

USO DE LA CORTESÍA POR ESTUDIANTES CHINOS DE ESPAÑOL EN COMPARACIÓN CON LOS DE OTRAS PROCEDENCIAS LINGÜÍSTICO-CULTURALES

RODRÍGUEZ ANDRADE, Imelda | Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Fecha de recepción: 3 de julio de 2020 | Fecha de aceptación: 13 de octubre de 2020 | Fecha de publicación: 29 de noviembre de 2020

RESUMEN

El propósito de la siguiente investigación es analizar el comportamiento pragmático de los estudiantes chinos en relación con estudiantes de otras nacionalidades en las clases de español para extranjeros, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en adelante, PUCE. La muestra la conforman tres grupos: 1) chinos, 2) europeos y estadounidenses y 3) ecuatorianos. Se analizarán tres actos de habla: la respuesta al cumplido, la disculpa y el agradecimiento. Creemos, y esperamos demostrarlo, que los estudiantes chinos se acercan a la cortesía local, en los aspectos ya mencionados, más que otros grupos de estudiantes. Particularidad que les facilitaría el aprendizaje de las normas de cortesía, algo que vendría a compensar las dificultades con las que se encuentran en aspectos como el fonético o el morfosintáctico.

PALABRAS CLAVE: cortesía, sinohablantes, ELE, respuesta al cumplido, disculpa, agradecimiento

TITLE

Use of Politeness by Chinese Learners of Spanish in Comparison with Those from Other Linguistic-Cultural Backgrounds

ABSTRACT

The purpose of the following investigation is to analyze the pragmatic behavior of Chinese students in relation to students of other nationalities in Spanish classes for foreigners, at the Pontificia

Universidad Católica del Ecuador, hereinafter PUCE. The sample is made up of three groups: 1) Chinese, 2) European and American, and 3) Ecuadorian. Three speech acts will be analyzed: response to the compliment, apology and thankfulness. We believe, and hope to demonstrate, that Chinese students approach local courtesy, in the aforementioned respects, more than other student groups. Particularity that would facilitate the learning of the rules of courtesy, something that would compensate for the difficulties, with which they are found in aspects such as phonetics or morphosyntax.

KEYWORDS: politeness, Chinese Learner, Spanish as a Foreign Language, reply to compliment, apology, thankfulness

BIODATA

Imelda Rodríguez es titulada en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Inglés por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y doctora en Filología Hispánica por la Universidad de Salamanca. Posee también dos másteres: uno en Literatura Hispanoamericana y otro en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera. Lleva veinte años como profesora de ELE.

INTRODUCCIÓN

Un extranjero que viva en Ecuador, en función de su nacionalidad, podría percibirnos como bastante cordiales o algo rudos. Asimismo, algunos foráneos podrían parecernos poco educados o demasiado distantes. Esto hace que los primeros experimenten un choque cultural, tenue o fuerte, que podría estropearles los primeros días en el país. Para suavizar dicho choque, y hacerles su estancia más llevadera en el nuevo hogar, es deber de los profesores de español enseñarles las normas de cortesía que se usan en la cultura local. Esto haría no solo que entiendan las características de nuestra cortesía, sino también que adecuen las propias en vías de atenuar el choque cultural que podrían experimentar.

Todas las lenguas, sin excepción, cuentan con recursos lingüísticos que permiten a sus hablantes ser corteses, o descorteses. En todo caso, la idea de lo cortés parece ser universal, aunque las formas de expresarlo pueden ser diferentes. ¿Qué es la cortesía? Parecería algo fácil de definir, pero no es así. Le hemos preguntado a un pequeño grupo de personas sobre su definición de cortesía y nos han dado respuestas como *se refiere a los modales, a la educación, a la cultura, saludar, decir 'buen provecho', etc.*

Obviamente, cuando hablamos de cortesía pensamos que “debemos dar las gracias” al recibir un servicio, una invitación, un regalo, etc. O que “debemos saludar” cuando llegamos a un lugar: reunión, salón de clases, lugar de trabajo, etc. De igual modo, “debemos dar el pésame” cuando vamos a una sala de velación (tanatorio en España), o “escribir una tarjeta de agradecimiento” a las personas que nos han acompañado en un funeral, etc. Todos estos son rituales de cortesía que debemos cumplir en ciertas sociedades. En algunos grupos sociales estas normas son muy estrictas; en otros, un poco más relajadas y, probablemente, en algunos otros, inexistentes. No obstante, ¿cómo definen la cortesía algunos filósofos, pensadores lingüistas, etnólogos, etc.?

Según la etimología del término, el origen de la cortesía debemos descubrirlo en la vida de la corte. La cortesía verbal vendría establecida ya desde tiempos de la vida de la corte¹, a finales de la Edad Media, cuando “los cortesanos empezaron a distinguirse del pueblo común creando un sistema de modales que sirvió de pauta social distintiva. La etiqueta correspondiente abarcaba formas de comportamiento público y privado” (Haverkate 12). Asimismo, hace referencia Haverkate a la universalidad de la cortesía, pero también hace hincapié en su diferente manifestación dentro de los comportamientos de cada cultura. Según él:

Aunque la cortesía se considera como una forma de comportamiento humano universal, es sabido que existen una serie de diferencias interculturales no solo en lo que respecta a la manifestación formal, sino también a la función interactiva de las normas vigentes en cada cultura específica. (14)

Algunos, como Goffman (230), la definen como “el conjunto de comportamientos de urbanidad que permiten mantener un mínimo de armonía entre los interactuantes, a pesar de los riesgos de conflictos inherentes a toda interacción”.

Para filósofos como Camille Pernot (263), la cortesía es un arte de comunicar que acerca más a los hombres y da a sus relaciones sociales la forma de un trato armonioso; un conjunto de prácticas destinadas a establecer el contacto y a facilitar los intercambios entre los individuos durante sus encuentros cotidianos.

Pero, para Bally (16), el respeto de las reglas de la cortesía deriva más de un principio de racionalidad que de una ética altruista. Cuando observamos un intercambio lingüístico podemos apreciar dos tipos de actitudes: o bien el predominio del yo, o bien la consideración hacia el otro. A lo largo de este trabajo, veremos cómo se dan estos intercambios lingüísticos en el español de Quito entre estudiantes de diferentes culturas.

¹ Haverkate hace referencia también a la etimología de la palabra “cortesía” (de la corte).

1. PREGUNTAS Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para abordar adecuadamente la enseñanza de la pragmática en el aula de lengua extranjera, se siguió un proceso investigativo orientado por las siguientes preguntas: ¿Cómo las diferencias pragmlingüísticas entre diferentes grupos de hablantes afectan o facilitan el aprendizaje del español? ¿Qué diferencias y similitudes se pueden identificar entre los estudiantes sinohablantes, europeos y anglohablantes, y ecuatorianos en el uso de la cortesía? ¿Cuáles son los problemas que enfrentan los estudiantes de español como lengua extranjera de la PUCE en el aprendizaje de las reglas pragmáticas? ¿Cómo mejorar la enseñanza de la pragmática en el aula de ELE? En sintonía con estas preguntas, planteamos los siguientes objetivos de nuestra investigación: a) Identificar las diferencias y similitudes pragmlingüísticas en diferentes grupos de hablantes; b) una vez identificadas las diferencias, la idea posterior es crear materiales que promuevan la adquisición de la cortesía local.

1.1 Justificación

Todo profesor de lengua extranjera podría contar alguna anécdota divertida sobre los malentendidos nacidos en una situación en la que los estudiantes ignoraban las reglas pragmáticas. Pero más allá de lo anecdótico, lo cierto es que una abundante investigación en pragmática interlingüística muestra la necesidad de enseñar esta dimensión, ya que contar solo con la competencia gramatical no implica desenvolverse adecuadamente en diversos contextos que demandan un conocimiento pragmático. Por ello, esta investigación indaga sobre la expresión de ciertas fórmulas lingüísticas en el uso de la cortesía en estudiantes de español como lengua extranjera de la PUCE. Este conocimiento servirá para contribuir a mejorar las estrategias docentes y, concomitantemente, el conocimiento pragmático de los aprendientes.

Por otro lado, aunque se ha reconocido la importancia de la competencia pragmática, todavía falta mucha investigación empírica sobre cómo

desarrollarla exitosamente en el aula de ELE. De otro lado, la realidad es que muchos libros de texto descuidan este aspecto. Se puede ver que, en su gran mayoría, estos se centran en estructuras gramaticales, perdiendo de vista la enseñanza y práctica de esta competencia. Asimismo, investigaciones recientes muestran que los estudiantes enfrentan dificultades en esta área, de ahí que sea prioritario mejorar la instrucción de ELE para que los estudiantes sean capaces de interactuar adecuadamente en diversos contextos socioculturales.

Finalmente, cabe resaltar que esta investigación viene a llenar un vacío empírico, dado que son escasas las investigaciones que comparen diversos grupos de estudiantes en contextos de inmersión de ELE. Este campo es de tal complejidad, y son tantos los factores que intervienen en la adquisición y el desarrollo de la pragmática en hablantes no nativos, que resulta necesario indagar más sobre dichas variables. Por lo tanto, esta investigación representa un desafío empírico, así como interdisciplinar, al combinar estudios comunicativos, así como la Pragmática, la Sociolingüística y la Pedagogía.

2. METODOLOGÍA

Como ya se mencionó, la investigación indaga el desarrollo de la competencia lingüística de dos grupos de hablantes no nativos de español, quienes toman cursos de ELE en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Los cursos son intensivos de dos meses, con tres horas diarias de clase. Los grupos corresponden a niveles 4, 5 y 6: B1 y B2, según el MCER, y son estudiantes en contexto de inmersión.

Para llevar a cabo la comparación realizamos encuestas a 42 estudiantes en total, repartidos de la siguiente forma: 20 ecuatorianos y 22 extranjeros, a quienes se les solicitó completar un cuestionario semiestructurado (ver anexo) para analizar el uso de estrategias de respuesta al cumplido, la disculpa y el agradecimiento. El grupo de extranjeros está compuesto por las siguientes nacionalidades: 12 chinos, 7 europeos y 5 estadounidenses. Estos fueron agrupados de la siguiente manera: europeos y anglófonos en un grupo y

3. ESTADO DE LA CUESTIÓN

sinohablantes en otro. El agrupamiento se hizo asumiendo que algunos europeos tienen ciertas particularidades en común con los estadounidenses, ya sean religiosas, lingüísticas o culturales. En el caso de los chinos, se trata de un grupo homogéneo; aunque podría haber diferencias diastráticas, esto no ha sido objeto de análisis.

Se debe considerar que el método aplicado en la investigación es de tipo descriptivo-comparativo, pues a partir de ilustrar los actos de habla que cada grupo produce, se pasa a buscar semejanzas y diferencias entre los tres grupos para ver cuál de ellos se acerca más a la norma local. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento (Van Dalen et al.).

Asimismo, para la expresión de los datos, hemos optado por términos cualitativos, ya que estos nos permiten examinar la naturaleza general de los fenómenos, a la vez que nos proporcionan una gran cantidad de información valiosa y contribuyen a identificar los factores importantes que deben ser medidos (Van Dalen et al.). Por otro lado, “la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas” (Hernández Sampieri et al. 16).

En cuanto al cuestionario, este está dividido en dos partes: en la primera, se solicitaba información general (edad, género, nacionalidad y lengua materna), en la segunda, se planteaban un conjunto de situaciones (quince en total), de las cuales trece eran de respuesta abierta, y dos de opción múltiple.

El español, como bien sabemos, es, hoy por hoy, la lengua que más crece en el contexto internacional; actualmente, somos casi 600 millones de hablantes. Esto ha hecho que muchísimos extranjeros se interesen por hablar nuestra lengua. Un gran número de ellos quiere aprenderlo porque les parece “bonito”; otros, quizá el mayor número, porque tienen un gran interés en la cultura, o en hacer negocios con este gran conglomerado lingüístico. Esto ha hecho que el número de trabajos de investigación sobre la enseñanza/aprendizaje de nuestra lengua haya crecido exponencialmente. En el caso que nos atañe, como ya mencionamos al principio, nos centraremos en el uso de la cortesía por parte de grupos de estudiantes de español de la PUCE: chinos, europeos, estadounidenses y ecuatorianos.

Algunos autores, entre ellos Bravo y Briz (16), tratan el tema de la universalidad y la relatividad en las teorías de la cortesía. Aquí, los autores reflexionan acerca de la problemática de algunos enfoques teóricos, basados en modelos panculturales para contrastar manifestaciones de cortesía que se dan en diferentes situaciones socioculturales. Además, revisan los conceptos que han sido motivo de discrepancia y discusión, partiendo de las teorías fundadoras, como las de Lakoff, Brown y Levinson, Leech. Bravo y Briz ofrecen una panorámica de las críticas y revalorizaciones, y reseñan algunas de las propuestas alternativas. También, proponen un modelo que establece pautas abiertas para mantener un equilibrio entre universalidad y relatividad en los estudios sobre cortesía, aun en aquellos que no son contrastivos.

Sobre la pragmática y sus enseñanzas, varios autores han investigado al respecto: Alonso, Ortega, Camón, García; asimismo, se pueden encontrar numerosos manuales didácticos para su enseñanza como los de Salvador Pons y Leonor Ruiz-Gurillo.

De otro lado, es posible encontrar varias investigaciones sobre estudios comparativos de los procesos de producción y comprensión en español como L2, contrastando con hablantes nativos (Brasdefer, LePair). También cabe

resaltar la abundante literatura sobre la importancia de la interculturalidad en la adquisición y aprendizaje de una lengua: Vidán, Caballero, Milà-García. Un muy importante estudio es el de Dumitrescu, en el que se contrastan los actos de habla de agradecimiento entre hablantes no nativos y nativos del español, y concluye que se evidencian procesos de transferencia pragmática del inglés al español. Entre los estudios más recientes, Solís analiza las condiciones pragmáticas de un conjunto de actos de habla (sugerencia, disculpa y reprimenda) en clase de español como segunda lengua, y sugiere algunas actividades didácticas que contribuyen a la adquisición de estrategias pragmáticas de estos actos de habla indirectos.

En lo que tiene que ver con trabajos de la cortesía en sinohablantes, su número no es menos abundante; entre algunos de ellos, podemos mencionar la tesis doctoral de María Padilla de la Universidad Complutense de Madrid, sobre la petición en español y en mandarín. En este trabajo, Padilla encontró que en ambas culturas se concede gran atención a sentirse parte del grupo, lo que, en cortesía, se denomina "solidaridad". Asimismo, observó que se comparte el cuidado de la imagen, pero esto se manifiesta de maneras diferentes, lo que conlleva a asumir que no tiene sentido decir si una cultura es más cortés que la otra. Lo que sí se encontró es que la cultura de los sinohablantes tiene mayores marcas de deferencia (marcadores de cortesía, expresiones de agradecimiento, perdón, elementos consultativos, etc.).

Con relación a las disculpas en el mandarín y en el español, existe un interesante estudio de Tzu-Yu Liu de la Universidad de Valladolid. En dicha investigación, la autora encontró una gran semejanza en el uso de fórmulas; tanto los españoles como los chinos emplean distintas fórmulas de disculpa según la gravedad de la infracción, en este caso la realización del acto de disculpa amenaza en cierto grado la imagen positiva del hablante para salvaguardar o reforzar la del oyente sin ser dañada. No obstante, observó la diferencia que existe en el uso de las expresiones en el contexto de cortesía: en esta situación el acto de disculparse es por la cortesía, a la vez que refuerza la

imagen positiva del oyente, para que su deseo de ser apreciado no se dañe por la ofensa del hablante (276).

En ese mismo sentido, se presenta la tesis doctoral de Wenghui Guo de la Universidad de Barcelona. En esta interesante investigación, Guo encontró que las formas de cortesía que usaban los estudiantes chinos, al hablar con su profesora o con sus compañeros, estaban impregnadas de las formas que usaban en su propia lengua y cultura; entre ellas, las formas de alejamiento personal, una ausencia de contactos corporales, una reticencia a manifestaciones cordiales, una aparente falta de gestos que impliquen complicidad y confianza. También se reafirma la autodenigración ante los profesores, así como el uso del estilo indirecto, algo poco asertivo en las competencias desarrolladas por estos alumnos ante sus compañeros hispanófonos para mantener la armonía del grupo (208).

Por último, vale la pena citar el trabajo de fin de máster de Shi Li Zhao de la Universidad de Valladolid. En dicha investigación, Zhao contrasta las estrategias sociopragmáticas utilizadas en chino y en español en actos de habla tales como el saludo, el agradecimiento, las promesas, las invitaciones y las peticiones, y llega a las siguientes conclusiones (89):

1. En chino se suele utilizar el tratamiento de *tú* entre los interlocutores de la misma posición social. En el caso de un inferior hacia a un superior, se suele utilizar el tratamiento de *usted*. En caso contrario, suele aplicar el tratamiento de *tú* o de un cuantificador diminutivo (*xiao*, 小) + apellido. Este cuantificador diminutivo *xiao* en chino equivalente a un diminutivo, pero no de dimensión, como un tratamiento hipocorístico, sino de posición social para aludir a un grado social inferior en la escala profesional. En cambio, en España la variación del tratamiento en español según la posición social no es tan relevante y esencial como en chino.
2. Entre los actos analizados, podemos observar diferencias y semejanzas: en la expresión de saludos, los chinos suelen utilizar *¿Has comido?*, *¿Adónde vas?*, mencionar la posición social, en lugar de *Hola*, *¿cómo estás?* En la expresión de agradecimientos, los chinos suelen aplicar los verbos *molestar*, *disculpar* y otros verbos semejantes por sustituir *gracias*, *de nada*. En la expresión de promesas, los chinos también utilizan los enunciados interrogativos como en español, tales como *¿Quieres que yo haga algo...?*, y *¿Qué te parece...?* En la expresión de

invitaciones, los chinos suelen usar la estrategia *tres veces de rechazo* y *cuatro veces de invitación* (*san tui si qing*: 三推四請). En la expresión de peticiones, los chinos suelen utilizar las formas de petición indirecta, petición modesta y respetuosa, petición obligada, petición basada en la condición de comprensión, disculparse por expresar la petición. Entre estas formas de las peticiones, excepto la primera, las demás se utilizan con menor frecuencia en español.

La investigación corroboró, en palabras de la autora, que “en términos generales, los actos de habla en chino ofrecen un nivel mayor de indirección, así como el hecho de que los chinos emplean un grado más alto de cortesía verbal” (89).

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Sobre la importancia de proteger la imagen propia y la del otro. ¿Qué es la cortesía?

Se ha definido la cortesía como un conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento de sus miembros adecuado a cada circunstancia. Así pues, lo que se ajusta a las normas es considerado cortés, en tanto que lo que no se ajusta es sancionado como descortés. Cuando pensamos en la palabra “cortesía”, se vienen muchas ideas a nuestra mente: la etiqueta social, la urbanidad, las buenas maneras, entre otras. Cuando saludamos, cuando hacemos la fila en el banco, o en la parada de autobús, cuando damos condolencias, cuando felicitamos a una pareja de novios... estamos cumpliendo con rituales de convivencia en una comunidad. ¿Qué pasa cuando no llevamos a cabo todos los rituales antes mencionados?, ¿cuál es la función de la cortesía?, ¿qué pasa si no felicitamos a la pareja recién casada?, o ¿si no damos el pésame a nuestro amigo por la muerte de su padre? Lo mínimo que puede pasar es que quedemos como descorteses, indiferentes, maleducados, entre otros calificativos. En algunos casos, un poco más extremos, podríamos ganarnos alguna enemistad.

Como necesitamos relacionarnos bien con nuestros vecinos, colegas, amigos, no nos queda más que ser corteses. La cortesía tiene como función, por lo tanto, “to maintain the social equilibrium and the friendly relations which enable us to assume that our interlocutors are being cooperative in the first place” (Leech 131).

Por ende, podríamos decir que la cortesía, como casi todo lo que expresamos, es intencional. Esa intencionalidad se refleja en un conjunto de estrategias conversacionales. Muy pocos de nuestros actos corteses son espontáneos. Casi todos ellos responden a un ejercicio planeado. No se quiere decir con esto que nos tomemos mucho tiempo para emitir un enunciado cortés. En absoluto, pero cientos de años de usar estas fórmulas hacen que emerjan mecánicamente y que luzcan auténticas. De alguna manera, lo son.

4.2 Sobre la importancia de preservar la imagen y los actos que la amenazan

A la imagen se la ha definido desde algunas variantes. Una de las teorías más importantes al respecto es la de Robin Lakoff, quien definió la cortesía como un instrumento para suavizar los roces en la interacción social (267). Es la noción de “imagen social” (negativa o positiva) la que articula dicha teoría. Esto es, la imagen pública o el prestigio que un individuo desea proyectar y conservar. Esta puede tomar dos formas: una imagen positiva, que representa el deseo de un individuo de parecer digno de aprobación, y una imagen negativa, que representa el deseo de un individuo de ser autónomo, de no caer bajo el control de otros.

En la conversación es de interés mutuo mantener la “imagen” de uno y de su interlocutor. Las estrategias de cortesía derivan de esta necesidad de salvar o guardar la cara (imagen), ya que esta es vulnerable. Muchas interacciones conversacionales son “amenazas a la imagen pública” o “face threatening acts, FTAs” (Brown y Levinson 59). Los mandatos, pedidos, sugerencias, consejos, etc., son amenazas a la “cara negativa” (de autonomía); las expresiones de

desaprobación, desacuerdos, acusaciones, interrupciones, etc., son amenazas a la “cara positiva” (del sentido de valor); las confesiones y disculpas son amenazas a la “cara positiva” de la persona que las hace.

Por eso, el emisor tratará de suavizar la potencial amenaza, y para ello es necesaria la cortesía.

Tabla 1: Estrategias de cortesía de Brown y Levinson

ESTRATEGIAS POSITIVAS	ESTRATEGIAS NEGATIVAS	ESTRATEGIAS ENCUBIERTAS
1) Prestar atención al interlocutor 2) Exagerar al incrementar la entonación, el tono y otras características prosódicas, usando intensificadores 3) Intensificar el interés hacia el interlocutor 4) Usar marcadores identitarios grupales 5) Buscar acuerdos a través de frases específicas o repeticiones 6) Evitar el desacuerdo mediante el uso de un acuerdo falso, mediante la expresión de pseudo-acuerdo, mediante el uso de cobertura o creando mentiras blancas 7) Mostrar que se tiene una perspectiva en común 8) Bromear 9) Mostrar que el hablante se preocupa por los deseos del interlocutor 10) Ofrecer y prometer 11) Ser optimista	1) Ser indirecto 2) Usar preguntas y evasión 3) Ser pesimista si el oyente quiere hacer lo que le pedimos o no 4) Minimizar el rango de la imposición 5) Mostrar deferencia 6) Pedir disculpas 7) Impersonalizar al oyente o hablante 8) Generalizar expresiones 9) Nominalizar la expresión del acto 10) Dejar claro al oyente que se contrae una deuda de agradecimiento con el receptor	1) Hacer insinuaciones 2) Dar pistas por asociación 3) Presuponer 4) Subestimar o decir menos de lo requerido 5) Exagerar o dar información más de lo que se necesita 6) Utilizar tautologías 7) Utilizar contradicciones 8) Ser irónico 9) Utilizar metáforas 10) Utilizar preguntas retóricas que no requieren ninguna respuesta 11) Ser ambiguo 12) Ser vago 13) Generalizar y no nombrar al interlocutor o hacerlo indirectamente 14) Reemplazar al receptor 15) Ser incompleto 16) Utilizar la elipsis

12) Incluir ambos, al emisor y al receptor en la actividad 13) Dar o pedir razones 14) Asumir reciprocidad 15) Hacer regalos al receptor (bienes, simpatía, comprensión, cooperación) en la conversación		
---	--	--

4.3 Los cumplidos y las respuestas a cumplidos

La respuesta al cumplido, al igual que el cumplido, es universal. En todas las culturas hay, por lo menos, tres formas de responder a él: la aceptación y el agradecimiento (cuando agradecemos, estamos tácitamente aceptando el cumplido), la atenuación o mitigación, y el reforzamiento, que, a veces, puede caer en el autoelogio. Algunas culturas usan unas estrategias más que otras. También se puede dar el caso de ignorar y rechazar el cumplido, esto es menos usual, pero ocurre. Pomerantz (81) brinda un argumento para entender por qué reaccionar ante los cumplidos es un proceso complicado y por qué los hablantes optan por diversas estrategias para ello. La investigadora afirma que dos máximas o condiciones generales dirigen este acto de habla y que estas dos entran en conflicto a la hora de realizarlo. Las dos máximas son:

1. Agree with the speaker (Muestre acuerdo con el interlocutor)
2. Avoid self-praise (Evite elogiarse a sí mismo)

Dado que las dos condiciones actúan al mismo tiempo, quien reciba un cumplido se podría enfrentar al dilema de no saber cómo ponerse de acuerdo con quien lo ha emitido y negar al mismo tiempo el contenido del halago. El motivo por el que los hablantes usarían diversos tipos de respuesta tendría que ver con el intento de solucionar este conflicto. La siguiente tabla ilustra los diferentes tipos de respuestas que emplean los hablantes de inglés americano ante un cumplido (82):

Tabla 2: Clasificación de respuestas a los cumplidos empleadas por los hablantes de inglés americano

Aceptar	Señales de agradecimiento Acuerdo
Rechazar	Desacuerdo
Soluciones para evitar elogiarse a sí mismo	Rebajarse - acuerdo - desacuerdo Devolver los cumplidos - cambio de referente - reasignar el cumplido

Según Holmes (455), la respuesta al cumplido sufre variaciones en función de la lengua y del marco cultural en el que se da la interacción. Es así que, en determinadas culturas, sería impensable no mostrar un elevado grado de humildad al responder a un cumplido; incluso, en algunas culturas asiáticas, se recurre a conceptos culturales como la auto infravaloración (Sukarno 96):

A: –*Tienes un auto muy bonito.*

B: –*Está muy viejo.*

Como puede observarse, las diferentes respuestas al cumplido entrañan una gran diversidad y complejidad, ya que cada comunidad lingüística establece cuál es la mejor forma de responder a ellos (Herbert 5). Algunas culturas usan más las estrategias de atenuación, otras las de aceptación, otras las del rechazo. En lo que respecta al español peninsular, estas expectativas pueden tomar dos sendas distintas: que la persona elogiada no acepte entrar en el ritual, o que, por el contrario, acceda a participar (Miquel y Sans 20).

La mayoría de las respuestas a cumplidos entre los españoles es la de aceptar el cumplido, mientras que rechazarlo es bastante inhabitual. En Latinoamérica, al parecer, la atenuación y la explicación serían las estrategias

más comunes. Más adelante, en el análisis de los datos, veremos, en realidad, cuáles son las estrategias más frecuentes en los diferentes grupos.

Lo que sí debemos recordar es que, si un hablante ignora a su interlocutor, evitando agradecer el cumplido, será considerado como un hablante socialmente incompetente, es decir, será considerado un interlocutor descortés. También se plantea la cuestión de cuándo responder a un cumplido. Se recomienda responder a todos los cumplidos, en cualquier situación, excepto en el caso de que nos hayan dirigido un cumplido con intención sarcástica (en cuyo caso se puede no responder o responder a modo de reclamo). En el caso de los piropos, siempre especial, la respuesta depende del tipo de piropo, de si no es ofensivo para el receptor y de que el contexto del piropo no sea un marco de acción institucional, aunque por lo general la respuesta al piropo callejero es el silencio, ya que se da en una situación en la que no hay conocimiento entre los interlocutores.

4.4 Las disculpas: lo siento, disculpa, perdón

El acto de disculparse se ve como un mecanismo lingüístico que tiende a mitigar la amenaza para la imagen y, además, coadyuva a restablecer la armonía social entre los interlocutores (Olshtain y Cohen 21). Desde una óptica más psicológica, como lo refiere Páez (20), las disculpas son “instrumentos sociales externos de emociones colectivas”. Esta perspectiva hace que quien ofrece una disculpa se apoye en ellas para superar la vergüenza y la culpabilidad compartida, de tal manera que, en muchas ocasiones, aumenta el acuerdo y se refuerza la cohesión social. Entonces, vale tener en cuenta que en el concepto de imagen pública los interlocutores buscan habitualmente un equilibrio en sus relaciones con los demás y así evitan dañar la imagen del otro. En el acto de habla de la disculpa, con frecuencia se intenta reforzar la imagen positiva del interlocutor, si bien también de quien pide las disculpas. En opinión de Haverkate:

El hablante que se disculpa realiza un acto de habla expresivo cuyo objeto ilocutivo es dar a conocer al interlocutor que se ha violado cierta norma social

y que él, es decir, el hablante, se cree, al menos parcialmente, responsable de haber ocasionado dicha violación. En consecuencia, la disculpa refuerza la imagen positiva del interlocutor, amenazando al mismo tiempo la del hablante. (97)

La petición de disculpas supone, como indica Bolívar (44), principalmente, la realización de un acto que tiene que ver con las estrategias propias de la cortesía, dentro de la cual juega un rol vital el concepto de imagen. Se trata de un valor positivo reclamado para el hablante, con lo cual se convierte en una expresión pública de la autoestima que dependerá de la aceptación y el reconocimiento por parte de los otros de nuestra imagen social que proyectemos (Brown y Levinson 13).

Para Metts y Grohskopf (17), las actividades de imagen ("facework") tienen dos finalidades bien diferentes. Por un lado, está lo que ellos denominan las acciones preventivas de las actividades de imagen ("preventive facework"), que estarían encaminadas a evitar la pérdida de la imagen, antes de que ocurra; y, por otro, las acciones correctivas de las actividades de imagen ("corrective facework"), llevadas a cabo para restablecer disculpas: cortesía ideológica, y restauración de la imagen: reparación de la imagen dañada o perdida.

No obstante, algunos autores como Hargie et al. (723), Mills (61) y Pérez de Ayala (145) han cuestionado que las disculpas supongan solo un intento de evitar los actos amenazadores de imagen ("face threatening acts, FTAs") en la teoría de Brown y Levinson, y echan mano de la explicación de Mills cuando esta señala que "apologies should be seen as complex negotiations between interactants over status and over who is seen to be 'in the right', which cannot be simply analysed as reparations for face threat" (61), con lo cual el modelo de análisis "brownlevinsoniano" resulta muy encorsetado ("reifies politeness"). Definición, esta última, con la que estamos de acuerdo, pues no pensamos que las disculpas solo sirvan al único propósito de evitar los FTAs.

Para analizar las situaciones de disculpas 6, 7, 8 y 9, hemos incluido el modelo de disculpas de Olshtain y Cohen (22). Dicho modelo está basado en seis superestrategias con subestrategias:

1. Dispositivos de indicación de fuerza ilocutiva
 - a. Expresar sentimiento de arrepentimiento
 - b. Ofrecer una disculpa
 - c. Pedir perdón
2. Explicar o dar razones para mitigar las circunstancias, y dar razones por las cuales se transgredió una norma o se hizo la ofensa
3. Asumir la responsabilidad
 - a. Explícitamente asumir la culpa
 - b. Expresar falta de intención
 - c. Expresar alguna autodeficiencia
 - d. Expresar vergüenza
 - e. Expresar auto desprecio
 - f. Justificar la actitud del oyente
 - g. Negarse a reconocer la culpa
4. Expresar preocupación por el oyente
5. Ofrecer reparación
6. Expresar la promesa de no reincidir

4.5 Agradecimientos: *Dios le pague*²

Briz (114) considera que el agradecimiento, junto con los saludos, las felicitaciones y las disculpas, es uno de los principales actos de habla sociales, además de ser uno de los actos de habla más utilizados en el acto comunicativo. Haverkate menciona que el agradecimiento es un acto de habla cortés, ya que favorece la imagen positiva del interlocutor. También señala que es un acto de habla en reacción a un acto realizado previamente por el interlocutor:

Agradecer es un acto de habla que sirve a la finalidad particular de restablecer el equilibrio de la relación coste-beneficio entre hablante y oyente, lo cual equivale a afirmar que las fórmulas de agradecimiento compensan simbólicamente el coste invertido por el oyente en beneficio del hablante ... no dar las gracias al interlocutor cooperativo, se considera como una forma de comportamiento descortés". (Haverkate 93)

El acto del agradecimiento puede variar de una cultura a otra, por ejemplo, en algunas culturas el cliente es cortés cuando da gracias al camarero en el momento del servicio, mientras que en otras culturas no es necesario y no involucra un acto descortés. Es necesario que en la clase de lengua se preste atención a la cortesía verbal, de esta manera, los estudiantes sabrán cuándo y cómo agradecer (Haverkate 94).

Para analizar estos datos tomamos como referencia el trabajo de Milà-García (26), en el cual desarrolla una tipificación basada en diversos estudios previos sobre el agradecimiento con el fin de señalar qué estrategias utiliza cada grupo, así como las diferencias y similitudes entre cada uno de ellos. Estas categorías son las siguientes:

- GRA: corresponde a dar las gracias, de forma explícita (*gracias, te agradezco*)
- INT: se usa el intensificador (*muy, muchísimas, de verdad*)

² Forma de agradecer en la parte andina del Ecuador. El español andino es el español hablado en las tierras altas de Perú, Bolivia y Ecuador. Se caracteriza por una fuerte influencia quechua en lo fonético, léxico y morfosintáctico.

- OBJ: se menciona el objeto por el cual está agradecido, usualmente se utiliza la preposición "por" para señalar esta categoría (*por ayudarme, por mandarme los apuntes*)
- POS: se expresa sentimientos positivos con respecto al acto o al benefactor (*eres muy amable, eres muy simpático*)
- OFR: se ofrece algo para compensar el beneficio realizado (*si necesitas algo en el futuro me avisas; vamos a tomar café, yo pago*)
- REI: se reitera o se repite el agradecimiento (*muchas gracias, en verdad, gracias*)
- VOC: se menciona de forma explícita el vocativo o nombre a quien va dirigida la acción (*amigo, profesora, Juan*)

El uso de estas estrategias contribuye a la cortesía positiva, ya que el hablante busca ser aceptado; sin embargo, cada categoría aporta en diferente proporción a la cortesía positiva. Cada categoría se analiza en un 100%, por lo tanto, se determinará qué grupo tiene un mayor y menor porcentaje correspondiente a cada categoría.

5. ANÁLISIS DE DATOS

Se realizó un análisis de contenido siguiendo una ruta deductiva, y los datos recogidos se analizaron en base al siguiente esquema de codificación: 1) Según las estrategias de cortesía negativa y positiva tomadas de la teoría de Brown y Levinson. No obstante, debemos hacer dos aclaraciones: se descartaron las estrategias encubiertas de estos autores porque se necesita indagar por las intenciones de los interlocutores, lo cual no aplica para esta investigación. 2) Se amplió la estrategia de disculparse con la propuesta de Olshtain y Cohen ya

descrita en el marco teórico. Por todo lo anterior, debemos resaltar que la unidad de análisis es la estrategia de cortesía. Este tipo de análisis muestra las diferentes manifestaciones de cortesía de los tres grupos de hablantes, y contribuye a identificar patrones de cortesía y poder contrastarlos con los hablantes nativos. Por lo tanto, asumimos teóricamente que el discurso indica patrones regulares.

5.1 Resultados de respuesta al cumplido

A continuación, se sintetizan, en una tabla, los resultados mayoritarios para cada grupo de hablantes, sobre las cinco situaciones referidas a la respuesta al cumplido:

Tabla 3: Resultados de respuesta al cumplido

N.º DE SITUACIÓN	ECUATORIANOS	EUROPEOS Y ESTADOUNIDENSES	CHINOS
Situación 1	<i>muchas gracias</i> (67%)	<i>gracias</i> (59%)	<i>gracias, pero usted...</i> (38%)
Situación 2	<i>muchas gracias, me esforcé</i> (39%)	<i>muchas gracias</i> (44%)	<i>gracias o broma</i> (26%)
Situación 3	<i>gracias, les contaré como lo preparé</i> (28%)	<i>gracias, pero...</i> (31%)	<i>gracias</i> (45%)
Situación 4	<i>oh, muchas gracias</i> (61%)	<i>oh gracias, no son gran cosa, no me costaron mucho</i> (32%)	<i>gracias, me los compré en rebaja por internet</i> (44%).
Situación 5	<i>¡qué amable! gracias</i> (45%)	<i>oh, muchas gracias</i> (42%)	<i>solo hago mi trabajo, pero gracias</i> (36%)

En primer lugar, sobre el grupo de hablantes nativos, la estrategia más empleada fue el uso de intensificadores, específicamente el enunciar *muchas gracias*, en vez del *gracias* a secas. La segunda estrategia más usada fue ofrecer y prometer, como lo evidencian los siguientes ejemplos: *les contaré cómo lo preparé; todos pueden probar; seguiré mejorando; seguiré esforzándome; gracias, en la próxima traeré más; espero seguir así*. La tercera estrategia más empleada fue bromear, la cual podemos identificar en los siguientes ejemplos: *sí, es espectacular, me gusta igual; sí, me esforcé mucho; me esforcé demasiado; sí, es delicioso este plato; en serio, gracias*. Otras estrategias empleadas fueron: usar marcadores identitarios grupales: *qué lindos son*; evitar el desacuerdo: *no, siempre llevo el mismo peinado, pero si dicen que me veo bien, pues me siento halagado*; ocuparse de los deseos del receptor: *qué bueno que lo hayan notado, qué gusto que les haya gustado, qué bueno que te haya gustado, me alegro de que sea de su agrado, espero que lo hayan disfrutado*. Por último, la estrategia de incluir al emisor en la actividad como ilustran los siguientes enunciados: *todos pueden probar, deben probar*.

Sobre el grupo europeo, podemos afirmar que la estrategia mayoritaria fue el uso de intensificadores, dado que, para responder al cumplido, la expresión *muchas gracias* fue la más usada, en contraste con el simple *gracias*. La segunda estrategia fue reconocer el mérito o halagar al interlocutor: *muchas gracias, le agradezco por su ayuda y su enseñanza; agradezco a la profe por su contribución al éxito*. Y la tercera, fue minimizar el halago: *no exageren, pero muchas gracias; no es para tanto, solamente es una receta de familia, pero gracias; gracias, no entiendo porque es muy simple y otros países tienen mejor comida; gracias, todavía hay mucho que mejorar; muchas gracias, pero le falta algo*. Debemos señalar que las dos últimas estrategias (reconocer el mérito o halagar al interlocutor y minimizar el halago) no aparecen en las estrategias de Brown y Levinson, sino que fueron detectadas en los datos, y por ello categorizadas como: a) reconocer el mérito, devolver el halago o hacer halagos; b) minimizar el halago. Definimos la primera, como la estrategia en la cual damos relevancia al papel del interlocutor, o alabando al interlocutor en respuesta a un halago.

La segunda, la definimos como una manera de neutralizar un cumplido, restándole importancia o valor al objeto del halago.

En relación con el grupo de sinohablantes, la estrategia predominante fue devolver el halago o hacer halagos, lo que se pudo notar en los siguientes ejemplos: *gracias, me gusta tu idea, pero me pierdo en la profundidad de tus ojos; he mejorado mucho por su clase, que me ha ayudado mucho; gracias; muchas gracias; tengo suerte de tener una maravillosa maestra que es usted; gracias por decirlo, también eres muy guapo*. La segunda estrategia más usada fue bromear: *afortunadamente, tiene un estudiante inteligente, ja ja ja; gracias, ¿quién dijo que mi plato es sabroso?, ese puede comer otro pedazo*. Y la tercera, se refiere a ocuparse de los deseos del receptor: *me alegro de que les haya gustado; me alegra que les guste; estoy feliz de que disfruten mis comidas*. Otras estrategias empleadas fueron: hacer promesas: *les diré cómo hacer esta comida*.

Los cumplidos, claramente, son estrategias de cortesía positiva, y todos los hablantes usaron estrategias referidas a este tipo de cortesía. A través de las estrategias usadas, como el intensificador *muchas gracias*, usado predominantemente por los nativos y europeos, con el cual refuerzan el contenido de la cortesía positiva. Contrasta con el escaso uso de intensificadores de los sinohablantes, quienes, en general, preferían dar el *gracias* a secas. Solo los nativos ofrecían y prometían como estrategia, seguramente, como una manera de compromiso futuro que contribuiría a consolidar los vínculos grupales y solidarios. En cuanto a las bromas, es interesante encontrar esta estrategia en ecuatorianos y sinohablantes, pues es una respuesta emocional de informalizar un acto, tal vez evaluado como demasiado solemne, o simplemente, una forma de reforzar la camaradería.

5.2 Resultados del acto de disculparse

A continuación, presentaremos los resultados de las cinco situaciones referidas a las disculpas:

Tabla 4: Resultados de las disculpas

N.º DE SITUACIÓN	ECUATORIANOS	EUROPEOS Y ESTADOUNIDENSES	CHINOS
Situación 6	<i>lo siento mucho, disculpas, perdón</i> (95%)	<i>lo siento mucho</i> (68%)	<i>lo siento mucho</i> (58%)
Situación 7	<i>lo siento mucho, disculpas, perdón</i> (100%)	<i>lo siento mucho</i> (81%)	<i>lo siento, disculpas</i> (46%)
Situación 8	<i>lo siento mucho, disculpas, perdón</i> (71%)	<i>disculpas</i> (55%)	<i>disculpas</i> (55%)
Situación 9	<i>lo siento mucho, disculpas, perdón</i> (63%)	<i>disculpas</i> (82%)	<i>lo siento, perdón</i> (68%)
Situación 10	<i>lo siento mucho, disculpas, perdón</i> (100%)	<i>lo siento mucho</i> (76%)	<i>lo siento mucho, perdóneme</i> (75%)

En el grupo de ecuatorianos, predominan los dispositivos de indicación de fuerza ilocutiva (DIFI) con expresiones directas que muestran el sentimiento de arrepentimiento, especialmente *lo siento*, y se ofrece una disculpa con la expresión *mil disculpas* o *disculpas*, y en casi la mitad de los casos se pide explícitamente perdón, con la expresión directa de *perdón*. También se ofreció en casi todas las respuestas razones o justificaciones de la transgresión. Además, se pueden encontrar numerosas alusiones a ofrecer reparación como los siguientes ejemplos: *¿qué puedo hacer para contribuir?, si puedo repararlo de alguna manera, se lo agradecería; espero que exista alguna manera de remediar mi error, ¿hay alguna forma de compensar mi ausencia?* Y se añade la promesa de no reincidir: *no volverá a pasar, será la última vez, no lo volveré a hacer*, etc. Otra subestrategia que se resalta es admitir la responsabilidad, asumiendo explícitamente la culpa: *es mi*

responsabilidad, me hago responsable. También expresando autodeficiencia: *no he sido suficientemente prudente*. Adicionalmente, se pueden encontrar numerosas alusiones a preguntas indirectas, como las de los siguientes ejemplos: *¿podría salir?*; *¿será posible que me pueda tomar la prueba?*; *lo siento mucho, ¿me daría otra oportunidad?*; *lo siento, ¿hay otra forma de solucionar este problema?*; *disculpen, ¿hay alguna forma de compensar mi ausencia?*

En cuanto al grupo de anglohablantes, predominan los DIFI con disculpas explícitas, mostrando el sentimiento de arrepentimiento en su mayoría, en otros solo con disculpas, y, en menor medida, pidiendo perdón. En general, estas estrategias no se combinan. Además, en la mitad de los casos, se ofrecen explicaciones o justificaciones de la infracción cometida. Y en un porcentaje menor, se hacen compromisos de reparación: *haré más trabajo la próxima vez* y promesas de no reincidir. También, hallamos numerosas expresiones indirectas: *¿es posible traerlo mañana?*, *¿podría darme otra oportunidad cuando esté tranquilo?* Es interesante encontrar también dos expresiones de resignación: *lo siento, acepto que probablemente perdí la oportunidad para mejorar mi nota; haga lo que haga, estarán molestos*. Otra estrategia que podemos encontrar es ser optimista: *lo siento mucho, le agradezco por apoyarme y entender mi situación; le agradezco por darme otra oportunidad; le agradezco por su ayuda y comprensión*.

En relación a los sinohablantes, encontramos mayoritariamente DIFI con expresiones directas de disculpas, especialmente la expresión *lo siento mucho*, generalmente combinadas con la expresión *por favor, disculpas* o *es mi culpa*. Asimismo, se ofrece una explicación de la transgresión en prácticamente todos los casos. Una tercera estrategia hallada fue el ser indirecto como en los siguientes ejemplos: *¿sería tan amable de darme otra oportunidad?*; *¿puedo traerlo mañana?*; *¿sería posible que me diera otra oportunidad?*; *¿es posible que añada mi parte ahora?*; *¿por favor, podría darme una oportunidad?*; *lo siento, por favor, ¿sería tan amable de darme otra oportunidad?* Algo interesante fue encontrar, una vez, la estrategia de evasión, a través de la violación de la máxima de modo, puesto que se ofrecía demasiada información innecesaria. Algo adicional fue que dos hablantes no respondieron a la situación 5 (llegar tarde a una entrevista de trabajo) al señalar que eso jamás le pasaría a un chino.

5.3 Resultados de los agradecimientos

Para analizar los resultados de los agradecimientos, usaremos las mismas estrategias que se usaron para el análisis de respuesta al cumplido, a excepción de las de atenuación y rechazo:

Tabla 5: Resultados de los agradecimientos

N.º DE SITUACIÓN	ECUATORIANOS	EUROPEOS Y ESTADOUNIDENSES	CHINOS
Situación 11	<i>gracias</i> (10%) <i>muchas gracias</i> (30%) <i>le agradezco por su ayuda</i> (50%) <i>gracias por la comprensión</i> (20%)	<i>querido profesor, le agradezco</i> (15%) <i>gracias por la ayuda</i> (15%) <i>gracias</i> (10%) <i>muchas gracias, le agradezco mucho</i> (60%)	<i>gracias</i> (25%) <i>muchas gracias</i> (50%) <i>le agradezco</i> (10%) <i>quiero hacerle llegar mi profundo agradecimiento</i> (15%)
Situación 12	<i>muchísimas gracias, pero no voy a poder ir</i> (25%) <i>disculpa</i> (10%) <i>¡qué pena!, cuánto lo siento, gracias</i> (50%) <i>me temo que no podré ir. lo lamento, gracias</i> (15%)	<i>querido amigo, siento no poder asistir. gracias por la invitación</i> (65%) <i>muchas gracias por la invitación, pero no podré asistir</i> (25%) <i>siento no poder asistir, felicitaciones</i> (10%)	<i>lo siento, pero no podré ir, gracias</i> (20%) <i>muchas gracias, no puedo ir</i> (25%) <i>te agradezco</i> (30%) <i>permítame agradecerle</i> (15%)

			<i>quiero invitarte a comer cuando nos veamos</i> (10%)
Situación 13	<i>no sé cómo agradecerse</i> (12%) <i>muchísimas gracias</i> (50%) <i>les agradezco mucho, quisiera invitarlos a comer</i> (30%) <i>estoy muy agradecido</i> (8%)	<i>se lo agradezco mucho</i> (40%) <i>muchísimas gracias</i> (20%) <i>muchas gracias por su ayuda</i> (20%) <i>no dice nada</i> (10%)	<i>gracias</i> (25%) <i>muchas gracias</i> (35%) <i>permítame agradecerle</i> (25%) <i>me siento muy agradecido</i> (15%)
Situación 14	<i>gracias, amigos, por el tiempo compartido</i> (50%) <i>amigos, quiero agradecerles por los buenos momentos, deberíamos reunirnos más</i> (40%) <i>muchas gracias por los buenos momentos</i> (10%)	<i>gracias</i> (10%) <i>mil gracias</i> (45%) <i>muchísimas gracias</i> (25%) <i>muchas gracias</i> (20%)	<i>gracias</i> (50%) <i>muchas gracias</i> (35%) <i>no dicen nada</i> (15%)
Situación 15	<i>quería agradecerte por lo que hiciste, te invito a un café</i> (17%)	<i>muchas gracias, por tu apoyo, te invito a un restaurante</i> (50%) <i>muchísimas gracias</i>	<i>gracias</i> (40%) <i>muchas gracias</i> (40%)

<i>gracias por tu gran ayuda, querido amigo</i> (17%) <i>muchísimas gracias por tu ayuda</i> (55%) <i>muchas gracias, amigo, te debo una</i> (11%)	(40%) <i>mil gracias</i> (10%)	<i>no dicen nada</i> (20%)
--	---------------------------------------	----------------------------

Situación 11

De acuerdo con la tabla, la categoría más empleada en esta situación es el agradecimiento + intensificador (GRA/INT). Un 60% de angloeuropes y un 50% de chinos se decanta por esa estrategia. Si sumamos un 15% de chinos que diría *quiero hacerle llegar mi profundo agradecimiento*, estaríamos hablando de un 65% de chinos, frente a solo un 30% de ecuatorianos que se decanta por un INT. Se observa que los angloeuropes prefieren la reiteración (REI): *muchas gracias, les agradezco mucho*.

En lo que se refiere a mencionar el objeto (OBJ) de agradecimiento, el grupo de los ecuatorianos es el que opta, en su mayoría, por esta estrategia, 80%: *le agradezco por su ayuda; gracias por la comprensión*. Solo un 10% de angloeuropes, y nadie del tercer grupo, lo hace. También se observa que un porcentaje bajo, en los tres grupos, usa solo *gracias* (GRA): 10% de ecuatorianos y anglohablantes, y un 25% de chinos.

Por otro lado, ninguno de los tres usa vocativos (VOC) o sentimientos positivos (POS) u ofrecimiento (OFR) en esta situación.

Situación 12

En esta situación, en cambio, los sujetos angloeuropes y ecuatorianos tienden a usar oraciones más elaboradas, mientras que los chinos usan respuestas más simples.

Como se puede observar en la tabla, la categoría GRA es la más utilizada por los tres grupos. Mostrando que son los angloeuropesos quienes más la utilizan, 65%, frente a un 50% de ecuatorianos y a un 20% de chinos.

En la segunda categoría, los tres grupos usan, por igual, 25%, un intensificador (INT/GRA): *muchas gracias; muchísimas gracias*.

Por otro lado, en la tercera categoría (OBJ), los angloeuropesos, 90%, son los únicos que explicitan el objeto de agradecimiento: *gracias por la invitación*. Los otros dos grupos no lo hacen. No obstante, el tercer grupo es el único que hace un ofrecimiento para resarcir el hecho de no poder ir a la boda: una invitación a comer.

En cuanto al hecho de expresar emociones por rechazar la invitación, los tres grupos usan estrategias de disculpas: *disculpa; cuánto lo siento; lo lamento, gracias*. Pero, de los tres, el grupo ecuatoriano las enfatiza más: *¡qué pena!; lo lamento; disculpa; cuánto lo siento*. Ninguno usa estrategias que resalten la imagen del otro (POS).

La última categoría muestra que solo el grupo angloeuropesos usa vocativos: *querido amigo*, el resto no los usa.

Situación 13

En esta situación, a diferencia de la anterior, se han usado otro tipo de estrategias, que no constan en las siete categorías de Milà-García, pero que bien podrían corresponderse con un agradecimiento positivo, busca realzar la imagen positiva del otro: *no sé cómo agradecerse; permítame agradecerle*, usados por ecuatorianos y chinos, 12% y 25% respectivamente.

La estrategia más usada, por los tres grupos, fue la del uso de intensificadores, INT: *muchísimas gracias; le agradezco mucho; estoy muy agradecido* (ecuatorianos) 88%, *se lo agradezco mucho; muchísimas gracias; muchas gracias* (anglohablantes) 80%, *muchas gracias; me siento muy agradecido* (chinos) 35%. Es curioso observar que el tercer grupo es el único que se decanta por un simple *gracias*, 25%, en una situación que merece un agradecimiento más efusivo. En cuanto a mencionar el objeto de

agradecimiento, el único grupo que la usa en esta situación es el angloeuropesos. Y el único que hace un ofrecimiento, a manera de recompensa, es el grupo ecuatoriano. Esto podría deberse a que, en muchos países, en general, las personas devuelven lo encontrado, pero no es algo que ocurra frecuentemente en Ecuador. Esta misma sería la razón para que un 10% de angloeuropesos no crea necesario tener que dar las gracias. Ellos verían como una obligación devolver lo encontrado.

Situación 14

Como puede verse en la tabla, en esta situación se observa más diversidad en los resultados. El grupo de ecuatorianos y el de chinos se decanta en un 50% por el simple uso de *gracias*, frente a solo un 10% de angloeuropesos. En cuanto al uso de INT, el grupo de angloeuropesos es el que más los usa, 90%. Seguidos por los chinos, con un 35%. Curiosamente, solo un 10% de los ecuatorianos los usa en esta situación. Algo que podría deberse a que las invitaciones entre amigos son muy frecuentes en Ecuador y no merecen un agradecimiento efusivo. En cuanto al uso de vocativos, el único grupo que los usa es el ecuatoriano, quienes lo usan un 90%. Asimismo, este grupo es el único que nombra el objeto por el cual está agradecido, el 100% lo hace.

No se observa, en ninguno de los tres grupos, el uso de sentimientos positivos ni la reiteración del agradecimiento.

Situación 15

Esta situación trata de un favor importante, por lo tanto, deberíamos esperar respuestas efusivas. Según se puede observar en la tabla de resultados, nuevamente se dan respuestas variadas. La categoría que más resaltó fue el agradecimiento con intensificador, el 100% de los angloeuropesos usó un INT: *mil gracias; muchas gracias; muchísimas gracias*. En lo que respecta a los ecuatorianos, el 66% lo hizo. Quienes menos lo usaron fueron los chinos, solo un 40%. En cuanto a mencionar el objeto del agradecimiento (OBJ), solo lo hicieron el grupo de ecuatorianos y el de angloeuropesos, 89% los primeros y

50% los segundos. Con respecto a ofrecer algo para compensar el beneficio recibido, nuevamente los ecuatorianos y los anglos lo hicieron: 17% y 50%, respectivamente. Por otro lado, los únicos que usan un vocativo, en esta situación, son los ecuatorianos (28%). Ninguno de los tres grupos reitera el agradecimiento ni usa estrategias positivas. No obstante, el único que expresa estar en deuda por el favor recibido es el grupo de los ecuatorianos: *te debo una*, un 11%.

6. CONCLUSIONES

Este estudio mostró que, al momento de decantarse por una u otra estrategia, en los tres actos de habla, hay más similitudes que diferencias de lo que se esperaba entre los tres grupos analizados. En lo que respecta al agradecimiento, por ejemplo, se halló que los angloeuropesos están, ligeramente, más cerca de los ecuatorianos que de los chinos en cuanto al uso de intensificadores, ofrecimientos y vocativos. Asimismo, se observó que los chinos están más cerca de los ecuatorianos que de los angloeuropesos en el uso de ciertas estrategias. Una de las mayores diferencias entre grupos se da en el uso de vocativos; los chinos nunca los usaron mientras que ecuatorianos y anglohablantes lo hacen frecuentemente. De igual manera, los chinos casi nunca mencionan el objeto de agradecimiento, mientras que en los otros es bastante común. Respecto del uso de intensificadores, las diferencias se mantienen: los chinos los usan, pero con menos frecuencia que los otros dos grupos.

En lo que tiene que ver con la respuesta al cumplido, las similitudes con el agradecimiento son enormes, pues la mayoría de las veces los halagos se agradecen. La idea general es que los asiáticos y los ecuatorianos tienden a atenuar el cumplido, mientras que los anglohablantes lo aceptan o refuerzan. No obstante, según se puede observar en la tabla 3 de resultados, esto no se cumple cabalmente. Aquí vemos más similitudes entre anglófonos y chinos que entre ecuatorianos y anglohablantes, o ecuatorianos y chinos. Igualmente, contrario a lo que se esperaba, el ecuatoriano, incluso, es el único que, de

alguna manera, se autoelogia: *muchas gracias; me esforcé, gracias; les contaré cómo lo preparé*. Al igual que en el caso de los agradecimientos, vemos que ecuatorianos y anglófonos usan más intensificadores. Por último, ninguno de los tres grupos devuelve el cumplido.

Con respecto a las disculpas, se evidencia una mayor afinidad entre los tres grupos que en los otros actos de habla. Todos usan intensificadores y reiteración, pero se nota una mayor incidencia en los ecuatorianos. Asimismo, solo en este acto, se nota más cercanía entre anglohablantes y chinos que entre cualquiera de ellos y los ecuatorianos. Mirando el cuadro, podemos ver que chinos y anglófonos usan *disculpas* a secas, pero los ecuatorianos no lo hacen. Curiosamente, los angloeuropesos no hacen uso de la reiteración en ninguna de las situaciones, los chinos, sí. Coincidentemente, ninguno de los tres hace nada para resarcir el motivo de la disculpa.

Es evidente que no hay grandes diferencias entre los grupos, sin embargo, las pequeñas diferencias que se observan deben ser tomadas muy en cuenta el momento de enseñar español a cualquier grupo, sea este europeo, asiático, árabe, israelí o camerunés.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, Rosario. "Competencia comunicativa y cortesía. Cuestiones metodológicas". *Actas del I Congreso Nacional de la Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera: El español como lengua extranjera. Aspectos generales*, editado por Rafael Fente et al., ASELE, 1988, pp. 43-52. cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/01/01_0191.pdf.
- Bally, Charles. *Traité de Stylistique Française*. Georg et Cie. / Klincksieck, 1951. 2 vols.
- Bolívar, Adriana. "La ocupación mediática del diálogo político: el caso de las disculpas". *Discurso y sociedad*, vol. 5, n.º 1, 2011, pp. 41-70. saber.ucv.ve/handle/123456789/3612.
- Brasdefer, Félix. "Interlanguage refusals: Linguistic politeness and length of residence in the target community". *Language learning*, vol. 54, n.º 4, diciembre de 2004, pp. 587-653. doi.org/10.1111/j.1467-9922.2004.00281.x.
- Bravo, Diana y Antonio Briz, editores. *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Ariel Lingüística, 2004.
- Briz, Antonio, coordinador. *Saber hablar*. Instituto Cervantes / Aguilar, 2008.
- Brown, Penelope y Stephen C. Levinson. *Politeness, Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press, 1987.
- Caballero, Celia. "Pragmática e interculturalidad en la enseñanza del español como lengua extranjera: las estrategias de cortesía en los manuales ELE". *Biblioteca Virtual redELE 2005*, n.º 4, 2005. hdl.handle.net/11162/75985.
- Camón, Juan. "La competencia intercultural y las interferencias lingüísticas en ELE". *Actas del XIII Congreso Internacional de la Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera: El español, lengua del mestizaje y la interculturalidad*, editado por Manuel Pérez y José Coloma, 2003, pp. 32-5. cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/13/13_0191.pdf.
- Dumitrescu, Domnita. "Agradecer en una interlengua. Una comparación entre la competencia pragmática de los estudiantes nativos y no nativos de español en California, Estados Unidos". *Actas del II Coloquio Internacional del programa EDICE*, editado por Jorge Murillo, Universidad de Costa Rica, 2006, pp. 375-406. www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmc805j0.
- García, Consuelo. "Las estrategias de cortesía en los manuales de ELE". *Frecuencia-L*, n.º 21, 2003, pp. 20-3.
- Goffman, Erving. *The presentation of Self in Everyday Life*. Overlook Press, 1973.
- Guo, Wenhui. *Formas de Cortesía en conversaciones de chinos hablando español como lengua extranjera con hablantes nativos de esta lengua*. 2017. Universidad de Barcelona, tesis doctoral. hdl.handle.net/2445/115423.
- Hargie, Owen et al. "Interpretations of CEO public apologies for the banking crisis: attributions of blame and avoidance of responsibility". *Organization*, vol. 17, n.º 6, 15 de junio de 2010, pp. 721-42. doi.org/10.1177/1350508410367840.
- Haverkate, Henk. *La cortesía verbal*. Gredos, 1994.
- Herbert, Robert y Stephen Straight. "Compliment-rejection versus compliment-avoidance: Listener-based versus speaker-based pragmatic strategies". *Language & Communication*, vol. 9, n.º 1, 1989, pp. 35-47. doi.org/10.1016/0271-5309(89)90005-0.
- Hernández Sampieri, Roberto, et al. *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill, 2006.
- Holmes, Janet. "Paying compliments: A sex-preferential politeness strategy". *Journal of Pragmatics*, vol. 12, n.º 4, agosto de 1981, pp. 445-65. doi.org/10.1016/0378-2166(88)90005-7.
- Lakoff, Robin. "The Logic of Politeness, or: Minding Your P's and Q's." *Papers from the Ninth Regional Meeting, Chicago Linguistic Society*, editado por C. Corum et al., 1973, pp. 292-305.
- LePair, Rob. "Spanish request strategies: A cross-cultural analysis from an intercultural perspective". *Language Sciences*, vol. 18, n.º 3-4, julio-octubre de 1996, pp. 651-70. doi.org/10.1016/S0388-0001(96)00040-X.
- Leech, Geoffrey. *Principles of Pragmatics*. Longman, 1983.
- Liu, Tzu-Yu. "Contraste pragmalingüístico de las expresiones de disculpa entre el español y el chino", *Pragmalingüística*, n.º 20, 11 de noviembre de 2012, pp. 255-78. doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2017.i25.
- Metts, Sandra y Erica Grohskopf. "Impression management: Goals, strategies, and skills". *Handbook of communication and social interaction skills*, editado por John Greene y Brant Burleson, Taylor & Francis Group, 2003, pp. 357-99.

- Milà-García, Alba. "El agradecimiento: realización, valoración y reflexión sobre su enseñanza en el aula de ELE". *Suplementos marcoELE*, n.º 13, 2011. marcoele.com/descargas/13/mila-agradecimiento.pdf.
- Mills, Sara. *Gender and politeness*. Cambridge University Press, 2003. doi.org/10.1017/CBO9780511615238.
- Miquel, Lourdes y Neus Sans. "El componente cultural: un ingrediente más en las clases de lengua". *Revista electrónica de didáctica del español como lengua extranjera (redELE)*, n.º 0, marzo de 2004. hdl.handle.net/11162/72261.
- Olshtain, Elite y Andrew Cohen. "Apology: A speech act set". *Sociolinguistics and language acquisition*, editado por Nessa Wolfson y Elliot Judd, Newbury House, 1983, pp.18-36.
- Ortega, Jenaro. "Gramática, pragmática y enseñanza de la lengua". *Actas del I Congreso Nacional de la Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera: El español como lengua extranjera. Aspectos generales*, editado por Rafael Fente et al., ASELE, 1988, pp. 9-20. cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/01/01_0157.pdf.
- Padilla, María. *La comunicación intercultural: pragmática de la petición en español y en chino mandarín*. 2016. Universidad Complutense de Madrid, tesis doctoral. eprints.ucm.es/38123/1/T37389.pdf.
- Páez, Darío. "Petición de perdón públicas o disculpas políticas y mejora de relaciones intergrupo: un marco de análisis neo-Durkheimiano a las disculpas oficiales en tanto rituales". *Revista de Psicología Social*, vol. 25, n.º 1. pp. 101-15. doi.org/10.1174/021347410790193504.
- Pérez de Ayala, Soledad. "FTAs and Erskine May: Conflicting Needs? – Politeness in question time". *Journal of Pragmatics*, vol. 33, n.º 2, febrero de 2001, pp.143-69. [doi.org/10.1016/S0378-2166\(00\)00002-3](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(00)00002-3).
- Pomerantz, Anita. "Compliment responses: Notes on the co-operation of multiple constraints". *Studies in the organization of conversational interaction*, editado por Jim Schenkein, Academic Press, 1978, pp. 79-112. www.apomerantz.com/wp-content/uploads/2015/04/Compliments_Responses.pdf.
- Pons, Salvador. *La enseñanza de la pragmática en la clase de ELE*. Arco Libros, 2005.
- Ruiz-Gurillo, Leonor. *Hechos pragmáticos del español*. Universidad de Alicante, 2006.
- Solís, Isabel. "La pragmática en el aula de ELE: los actos de habla indirectos." *Actas del XVI Congreso Internacional de la Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera: La competencia pragmática o la enseñanza del español como lengua extranjera*, editado por Alfredo Álvarez et al., Universidad de Oviedo / ASELE, septiembre de 2005, pp. 607-15. cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0607.pdf.
- Sukarno, Sukarno. "Politeness strategies in responding to compliments in Javanese". *Indonesian Journal of Applied Linguistics*, vol. 4, n.º 2, 2015, pp. 91-101. doi.org/10.17509/ijal.v4i2.686.
- Van Dalen, Deobold et al. *Manual de técnica de la investigación educativa*. Paidós, 1981.
- Vidán, David. "La interculturalidad en el aula de ELE". *Biblioteca Virtual redELE 2004*, n.º 2, 2004. hdl.handle.net/11162/80306.
- Zhao, Shi Li. *Análisis contrastivo de la cortesía en español y en chino*. 2017. Universidad de Valladolid, trabajo de fin de máster. uvadoc.uva.es/handle/10324/25443.

ANEXO

Cuestionario

SITUACIONES PARA UNA INVESTIGACIÓN SOBRE LA ADQUISICIÓN DE LA CORTESÍA EN LOS ESTUDIANTES DE ESPAÑOL DE LA PUCE

Estimado estudiante,

Por favor, lee las siguientes situaciones y escribe lo que dirías en cada una de ellas.

Gracias por tu colaboración.

Es muy importante que completes la siguiente información:

Edad:

Género: F M

Nacionalidad:

Lengua materna:

RESPUESTA AL CUMPLIDO

SITUACIÓN 1

Llegas a clase con un peinado diferente, todos tus compañeros lo notan al instante, y te dicen *¡Qué guapo/a!, te ves muy bien*. ¿Cómo responderías?

SITUACIÓN 2

Has obtenido una nota muy buena en un examen y la profesora te dice *Muy bien, te felicito, has mejorado muchísimo*. ¿Cómo responderías?

SITUACIÓN 3

Llevas un plato de comida típica de tu país a la clase, en una actividad de integración, y todos te dicen que la comida está estupenda. ¿Qué les dirías?

SITUACIÓN 4 DE OPCIÓN MÚLTIPLE

Estás en la universidad y llevas unos zapatos nuevos que has comprado recientemente; entonces una compañera te dice que esos zapatos son muy bonitos. ¿Qué dirías?

- a. ¡Oh! Muchas gracias
- b. Gracias, gracias
- c. Gracias, me los compré en rebaja por internet
- d. ¡Qué amable! Gracias
- e. Ah sí, gracias, a mí también me gustan
- f. Oh, gracias, no es gran cosa, no me costaron mucho
- g. Otro

SITUACIÓN 5 DE OPCIÓN MÚLTIPLE

Eres nuevo en su trabajo y has estado haciendo un gran esfuerzo por hacer muy bien tus labores, al final de la semana tu jefe te dice *Estoy muy contento con tu rendimiento, eres un/a gran trabajador/a*. ¿Qué dirías?

- h. ¡Oh! Muchas gracias
- i. Gracias
- j. Solo hago mi trabajo, pero gracias
- k. ¡Qué amable! Gracias
- l. Trato de hacer bien todo lo que me piden
- l. Otro

DISCULPAS

SITUACIÓN 6

Estás mal en una materia, el profesor te ha dado una oportunidad para mejorar la nota, sin embargo, faltas el día de una prueba importante. El profesor se enoja muchísimo. ¿Qué le dirías?

SITUACIÓN 7

Tú y otros compañeros necesitan hacer un trabajo en grupo porque el profesor lo asignó así. Ustedes quedan en realizar la tarea en casa de uno de ellos el fin de semana para presentarlo el día lunes. Sin embargo, tú no pudiste reunirte

con tus compañeros y ellos hicieron todo el trabajo. ¿Qué les dirías para disculparte?

SITUACIÓN 8

Vas a matricularte en el curso de español para extranjeros y el coordinador te dice que te hace falta tu pasaporte, pero que puedes regresar al siguiente día con él, siendo este el último día de matrículas. Cuando regresas al día siguiente notas que no has traído tu pasaporte. ¿Cómo te disculparías?

SITUACIÓN 9

Es tu primer día de clases de español, después de unos minutos de haber empezado la clase, te das cuenta de que es un nivel mucho más avanzado que el tuyo y sientes que estás en la clase incorrecta. Cuando le preguntas a tu compañero sobre el nivel, te das cuenta de que te has equivocado de clase. Debes interrumpir la clase para salir y pedir disculpas al profesor. ¿Cómo lo harías?

SITUACIÓN 10

Tienes una entrevista de trabajo aquí en Ecuador, pero llegas tarde porque hubo mucho tráfico. Cuando llegas, la persona que te va a entrevistar está un poco enojada. ¿Qué le dirías?

AGRADECIMIENTO

SITUACIÓN 11

No vas a asistir a clases durante una semana, le pides a tu profesor/a que te envíe las tareas y todo lo que se va a ver en clases durante ese tiempo. Tu profesor/a así lo hace. Al regresar, le quieres escribir un correo electrónico agradeciéndole por todo el material enviado. ¿Qué le dirías?

SITUACIÓN 12

Uno/a de tus mejores amigos/as te ha invitado a su boda, pero, por estar en Ecuador, te será imposible acompañarlo/a en esta importantísima fecha. Debes escribirle un correo agradeciéndole por la invitación y disculpándote por no poder asistir. ¿Qué le dirías?

SITUACIÓN 13

Has perdido tus documentos en un concierto, alguien los encuentra y quiere devolvértelos. Se encuentran en un lugar para la entrega. Tú te sientes muy agradecido/a porque estas por viajar y necesitas tu pasaporte. ¿Qué le dirías, teniendo en cuenta que se trata de una persona que no has visto antes?

SITUACIÓN 14

Unos amigos ecuatorianos te invitan a ir de paseo un fin de semana, tú estás feliz de poder ir con ellos porque te caen muy bien. Van al paseo, pasas muy bien. Al regresar, quieres escribirles un correo para agradecerles por el buen tiempo compartido. ¿Qué les dirías?

SITUACIÓN 15

Un/a amigo/a ecuatoriano/a te ha ayudado a traducir tu hoja de vida para una entrevista de trabajo. Él/ella ha hecho un trabajo muy cuidadoso porque hay bastante información. ¿Qué le dirías?