos de estos modificadores (disculpa y promesa de reparo) se cruzan con el acto de pedir disculpas, pero, aun-

6 Blum-Kulka y otros (1989) establecen una división entre *grounders* y *disarmers*, pero los hemos reunido en un mismo término ya que el objetivo fundamental de la justificación es “desarmar” la posibilidad de negación por parte del oyente.

que en estricto rigor estos movimientos de apoyo corresponden a otro tipo de acto de habla, se presentan como modificadores para el acto principal, que es el de pedir, y resulta interesante analizar su ocurrencia de uso.

- Promesa de reparo (PR): *Procuraré dejar todo adelantado o en su defecto avanzado lo máximo posible para que mi ausencia no cause algún perjuicio a la empresa.*
- Advertencia: *De todos modos, si me niegas la autorización iré igual ya que es imprescindible que salga.*
- Expresión de agradecimiento por adelantado: *Le agradecería que tratara de solucionar su problema de otra forma.*
- Expresión de entendimiento: *Señor, yo entiendo perfectamente sus razones para ausentarse, pero desgraciadamente este no es un buen momento y usted lo sabe.*
- Expresión de consecuencias: *Si nos falla perdemos todos.*
- Pregunta de cierre (PC): *Entiendo la sobrecarga de trabajo, pero se trata de un asunto ineludible. ¿Te parece posible?*
- Disculpa: *Gracias por comprenderme y disculpeme por los inconvenientes que le planteo.*

Como se aprecia en la tabla 2 los modificadores que justifican el acto de la petición son los más utilizados por los hablantes nativos. Les siguen las expresiones de entendimiento y los precusores. Los justificadores funcionan como un refuerzo de la imagen positiva de quien realiza

la petición, ya que apuntan a que el interlocutor considere las razones de fondo de quien formula el acto de habla. Por otra parte, la expresión de entendimiento apunta a respetar la imagen negativa del oyente, con lo cual vemos que el trabajo de cortesía parece direccionarse a la mantención de la imagen de los interactuantes.

El recurso menos utilizado es la expresión de consecuencia, que aparece en un solo caso: *Si nos falla perdemos todos*, y que afecta fuertemente la imagen negativa del oyente.

En la relación PH < PO se observa un uso importante de precusores, pero cabe considerar también que es este grupo el que inicia la interacción verbal. Dentro de los precusores más usados figuran *señor* y *don* más el nombre del destinatario. En algunas ocasiones se utiliza el precursor *jefe*, pero este parece ser más usado en contextos en que se observa menor distancia social entre los participantes del acto de habla.

En la relación PH > PO es recursivo el uso de los justificadores, que alcanza un 85% de las realizaciones. La promesa de reparo, que es bastante utilizada en la relación PH < PO (55%), apenas aparece una vez en PH > PO (5%), mostrándose, de forma sutil, un mayor grado de imposición en el acto de habla cuando el hablante ostenta más poder.

La expresión de entendimiento o comprensión por parte del hablante es frecuente en ambos grupos (40%-50% respectivamente), lo que marca cierta tendencia a que los hablantes resguarden la imagen negativa de los interlocutores.

**TABLA 2**

Manejo de modificadores externos para la petición en hablantes chilenos, considerando relaciones de poder

	PREC.	JUSTIF.	PR	ADVERT.	AGRAD.	ENTEND.	CONSEC.	PC	DISC.
PH<PO	70	55	55	10	10	45	0	5	5
PH>PO	25	85	5	0	25	50	5	0	0

Entre los modificadores internos, elementos que atenúan o intensifican la fuerza del acto nuclear, se cuentan los adverbios de tiempo y lugar, de modo, adjetivos y pronombres indefinidos y demostrativos, los tiempos de cortesía (condicional e imperfecto) y diminutivos.

Dada la naturaleza impositiva del acto nuclear, se puede observar que la mayoría de los modificadores funcionan como atenuadores de la petición. En general, el tipo de modificador interno más usado tiene que ver con elecciones modales, condicional o subjuntivo, para atenuar el impacto de la petición y disminuir la amenaza a la imagen negativa del oyente: *Le pido que si fuera posible me diera...*; *Quisiera pedirle...*; *Te pediría que vieras si puedes postergarlas para más adelante...* Este tipo de modificadores se presenta en todos los grupos de género y de edad estudiados entre los chilenos.

Es interesante observar que no se emplea en ningún caso el diminutivo, elemento léxico que se considera recurrente en la mitigación de la fuerza ilocutiva de un acto impositivo dentro de la comunidad de habla chilena. La idea preconcebida de que nuestra comunidad de habla recurre frecuentemente a este elemento debe ser rebatida a partir de trabajos como el nuestro, que ponen al día el comportamiento pragmático de nuestra comunidad de habla.

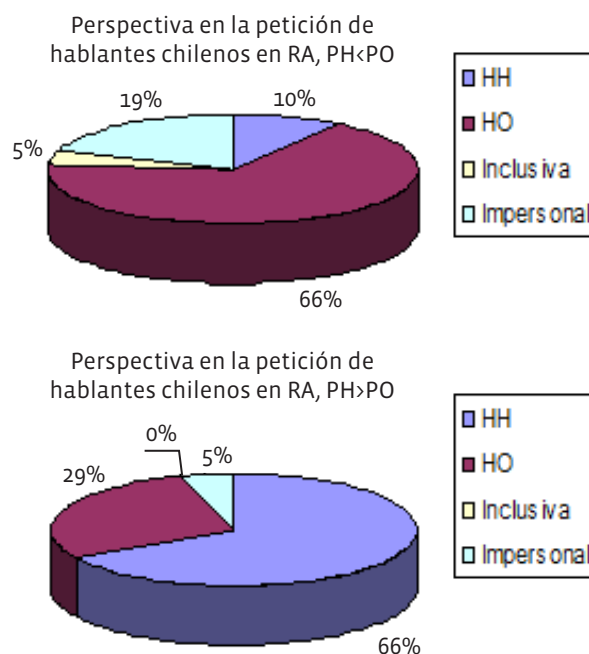
#### 4.4. Perspectiva en la petición

La perspectiva se refiere a si la formulación del acto de habla se orienta hacia el hablante, enfatizando el rol del agente (HH): *Debo ausentarme dos días en esta semana*; hacia el oyente (HO): *¿Qué le parece que se tome esos días cuando terminemos?*; hacia ambos participantes (inclusivas): *Todos tenemos que estar en esa*, o si se formula de manera impersonal: *Favor de cumplir y entregarlo vía e-mail*.

Los gráficos 2a y 2b ilustran que los dos grupos orientan su perspectiva hacia el participante del intercambio comunicativo que sustenta

#### GRÁFICOS 2a y 2b

Perspectiva en la petición de hablantes chilenos, considerando relaciones de poder



la relación de más poder (+P). En el primer grupo corresponde al oyente y en el segundo al hablante, con un resultado de 66% del total de realizaciones.

La mayor variabilidad en la perspectiva ocurre en las mujeres mayores de cincuenta años. La perspectiva inclusiva o impersonal es poco recurrente, siendo esta última un poco mayor en la relación donde el oyente ostenta el poder, quien recurre a una forma impersonal, al sentir que su enunciado puede amenazar fuertemente la imagen negativa del hablante.

En general no se observan mayores diferencias entre grupos etarios o de género. Lo más notable es que los hablantes hombres mayores de cincuenta años no usaron los rodeos performativos como estrategia para la petición y que, en general, este mismo grupo es el que demostró más variabilidad a la hora de emplear distintas estrategias. La constante entre los HN es que to-

dos los informantes prefieran la gama de estrategias directas. Al parecer, la premisa es ser claro y favorecer el significado por sobre la forma en que se lleva a cabo la petición.

En cuanto al manejo de modificadores internos, se puede apreciar que todos los grupos de edad y género recurren a recursos bastante similares y que en el empleo de estos descansa el mayor trabajo de cortesía dentro del acto de habla. Finalmente, respecto a la perspectiva que asume el hablante respecto a su interlocutor, se observa mayor variabilidad entre mujeres mayores de cincuenta años.

No obstante las diferencias mencionadas de edad y género, ninguna de ellas es tan importante como para determinar una tendencia marcada hacia el uso de ciertas estrategias o movimientos de apoyo del acto nuclear. Podría encontrarse una mayor variación si se considera el manejo de estas variables en la interrelación hablante oyente, lo cual constituiría un tema para otro estudio. Por nuestra parte, consideraremos entonces las preferencias generales de los hablantes nativos respecto a una determinada estrategia o movimiento de apoyo, como asimismo la relación de poder existente entre hablante y oyente, a objeto de que posteriormente comparemos las producciones de los hablantes nativos y no nativos.

## 5. Comparación de los datos obtenidos en ambos grupos de informantes

La comparación de las producciones de hablantes nativos y no nativos puede brindarnos conclusiones interesantes respecto al manejo

pragmático e interlingüístico de los hablantes de español como lengua extranjera. Los cuadros que mostramos a continuación ilustrarán el desempeño de los hablantes no nativos y, a la vez, el contraste de este con el comportamiento lingüístico registrado entre los hablantes chilenos.

Considerando la tabla 3, se puede apreciar que ambos grupos de informantes comparten una marcada preferencia por las estrategias de frases de expresión de deseo (FED), si bien la gran mayoría de los hablantes, en los dos grupos, las manifiesta como necesidades. La mayor diferencia entre hablantes nativos y no nativos radica en el empleo de dudas preparatorias (DP), registradas ampliamente en el grupo de HNN, pero con una escasa predilección por el grupo de control. Los hablantes chilenos exhiben una mayor variación de estrategias frente al grupo no nativo, que se inclina casi exclusivamente por las estrategias DP o FED.

Los dos polos de mayor dirección (DM) y de menor dirección (IS) son los que presentaron menos frecuencia de aparición en ambos grupos de informantes, lo cual es esperable si consideramos que el imperativo resulta descortés para los contextos que hemos planteado en el cuestionario y que la estrategia de mayor indirección (IS) puede hacer peligrar la correcta interpretación del enunciado, por la vaguedad pragmática que esta supone.

A partir de un análisis de proporciones, determinamos en qué ítems aparecen diferencias significativas entre ambos grupos de informantes (HN y HNN). Este test determina la proporción respecto a cómo un subconjunto de

**TABLA 3**

Estrategias para la petición en hablantes de inglés/LM

	DM	PERFORM.	RP	FO	FED	FS	DP	IF	IS
PH<PO	0	6	6	0	63	0	38	0	0
PH>PO	0	0	19	6	25	6	44	6	0

individuos se comportó con referencia al total, entendiendo por subconjunto a aquellos individuos que usaron una determinada estrategia, siendo cada una de estas una característica del comportamiento de los sujetos. Este análisis entrega un 95% de confianza para todos los valores obtenidos y determina que, cuando el rango de diferencia pasa por 0, los dos subconjuntos (HN de español y HN de inglés) pueden tener el mismo comportamiento, sin que exista una diferencia significativa entre ambos. Hemos destacado con sombreado cuando se presentan contrastes notables.

En la relación en que el hablante ostenta menos poder (PH<PO), que exhibe la tabla 4a, se observa nuevamente que ambos grupos comparten una inclinación por las estrategias FED, aunque cabe destacar que entre los hablantes nativos esta es, marcadamente, la estrategia preferida frente a las dudas preparatorias, esco-

gidas por los hablantes no nativos con un 38% de uso frente a un 5% en el caso de hablantes chilenos.

La tabla 4b muestra que, en la relación de mayor poder del hablante, los no nativos mantienen su preferencia por las dudas preparatorias (44%), sin presentar mayor variación estratégica. En los HN se observa que disminuye notablemente la preferencia por FED (10%), que se traslada a los rodeos performativos (30%). Al parecer, este grupo de informantes siente que el cambio en la relación de poder afecta el manejo estratégico en la petición.

Respecto al grado de dirección preferido por ambos grupos de informantes, ambos grupos se inclinan por las estrategias más directas; pero en el caso de los hablantes no nativos, esta preferencia es compartida con la convencionalidad indirecta (ECI), situación que se hace patente en el primer contexto de poder (PH<PO).

### TABLAS 4a y 4b

Diferencia proporcional en el empleo de estrategias

#### PH<PO

	DM	PERFORM.	RP	FO	FED	FS	DP	IF	IS
Sit. 1 dif proporciones	0,0	0,0	0,1	0,2	0,0	0,0	-0,3	0,1	0,0
Sit. 1 dif proporciones MAX	0,0	0,2	0,1	0,3	0,3	0,0	0,0	0,1	0,0
Sit. 1 dif proporciones MIN	0,0	-0,1	0,0	0,0	-0,3	0,0	-0,5	0,0	0,0

#### PH>PO

	DM	PERFORM.	RP	FO	FED	FS	DP	IF	IS
Sit. 2 dif proporciones	0,1	0,1	0,1	-0,1	-0,2	0,1	-0,2	0,1	0,0
Sit. 2 dif proporciones MAX	0,1	0,2	0,4	0,1	0,1	0,3	0,1	0,2	0,0
Sit. 2 dif proporciones MIN	0,0	0,0	-0,2	-0,2	-0,4	-0,1	-0,5	0,0	0,0

**TABLAS 5a y 5b**

Diferencia proporcional en el grado de dirección

**PH<PO**

	ED	ECI	EINC
Sit. 1 dif proporciones	0,3	-0,4	0,1
Sit. 1 dif proporciones MAX	0,6	-0,1	0,1
Sit. 1 dif proporciones MIN	0,1	-0,6	0,0

**PH>PO**

	ED	ECI	EINC
Sit. 2 dif proporciones	0,0	0,0	0,0
Sit. 2 dif proporciones MAX	0,3	0,3	0,2
Sit. 2 dif proporciones MIN	-0,3	-0,4	-0,1

Respecto a la relación de poder entre los interlocutores, se puede observar un mayor despliegue de estrategias convencionales indirectas por parte de HN en la situación PH > PO (tabla 5b), comparado con el contexto opuesto (tabla 5a). En general, la situación PH > PO, en ambos grupos de informantes, presenta una mayor recursividad estratégica, lo cual resulta interesante siendo el hablante el sujeto con más poder, para el cual cabría esperar una preferencia por las estrategias de tipo más directo.

De acuerdo a los datos arrojados por nuestro análisis, podemos concluir que las fórmulas de convencionalidad preferidas por los hablantes no nativos no difieren mayormente de aque-

llas seleccionadas por los hablantes chilenos, ya que ambos grupos se inclinan por las dudas preparatorias. La diferencia en la selección para la convencionalidad se halla más bien en la perspectiva que asume el hablante: hacia el oyente en el caso de HNN y hacia el mismo hablante en el caso de HN: *¿Podría tomarme dos días libres?* La primera prácticamente no fue usada por los chilenos.

Considerando la tabla 5, que aparece a continuación, podemos notar que la distribución de modificadores externos en ambos grupos de informantes es bastante similar: se presenta una alta variabilidad de modificadores externos tanto en hablantes nativos como en hablantes no nativos, siendo levemente mayor el manejo de modificadores en el grupo de hablantes nativos (43% del total). Las tres más altas frecuencias en ambos grupos de informantes corresponden a justificadores, expresiones de entendimiento y precursores.

La promesa de reparo (PR) muestra una frecuencia más alta en la relación PH < PO que en la relación opuesta, en ambos grupos de hablantes, motivada por la posición de menor jerarquía del oyente, lo que supone comprometerse con algún tipo de compensación que supla el daño a la imagen (Goffman, 1967) que representa la petición (HN: *Procuraré dejar todo adelantado o en su defecto avanzado lo máximo posible...*, HNN: *yo ofrezco adelantar trabajo*). Por el contrario, el empleo de promesas de reparo entre los no nativos constituye otro rasgo diferenciador, su-

**TABLA 5**

Modificadores externos en inglés/LM

	PREC.	JUSTIF.	PR	ADVERT.	AGRAD.	ENT.	CONSC.	PC	DISC.	PROM.
<b>PH&lt;PO</b>	75	44	56	0	19	81	6	13	13	3,06
<b>PH&gt;PO</b>	6	75	38	0	13	69	6	13	0	2,18

mado al mayor empleo de preguntas de cierre, en el mismo grupo, y al uso de precursores entre los chilenos. La expresión de consecuencia (EC) presenta el porcentaje más bajo de modificadores, por cuanto amenaza fuertemente la imagen negativa del oyente.

Las tablas 6a y 6b ilustran el uso de advertencias entre hablantes nativos en el primer contexto y de expresiones de entendimiento entre los no nativos como una forma de resguardar la imagen negativa del oyente.

Respecto al uso de modificadores internos en la petición, tanto los hablantes nativos como los no nativos optaron por similares recursos léxicos y sintácticos de apoyo al acto nuclear. Es el caso de mitigadores léxicos del tipo *dos días*, *cómo máximo*, entre HN, o *estos dos días*, entre hablantes no nativos, cuyo objetivo es delimitar la petición: *solo dos y no más*. Entre los

mitigadores sintácticos podemos encontrar el condicional de cortesía y formas del subjuntivo —que marcan una fuerte presencia en nuestro corpus— como herramientas de protección de la imagen negativa del oyente: *me gustaría, quisiera, ¿podrías?, sería excelente que usted..., ¿podrías?, si pudieses...*

En cuanto a la perspectiva asumida en la petición, considerando la relación de poder H-O, la comparación de las tablas 7a y 7b (abajo) determina que la perspectiva seleccionada por los hablantes nativos es opuesta a la del grupo no nativo. Los primeros se inclinaron por una orientación hacia el sujeto con más poder, a diferencia de los angloparlantes, quienes optaron por una perspectiva direccionada hacia el participante que sustenta la relación de menor poder. En ambos contextos se aprecian pocos casos de perspectiva inclusiva e impersonal.

### TABLAS 6a y 6b

Diferencia proporcional en el empleo de modificación externa

#### PH<PO

	PREC.	JUSTIF.	PR	ADV.	AGRAD.	ENTEND.	CONSEC.	PC	DISC.
Sit. 1 dif proporciones	-0,1	0,1	0,0	0,1	-0,1	-0,4	-0,1	-0,1	-0,1
Sit. 1 dif proporciones MAX	0,2	0,4	0,3	0,2	0,1	-0,1	0,1	0,1	0,1
Sit. 1 dif proporciones MIN	-0,3	-0,2	-0,3	0,0	-0,3	-0,7	-0,2	-0,3	-0,3

#### PH>PO

	PREC.	JUSTIF.	PR	ADV.	AGRAD.	ENTEND.	CONSEC.	PC	DISC.
Sit. 2 dif proporciones	0,2	0,1	-0,3	0,0	0,1	-0,2	0,0	-0,1	0,0
Sit. 2 dif proporciones MAX	0,4	0,4	-0,1	0,0	0,4	0,1	0,1	0,0	0,0
Sit. 2 dif proporciones MIN	0,0	-0,2	-0,6	0,0	-0,1	-0,5	-0,2	-0,3	0,0



**TABLAS 7a y 7b**

Diferencia proporcional en la orientación

**PH<PO**

	HH	HO	INCLUSIVA	IMPERSONAL
Sit. 1 dif proporciones	-0,8	0,6	0,0	0,20
Sit. 1 dif proporciones MAX	-0,6	0,8	0,0	0,38
Sit. 1 dif proporciones MIN	-1,0	0,3	0,0	0,02

**PH>PO**

	HH	HO	INCLUSIVA	IMPERSONAL
Sit. 2 dif proporciones	0,6	-0,5	0,0	-0,19
Sit. 2 dif proporciones MAX	0,9	-0,2	0,0	0,00
Sit. 2 dif proporciones MIN	0,4	-0,7	0,0	-0,38

**6. Conclusión**

En el presente estudio analizamos comparativamente las peticiones de hablantes nativos del español de Chile y angloparlantes de español como lengua extranjera, en una situación de habla laboral, a fin de determinar el grado de desenvoltura pragmática en la interlengua de los aprendices de español como lengua extranjera.

Podemos concluir que los hablantes no nativos distribuyen de forma más equitativa el empleo de estrategias indirectas convencionalizadas y estrategias directas, siendo estas últimas preferidas ampliamente por los hablantes nativos. Ambos grupos de hablantes comparten su preferencia por las estrategias de expresión de necesidad, pero llama la atención la alta frecuencia de uso de dudas preparatorias en los hablantes no nativos. El empleo de estrategias convencionales indirectas en estos es curioso, pues un mayor grado de indirección implica un mayor trabajo de cortesía y, de acuerdo a lo esperable, una mayor competencia lingüística para llevar a cabo dicha labor. Respecto a los hablantes chilenos, la tendencia es mostrar mayor claridad en

la petición, al menos cuando la relación es asimétrica; en otras palabras, estos hablantes priorizan el significado sobre la forma. En el juego de relaciones de poder parece significativo el empleo de estrategias directas entre los chilenos, para la relación en que el hablante ostenta menos poder que el oyente. Esta diferencia podría indicarnos que los hablantes nativos, mientras sienten mayor distancia social, prefieren el manejo de estrategias más directas con el objetivo de ser más claros y suplen el trabajo de cortesía con otra clase de mitigadores, fuera del acto nuclear.

Respecto a la estructura interna de la petición, ni en los dos contextos de relaciones de poder ni en los dos grupos informantes se manifiestan diferencias muy significativas; la preferencia por un determinado modificador externo es bastante similar en ambos grupos de hablantes. Para ambos grupos la justificación se vislumbra como el movimiento de apoyo más eficaz en el trabajo de cortesía verbal. No obstante, se observa una mayor recursividad de movimientos de apoyo externo en hablantes chilenos, lo cual es

esperable dado el mayor conocimiento pragmatolingüístico de estos en español.

En cuanto al uso de modificadores internos, tanto los hablantes nativos como los no nativos optaron por similares recursos léxicos y sintácticos de apoyo al acto nuclear y entre ellos son recursivos tiempos y modos verbales (condicional, pasados del subjuntivo) como elementos que resguardan, primordialmente, la imagen negativa del oyente.

En cuanto a la perspectiva en la petición es posible observar una diferencia importante entre los hablantes nativos y no nativos. Los primeros se inclinaron por una orientación hacia el sujeto que ostenta la relación de más poder, mientras los angloparlantes prefirieron la perspectiva hacia el participante que sustenta la relación de menor poder.

Nuestra conclusión central es que a nivel macroestratégico se observa un acceso de recursos muy similares entre hablantes nativos y no nativos. Entre los últimos podría activarse una transferencia pragmatolingüística, vale decir, que los procedimientos y significados lingüísticos de un acto de habla en la lengua materna de un hablante sean transferidos a una comunicación en la interlengua. Es interesante el hecho de que esta transferencia se lleve a cabo de manera exitosa, a pesar de que estos hablantes no cuenten con todos los recursos léxicos y morfosintácticos con que opera un hablante nativo, aunque es preciso recordar que nuestro análisis se limitó a informantes de niveles C1-C2 de español. Frente a un acto potencialmente peligroso, los no nativos mostraron una importante aptitud pragmatolingüística, movilizand o estrategias directas e indirectas convencionalizadas para hacer comparecer los dos postulados que sustentan toda comunicación verbal: “sea claro y sea cortés”. La desventaja más notoria, aunque no determinante, para el éxito pragmático en el acto de habla descansa en el menor uso de movimientos de apoyo del acto nuclear. En tanto, las principales

diferencias entre chilenos y angloparlantes radican en la orientación y el mayor acceso a la convencionalidad indirecta entre los hablantes no nativos de niveles más avanzados.

## 7. Bibliografía citada

AUSTIN, John, 1962: *How to do things with words*, Oxford: Oxford University Press (trad. esp.: *Cómo hacer cosas con palabras*, Barcelona: Paidós, 1988).

BACHMAN, Lyle, 1995 [1990]: “Habilidad lingüística comunicativa” en VV. AA.: *Competencia comunicativa. Documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras*, Madrid: Edelsa, 105-128.

BLUM-KULKA, Shoshana, Juliane HOUSE y Gabriele KASPER, 1989: *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Norwood: Ablex.

BROWN, Penelope y Stephen LEVINSON, 1987: *Politeness. Some Universals in Language Usage*, Cambridge: Cambridge University Press.

CONSEJO DE EUROPA, 2002: *Marco común europeo de referencia para las lenguas*, Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Cooperación Internacional (para la edición impresa en español).

ESCANDELL, María Victoria, 2003: *Introducción a la pragmática*, Barcelona: Ariel.

GOFFMAN, Erving, 1967: *Interactional Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior*, Nueva York: Doubleday.

GUMPERZ, John, 1982: *Discourse Strategies*, Cambridge: Cambridge University Press.

LAKOFF, Robin, 1973: *Language and Woman's place*, Cambridge: Cambridge University Press.

LEECH, Geoffrey, 1983: *Principles of Pragmatics*, Londres: Longman (trad. esp.: *Principios de pragmática*, Felipe Alcántara, Universidad de la Rioja, 1998).

LICERAS, Juana, 1992: *La adquisición de lenguas extranjeras: hacia un modelo de análisis de la interlengua*, Madrid: Visor.

MARQUEZ, Rosina, 2002: "A Contrastive Study of Conventional Indirectness in Spanish: Evidence from Peninsular and Uruguayan Spanish", *Pragmatics* 12:2, 135-151.

SEARLE, John, 1969: *Speech Acts: An essay in the Philosophy of Language*, Cambridge: Cambridge University Press (trad. esp.: *Actos de habla. Ensayo de Filosofía del Lenguaje*, Madrid: Cátedra, 1994).

## 8. Anexo

### Cuestionario

**Por favor conteste el siguiente cuestionario tal como respondería en una situación real. Indique si subiría o bajaría la voz, si hace una exclamación o una pregunta.**

**Imagine las siguientes situaciones:**

1. Usted necesita tomarse dos días libres en su empleo, sin embargo, hay demasiado trabajo durante esos días. ¿Cómo le pediría a su jefe que le diera esa licencia?
2. Un empleado suyo le ha pedido dos días de licencia, pero hay demasiado trabajo acumulado en la empresa y es vital que ningún trabajador se ausente durante esos días. No obstante, el empleado tiene derecho legal para esa petición. ¿Cómo le pediría que tomara los días en otra ocasión?