

Diana Bravo*

Atenuación, conflicto interlocutivo e identidad de imagen

Mitigation, interlocutive conflict and face identity

<https://doi.org/10.1515/soprag-2021-0019>

Publicado en línea noviembre 5, 2021

Resumen: En este trabajo se reflexiona, en primer término, acerca del valor como categoría analítica de las estrategias de cortesía atenuadora. Se sostiene que, para interpretar que se ha producido una atenuación, es necesario identificar la actividad comunicativa que se evalúa como amenazante en ese contexto. Una estrategia de cortesía atenuadora se define como aquella cuya función es disminuir el *efecto social* negativo que pueda tener una *actividad de imagen* amenazante en el estado de la relación *interpersonal* y en el clima socio-emocional de la interlocución en curso. Con base en Bravo (2005, 2016, 2017, 2020) proponemos un modelo para la interpretación de este tipo de estrategias en su contexto de producción. En segundo término, queremos hacer un aporte al estudio de las estrategias de cortesía atenuadora, planteando las dificultades que se le presentan al/la analista a la hora de registrar este tipo de actividades de imagen en discursos públicos en los cuales el nivel de *conflicto interlocutivo* es elevado. Se concluye que, si bien priman las estrategias de *autoimagen* y las de *descortesía* (Kaul de Marlangeon 2012), la atenuación matiza la confrontación en beneficio de la construcción de una *identidad de imagen* acorde con las expectativas de diferentes auditorios.

Palabras clave: actividades de cortesía atenuadora, conflicto interlocutivo, identidad de imagen, compromiso de las imágenes sociales

Abstract: This paper reflects on the value of the strategies of mitigation politeness as an analytic category. It is argued that, in order to interpret that mitigation has been produced, it is necessary to identify the communicative activity that is valued as face threatening in that context. A strategy of mitigation politeness is

*Corresponding author: Diana Bravo, Romanska och Klassiska institutionen, ISPLA, Universidad de Estocolmo, Stockholm, Sweden, E-mail: diana_br2005@hotmail.com

characterized as a strategy whose function is to diminish the negative *social effect* that *facework* can produce in the interpersonal relationship and in the socioemotional atmosphere of the interlocution taking place. Based on Bravo (2005, 2016, 2017, 2020), a model for the interpretation of this type of strategies in context is proposed. On the other hand, this paper aims to contribute to the study of the strategies of mitigation politeness by focusing on the difficulties an analyst faces when trying to register this type of facework in public discourse with a high level of interlocutive *conflict*. The conclusion is that, although *self-facework* and *impoliteness* are dominant (Kaul de Marlangeon 2012), mitigation is used for nuancing confrontation, which benefits the construction of a *face identity* in accordance with the different audiences.

Keywords: mitigation politeness, interlocutive conflict, face identity, social effect

1 Introducción

En este trabajo nos ocuparemos de las estrategias de cortesía atenuadoras, una de las actividades de imagen más productivas, y por ello más estudiadas, en el marco de la cortesía (Albelda, 2016; Albelda y Cestero, 2020; Briz, 2003; Hidalgo y Martínez Hernández, 2017). Digamos aquí que por *actividades de imagen* entendemos, además de las incluidas en lo que se conoce como ‘face-work’ (cf. Goffman, 1967), es decir, las relacionadas con la cortesía verbal, todas aquellas actividades comunicativas, ya sean o no de cortesía que, de algún modo, comprometen la imagen social de los participantes en un escenario interlocutivo. De esa manera, incluso las amenazas son actividades de imagen.

Sin embargo, y tal vez como una consecuencia de la extensión que este tipo de estudios ha tomado en los últimos veinte años,¹ no hemos logrado homologar del todo criterios acerca de la atenuación comunicativa en corpus de habla. Al parecer, cada situación comunicativa, cada escenario interlocutivo y cada grupo de usuarios tiene sus particularidades, y este hecho genera nuevas precisiones por parte de los/as analistas. Las manifestaciones de (des) cortesía como fenómeno sociocultural son multifacéticas dependiendo de contextos tanto lingüísticos como extralingüísticos.

Sin embargo, el mismo hecho que complica su lectura por parte del/de la analista, o sea, la necesidad de acceder a una diversidad de contextos en beneficio de su interpretación, hace que las manifestaciones de (des) cortesía en general, y las de atenuación en particular, impliquen que tengamos que recuperar contextos

¹ Ver el Programa EDICE (Estudios del discurso de (des) cortesía en español), www.asice-edice.org.

más allá del texto, enriqueciendo de este modo nuestras investigaciones. En consecuencia, y como ya es de rutina en los estudios de orientación pragmática, nuestro objeto de estudio requiere de una perspectiva interdisciplinaria de la lingüística que establezca nexos con otras disciplinas como la antropología, la sociología y la psicología lingüística.

1.1 La Pragmática sociocultural

En nuestro caso, adoptamos los parámetros incluidos en la *Pragmática socio-cultural* (cf. Bravo, 2020) cuya orientación se asocia, sobre todo, con dos corrientes antropológicas del estudio del lenguaje: la Etnografía de la comunicación (Hymes, 1972a [1964], 1972b, 1977) y la Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1978, 1982, 2001). En particular, de estas teorías nos interesa la noción de *contexto del usuario* de una lengua en su comunidad de habla, el acercamiento a aspectos culturales y sociales en el Análisis del discurso y la atención puesta en la obra de Erving Goffman (Interaccionismo simbólico), que es uno de los pilares en los cuales se apoya nuestra postura frente a la comunicación. El enfoque pragmático y socio-cultural del estudio del lenguaje se distingue por el reclamo de la incorporación explícita del contexto extralingüístico (en términos de categoría analítica) a la investigación de corpus de habla (cf. Bravo, 2020, pp. 482–484).

La Pragmática sociocultural refiere al estudio de los fenómenos sociopragmáticos en el discurso, es decir, de aquellos que para su interpretación requieren del conocimiento, por parte del/la analista, del *contexto del usuario*, lo cual incluye aspectos extralingüísticos como el compartir contextos socioculturales con los demás miembros de su *comunidad sociocultural de habla* (Bravo, 2015, p. 54). En Briz (2004), desde una perspectiva pragmlingüística del lenguaje, también se reconoce que los estudios de la cortesía implican una mirada sociopragmática. En efecto, la pragmática estudia el uso del lenguaje, y los procedimientos para registrar esos usos son multifacéticos e interdisciplinarios, por eso esta disciplina es, desde sus inicios, heterogénea y muy atendida a las características de su objeto de estudio y al punto de mira de los/as investigadores. Sabemos que, en la mayoría de los casos, podemos encarar el mismo objeto de estudio desde más de una perspectiva:

Ubicamos las distinciones terminológicas de la tabla 1 bajo la categoría “niveles de análisis” porque, en realidad, no son perspectivas distintas, sino niveles en los cuales es posible observar el mismo hecho pragmático. Lo que los diferencia es la extensión del contexto.

En la primera columna se trata de una deducción que permite – sin excluir por eso otros tipos de contexto – llegar a resultados partiendo de textos de corpus de

habla; es decir, se registra la ocurrencia de ciertas formas en distintos escenarios comunicativos para comprobar, en acuerdo con el cotexto, cómo se usan. En los estudios sociopragmáticos, sin embargo, y como se indica en el cuadro, el contexto se extiende a considerar al usuario de una lengua como miembro de una comunidad sociocultural de habla. En principio, la Sociopragmática tiene en cuenta las creencias, la visión de mundo y los hábitos sociales, pero su enfoque de los fenómenos sociopragmáticos no hace hincapié en lo extralingüístico de un modo sistemático, y hasta el momento carecemos de un cuerpo teórico y metodológico que dé cuenta de la relación entre contextos extralingüísticos y actividades comunicativas (Bravo, 2020, p. 483). En el tercer nivel, o sea en el de la Pragmática sociocultural, pretendemos ocuparnos de esa relación entre lenguaje y contexto del usuario, la cual consideramos fundamental para la interpretación de los fenómenos sociopragmáticos en una lengua, es decir, que lo sociocultural se presenta como un contexto sin el cual la interpretación no puede ser validada.

1.2 Imagen social, intercambio comunicativo y actividades de cortesía atenuadora

Con respecto a las estrategias de cortesía atenuadora y su relación con la evaluación de la presencia de amenazas a la imagen social de los/as interlocutores/as, consideramos que uno de los contextos extralingüísticos de mayor relevancia para su interpretación es la configuración sociocultural de la imagen social o *imagen social básica*. Esta está constituida por aquellos rasgos sociopsicológicos consensuados en la comunidad sociocultural de habla a la cual pertenezcan los participantes en el escenario interlocutivo actual (Bravo, 2017, pp. 110–112). La conceptualización de *imagen social* ('face') sigue los trabajos pioneros de Erving Goffman (1967), en los cuales la imagen de uno/a mismo/a en interacción es construida socialmente. Así, consideramos que cuando Goffman habla de *persona* refiere a un miembro de un grupo social, y este es el carácter que en nuestros análisis tienen quienes participan en un evento comunicativo.

Tabla 1: Perspectivas de análisis para el hecho pragmático de la disculpa (adaptación del cuadro 1 en Bravo, 2020, p. 483).

Pragmático	Sociopragmático	Sociocultural
¿Cuáles son las distintas formas de expresar una disculpa y cuáles son sus contextos de uso en un texto dado?	¿Cuándo se usan tales expresiones de disculpa? ¿Dónde? ¿Con quién? ¿Por qué?	¿De qué modo conciben los usuarios el significado social de la disculpa? ¿Cuáles son los contextos socioculturales que subyacen a su realización?

El escenario no marcado para un encuentro comunicativo es cara a cara ('face to face') y el diálogo es la unidad mínima conversacional. Este es entonces el modelo de intercambio a partir del cual se pueden establecer pautas en acuerdo con las necesidades del corpus en estudio. En Goffman (1967), tenemos una actuación dialógica en el micronivel de los enunciados en encuentros cara a cara. Aquí vamos a enfocarnos no solo en el micronivel de los enunciados, sino también en el texto como totalidad y en todo contexto tanto interno como externo a la situación comunicativa en curso que consideremos relevante para la interpretación, incluidos aquellos que contemplan el macronivel como, por ejemplo, los socioculturales.

En un escenario comunicativo, la noción de *ofensa*, muy presente en los trabajos de Goffman, es correlativa a la de *actividad de imagen*, ya que están en juego las imágenes sociales de quienes participan. Al concebirse la interacción como un escenario en sí mismo conflictivo, esta concepción de las actividades de imagen como *esfuerzos* realizados por los hablantes en pro de mantener y considerar la imagen propia y la de sus interlocutores ante posibles ataques (amenazas), se convierte en uno de los pilares de los estudios de la cortesía verbal. Desde nuestra perspectiva, las actividades de imagen son comunicativas y se identifican porque *comprometen*, en el sentido de que *involucran*, las imágenes sociales de quienes participan en un encuentro comunicativo. Sin embargo, no siempre se asocian a las amenazas o a los peligros de quebrar la armonía conversacional, sino que también pueden activarse al apelar a la creación y confirmación de una imagen social, ya sea de un rol social (cf. Hernández Flores, 2002)² o de todo un colectivo, como puede suceder en los discursos presidenciales cuando se apela al sentimiento nacional, o cuando se defienden los valores de una nación (cf. Bravo, 2016). Como dijimos, que no se relacionan en todos los escenarios comunicativos con las amenazas; por ejemplo, un halago es una actividad de imagen, pero, en principio, no tiene una función atenuadora, no se relaciona con las *ofensas*, aunque involucre las imágenes sociales de los/as interlocutores/as. Vemos la *actuación social* como una presentación de sí mismo frente a una audiencia (cf. Goffman, 1959) y, con el propósito de interpretar en qué medida las actividades comunicativas afectan o comprometen las imágenes sociales, acudimos a lo que llamamos *efecto social*. Este consiste en nuestra propia evaluación de la repercusión que tiene una actividad comunicativa en las relaciones interpersonales y en el clima socioemocional de la interlocución en curso, se mide en términos de positivo, negativo o neutro y su evaluación depende de *someter* la actividad a una contextualización que sea suficiente para su interpretación (cf. Bravo, 2017, p. 71).

² En este trabajo se aprecian las estrategias destinadas a construir la imagen de los roles en un escenario de familia y amigos.

En este artículo, por un lado, trataremos de delimitar el alcance de las actividades de cortesía atenuadora como categoría analítica y, por otro, propondremos un procedimiento para su interpretación en corpus de habla de acuerdo con los postulados de la Pragmática sociocultural. Creemos que este modelo de análisis, que se identifica con una perspectiva sociocultural, nos permitirá tener en cuenta la diversidad, no caer en el etnocentrismo y dar lugar a categorías académicas flexibles que abarquen las posibilidades de interpretación de un fenómeno lingüístico sociopsicológico tan multifacético como el de la *cortesía comunicativa*.³

En las páginas que siguen a este apartado introductorio explicaremos, entonces, la actividad de *cortesía atenuadora* como categoría analítica. Es decir, expondremos cuáles creemos que son sus características y su alcance en cuanto a la posibilidad de abarcar actividades de imagen en distintos contextos de producción.

Antes que nada, debemos decir que, en este enfoque, una categoría analítica es aquella que sirve para clasificar actividades comunicativas de cierto tipo, agrupándolas bajo una misma rúbrica. Con base en Bravo (2005, 2016, 2017, 2020), proponemos un modelo para la interpretación de este tipo de estrategias en su contexto de producción.

Por otro lado, en este trabajo vamos a problematizar el registro de estrategias de cortesía atenuadoras, centrando la discusión acerca de la idiosincrasia de estas categorías en contextos en los cuales el conflicto, tanto en lo temático como en lo interpersonal, es notablemente elevado.

1.3 Conflicto interlocutivo, identidad de imagen y actividades de cortesía atenuadora

Creemos que el conflicto interlocutivo será evidente en encuentros comunicativos en los cuales se traten temas controversiales, por ese motivo, nuestros ejemplos provienen de textos de discursos públicos en los cuales parecen primar las actividades de autoimagen y la descortesía (cf. por ejemplo, Bolívar, 2010; Flores Treviño e Infante Bonfiglio, 2014; Bernal, 2015; Pano Alamán, 2015). La actividad de cortesía atenuadora ocurre como una modalidad discursiva que, en combinación con las demás actividades de imagen, *ajusta socialmente* la puesta en escena de una *identidad de imagen* relacionada con la presentación de sí mismo/a que se asume en eventos comunicativos acotados en función de sus proyecciones

³ No hablamos de cortesía *verbal* sino de cortesía *comunicativa*, ya que el habla incluye lo verbal (las palabras y las señales suprasegmentales) y lo no verbal (también llamado *paralenguaje*) (Véase Bravo, 2017, p. 54).

sociales. Podemos ilustrar esta reflexión con la presentación pública de un/a candidato/a a un cargo público, a un puesto empresarial o con la promoción de una figura del espectáculo, entre otros ejemplos posibles. La *identidad de imagen*, en el sentido que le otorgamos, requiere de esfuerzos comunicativos para poder ser convalidada por el reconocimiento público. La diferencia entre la *imagen del rol* (Bravo, 2017) y la *identidad de imagen* es que la primera se gestiona a partir de los modelos de actuación y la segunda no. Por *modelos de actuación* entendemos cómo *habitualmente* se concibe la actuación de los roles de los participantes dependiendo del tipo de evento comunicativo del cual se trate, mientras que en el caso de la *identidad de imagen*, tenemos una construcción con un propósito coyuntural, pero que tiene, o pretende tener, cualidades permanentes que conforman una *personalidad pública*. En esta medida se reconoce a una determinada persona por esas cualidades. Este tipo de identidad se construye discursivamente, desde la misma persona implicada hacia sus auditorios. En muchas ocasiones es antagónica, sobre todo cuando se configura discursivamente en contextos caracterizados por el conflicto interlocutivo, siendo el tipo de texto no marcado, el argumentativo (cf. Alcaide Lara, 2014).⁴

2 Asunciones de partida

Queremos establecer unas cuestiones básicas que surgen a la hora de analizar corpus de habla en sus propios contextos de producción. Los nuevos canales discursivos, mayormente representados por los medios y por las redes sociales, así como la cada vez más notoria contextualización sociocultural de los discursos públicos, imponen asumir marcos de análisis más amplios que los que nos provee la pragmática tradicional. En las siguientes líneas exponemos nuestra propuesta de cambios:

1. De *interacción* a *interlocución*.
2. De *contexto del usuario* a *contexto del usuario ideal*.
3. Incorporación del *contexto del/la analista*.

Por *interlocución* entendemos la gestión de las relaciones entre el Ego y el Alter en contextos comunicativos, considerando que esta relación se encuentra presente en el pensamiento de los agentes humanos antes de la formulación de los enunciados (Voloshinov, 1992). Si bien nos basamos en el intercambio cara a cara y en su

⁴ Para una discusión acerca de las relaciones entre *imagen social* e *identidad*, véase Bravo (2003) y Fuentes Rodríguez (2016). Las imágenes de los roles de los participantes en el episodio 1 (ver más adelante en este mismo trabajo) se han explicado en detalle en Bravo (2016, pp. 134–136).

estructura dialógica como un estándar que nos sirve de referencia para explicar otras posibilidades, es decir, en la *interacción*, creemos que la interlocución puede dar cuenta de todo tipo de encuentros comunicativos. Por otra parte, los interlocutores no necesariamente tienen que estar presentes en el encuentro, sino que pueden constituirse en auditorios virtuales a los cuales se dirige el discurso en análisis.

Por otra parte, en los estudios de lo que aquí llamamos *pragmática tradicional*, se remarca que el uso del lenguaje es el significado del hablante *real*, es decir, de aquel que emite un enunciado en la interacción actual (Escandell Vidal, 1996). Esa postura muestra una oposición a la de la figura del hablante *ideal*, que es quien conoce todas las reglas para el uso del lenguaje.⁵ En nuestro esquema de intercambio comunicativo, entendemos por *usuario ideal* una figura que representa lo que el hablante cree que es el uso habitual y socialmente consensuado que se hace del lenguaje en esa comunidad sociocultural de habla, lo cual presupone, entre otros, conocimientos compartidos acerca de códigos lingüísticos, sociales y culturales, es decir la posesión de una competencia social y cultural para la comunicación (Bravo, 2016, p. 118). Por ello, cuando hacemos referencia al *contexto del/a analista*, referimos a *premisas socioculturales* que constituyen una categoría de análisis en la que caben los supuestos del/a analista sobre cuáles son los conocimientos que los hablantes comparten como integrantes de una comunidad sociocultural de habla.

3 Las actividades de cortesía atenuadora

En este apartado, trataremos de delimitar esta categoría, teniendo en mente la siguiente definición de cortesía: “Una actividad comunicativa cuya finalidad propia es quedar bien con el otro y que responde a normas y a códigos sociales que se suponen en conocimiento de los hablantes. Este tipo de actividad en todos los contextos considera el beneficio del interlocutor. El efecto que esta actividad tiene en la interacción es interpersonalmente positivo” (Bravo, 2005, p. 34).

Consideramos que la actividad de cortesía atenuadora es una actividad de imagen y, en esa medida, es esencialmente sociopragmática y sociocultural. Su función es la de atenuar una amenaza a la imagen social de los interactuantes en un encuentro comunicativo dado. La amenaza es una actividad comunicativa que expresa desconsideración hacia los deseos de los interlocutores de verse y ser vistos de una particular manera en sus actuaciones sociales (imagen social). Así, un insulto sin atenuación vulnera las imágenes sociales de ambos interlocutores: la

5 Véase la gramática generativa de Noam Chomsky.

de autonomía (*verse y ser visto con un contorno propio dentro del grupo*) y la de afiliación (*verse y ser visto como un miembro del grupo*) del/la interlocutor/a (cf. Bravo, 2020, pp. 485–486). Visto con un ejemplo: si suponemos una situación en la que le hacemos un encargo a alguien y esta persona lo hace de una forma equivocada, podemos *recriminarle su acción* (supuestamente un acto amenazante) diciendo: “¡Pedazo de tonto!”. Es una recriminación agravada por la elección del insulto personal. Sin duda es descortesía. Si, en cambio, lo formulamos de la manera siguiente: “*Parece que a veces no te salen tan bien las cosas*”, podemos decir que es una amenaza atenuada, o que no es descortés sino cortés.

La atenuación se cumple con los recursos lingüísticos indicados en cursiva, que disminuyen el grado de asertividad del enunciado y, si bien no anulan los efectos de la amenaza, mitigan su efecto social negativo.

Ejemplo 1⁶

Situación: Mabel y Adela son amigas, ambas viven en Buenos Aires, Argentina, y se encuentran en una fiesta: Mabel se dirige a Adela y le dice:

Mabel (1): ¡Qué bonito vestido! Aunque un poco corto, ¿no creés?

A pesar de que este es un enunciado aislado de toda contextualización, puedo, bajo la condición de pertenecer a la misma comunidad sociocultural de habla de las participantes, formular las siguientes *premisas socioculturales*:

- Los halagos suelen ser actos corteses.
- El comentario que sigue al halago, es, en términos de actos comunicativos, una crítica.
- Las críticas *habitualmente*⁷ suelen ser interpretadas como una amenaza a la imagen social de los/as interactuantes.
- Los/as usuarios/as piensan que las críticas tienen un efecto social negativo en la relación interpersonal y que, por lo tanto, atacan la imagen de afiliación individual de los/as destinatarios/as. También los/as usuarios/as piensan que la realización de críticas dirigidas a otras personas daña la propia imagen de autonomía de *verse y ser visto/a como una persona afiliativa que trata de evitar los conflictos en el encuentro comunicativo quedando bien con los/as demás*.

En el ejemplo 1, podemos observar rasgos cotextuales que nos indican la presumible presencia de una estrategia de cortesía atenuadora. En la formulación de la cláusula que sigue a *Qué bonito vestido*, encontramos:

⁶ Este ejemplo es ficticio.

⁷ Podemos distinguir los *usos habituales* de cierta comunidad sociocultural de habla como lo que suele utilizarse con cierto significado sociopragmático en escenarios comunicativos similares.

- (a) Un diminutivo *un poco*, que en el nivel proposicional disminuye el grado de aseveración.
- (b) El recurso regulativo *¿no cres?* que pide la aprobación del/la destinatario/a.

Presumiblemente y con estos datos en mano, podríamos evaluar que estamos frente a dos tipos de estrategias atenuadoras:

- (1) La reparadora: el halago en la primera cláusula del enunciado *repara* la crítica posterior.
- (2) La mitigadora: los recursos comunicativos que modalizan la formulación de la crítica (*Aunque un poco corto, ¿no creés?*) atenúan la crítica.

La estrategia mitigadora es aquella que *modaliza* la formulación de un enunciado en el que se interpreta una amenaza, disminuyendo su efecto social negativo (el caso 2). La reparadora entonces no forma parte del mismo enunciado y su efecto positivo es el de compensar por la realización de una amenaza (el caso 1) (cf. Bernal, 2007; Casal-Eriksson, 2008).

Hasta aquí, lo que hemos podido observar de esta frase descontextualizada; pero si supiéramos que Adela y Mabel han discutido el día anterior a causa de su desacuerdo con respecto al modo de vestirse, que Adela ha recriminado a Mabel el usar vestidos demasiado largos y que ambas han quedado algo disgustadas por el entredicho, podemos pensar – si no tenemos otros datos⁸ – que lo que dice Mabel es una crítica formulada como una ironía, y en ese caso el halago sería una amenaza y los supuestos recursos atenuantes constituirían agravantes de la amenaza (una burla).

Como podemos observar, el hecho de que no tengamos acceso a contextos como el del encuentro anterior de las interactuantes ni más datos que una transcripción escrita, nos muestra hasta qué punto la interpretación se mueve con dificultad en el espacio restringido de un único enunciado. Sin embargo, es posible limitarse a contextos reducidos siempre que reúnan las condiciones de ser *suficientes* para la interpretación, caso que el enunciado en el ejemplo 1, no cumple. De cualquier manera, tenemos que contar con un mínimo de conocimientos acerca del contexto del usuario en su comunidad sociocultural de habla, o sea, que es necesaria la formulación de premisas socioculturales y, en el caso en que no pertenezcamos a la misma comunidad sociocultural de habla que los participantes, deberemos apelar a instrumentos de consultación al usuario para validar la interpretación como, por ejemplo, los tests intersubjetivos (cf. Bravo, 2016, pp.

⁸ Seguramente en un corpus de habla tendremos que considerar las señales suprasegmentales en el enunciado y la muy probable ocurrencia de no verbales.

132–133) o los cuestionarios de hábitos sociales (cf. entre otros, Hernández Flores, 2002; Bernal y Hernández Flores, 2016).

Finalmente, teniendo en cuenta la definición de cortesía y los razonamientos precedentes, podemos resumir cuáles creemos que son las condiciones para la interpretación de una actividad comunicativa como de cortesía atenuadora:

1. Que ocurra en relación directa con la evaluación de una amenaza.
2. Que tenga un efecto social positivo sobre la relación interpersonal y el clima socioemocional de la interlocución.
3. Que tenga el objetivo de atenuar el efecto social negativo de la amenaza y la función de atenuarlo.
4. Que tenga en cuenta el beneficio para el/la interlocutor/a.
5. Que tenga la función de *quedar bien con el otro*.

4 De conflicto interaccional a conflicto interlocutivo

Nos referimos a conflicto *interlocutivo*, ya que al tratarse de un discurso público que toca temas que son de interés social, la audiencia es extensa y, muchas veces, heterogénea. En un discurso público, el nivel de conflicto, dependiendo del escenario del cual se trate, puede ser tan elevado que bloquee las posibilidades de ocurrencia de actividades de cortesía atenuadora (cf. Bravo, 2017, pp. 87–88). Para poder encarar una explicación coherente, vamos a exponer el análisis de textos de discurso público sobre temas controversiales en los cuales están implicadas no solo las imágenes sociales de quienes efectivamente participan en el evento, sino las de múltiples audiencias. Con respecto al género de este tipo de entrevistas (Cordisco, 2019; Gómez Sánchez, 2008; Rojí y Sanjuán, 2000), se sigue un esquema de intercambio no marcado, en el cual los roles de entrevistador/a y entrevistado/a fijan sus posiciones y gestionan el conflicto interlocutivo en función de sus proyecciones acerca de cuáles son las expectativas de sus auditorios. Como lo hemos apuntado anteriormente, el paso desde hablar de *interacción* a hablar de *interlocución* nos permite tener en cuenta tanto a auditorios presentes como virtuales, o sea, a aquellos no presentes físicamente, pero a quienes también se dirigen las actividades comunicativas. Para denotar las consecuencias sociales del discurso, hablamos de *compromiso de imagen* (Bravo, 2016, p. 128). Esto supone que las expectativas en cuanto a la transmisión de mensajes, en el nivel temático, y a los posibles efectos sociales de lo que decimos, en el interpersonal, tienen en consideración una multiplicidad de auditorios y su adhesión a *modelos de actuación*⁹

más o menos generalizados o solo propios de un grupo social determinado. Por otro lado, tendremos en cuenta la configuración de la imagen social que esa persona desea construir para sí misma en esa situación en particular.

De acuerdo con estos razonamientos, vamos a denominar al tipo de conflicto observable en los discursos públicos que presentaremos en los ejemplos *conflicto interlocutivo*.

4.1 Estrategias de cortesía atenuadora en el discurso público

La siguiente ilustración proviene de un trabajo anterior de la autora de este artículo (Bravo, 2016, pp. 126–127) en el cual se estudia una entrevista realizada en 2015 por la BBC de Londres a Rafael Correa, por entonces presidente de Ecuador.

4.1.1 Descortesía explícita y estrategias de cortesía reparadora

(Episodio 1)

Aquí se está hablando sobre los motivos que tiene el presidente Correa para que el asilo de Julian Assange¹⁰ en la embajada de Ecuador en Londres continúe después de que las autoridades de Inglaterra resuelven extraditar a Assange a Suecia. Sorpresivamente el entrevistador pregunta:

1. Entrevistador (1): El Señor Assange llevó su caso a la Corte Suprema de Inglaterra y lo rechazaron su apelación ¿Usted no confía en el sistema de justicia inglesa?
2. Correa (1): ((fruncir el ceño, marcar distancia con la postura corporal, entrecerrar los ojos y colocar los labios a manera de mostrar disgusto)) [...].

En 2 Correa manifiesta su disgusto, ante la acusación de su entrevistador, mediante señales no verbales en relación de cotextualización, cuya combinación produce un fuerte efecto social negativo. Se cree que las expresiones no verbales son más espontáneas que las verbales y, por lo tanto, más difíciles de manipular, esto hace que sean percibidas como más sinceras y con consecuencias socioemocionales más directas en el intercambio comunicativo. Por eso, en Bravo (2016, p. 127) decimos que estamos frente a una *descortesía explícita*, que es aquella que ocurre cuando hay un aumento brusco en el grado de conflicto evaluado. En este caso, se hace evidente que Correa no ha sabido mantener la compostura. En la

9 En relación con los roles de los participantes.

10 El redactor jefe de Wikileaks. Su asilo en la embajada de Ecuador en Londres data de 2012 y duró hasta 2019.

siguiente secuencia, vemos que el mismo Rafael Correa ha interpretado sus propias expresiones no verbales como una amenaza bastante grave, sobre todo teniendo en cuenta su rol de presidente de una nación:

Aquí Correa retoma el enunciado 1:

3. Correa (1.1): No quiero juzgar el sistema de justicia inglesa lo que sí con mucho respeto quisiera resaltar que se pueden dar primero los estados con respecto a las extradiciones siempre los estados tienen un gran margen de discreción se la pueden otorgar o no ((abrir los brazos alzar un poco los hombros, levantar las cejas)).

En esta intervención, Correa, por un lado, mediante *estrategias de cortesía atenuadora*, repara el posible daño causado en 2 a la imagen del interlocutor y, sobre todo, a la suya propia; toda la intervención en 3, tiene esa función. La cumple negando las intenciones que se le atribuyen y elaborando un argumento a favor de su postura de rechazo a la posible extradición de Julian Assange a Estados Unidos por parte de Inglaterra. Luego, con respecto a la formulación de su argumento (que puede ser interpretado como una crítica a la justicia inglesa, implicando que se podría haber concedido la petición de Assange, pero no se hizo) ocurren varias estrategias de cortesía atenuadora:

- La afirmación: “No quiero juzgar el sistema de justicia inglesa”.
- El subjuntivo *quisiera*, que disminuye la asertividad de la proposición.
- La cláusula adverbial *con mucho respeto*.

Estas actividades comunicativas se producen en el mismo enunciado que la supuesta amenaza, la preceden y disminuyen el efecto social negativo que pueda tener. Por un lado, entonces, en el nivel temático tenemos un argumento que incluye una amenaza, y en el interpersonal consecuentes estrategias atenuadoras a las que podemos clasificar como mitigadoras.

Este mismo enunciado, se relaciona con la expresión no verbal de Correa en el enunciado 2, como reacción a la acusación de su entrevistador: “¿Usted no confía en el sistema de justicia inglesa?”

En resumen, estamos frente a una reparación que se realiza con la totalidad del enunciado, el cual en el nivel temático tiene un valor argumentativo y en el interpersonal es una justificación con función atenuadora. De esta manera se cumple la predicción de que las actividades de *autoimagen* priman en este tipo de escenario conflictivo, muchas de ellas de signo negativo, pero también podemos, con cierta holgura, registrar estrategias de cortesía atenuadora. Creemos que el tipo de estrategia atenuadora preferida en estos contextos es la reparadora, ya que el nivel de conflicto evaluado y las propias características de la entrevista en la cual se confronta al/ la entrevistado/a a cuestiones controversiales que afectan su imagen social, hace que no

solo sean frecuentes las estrategias de descortesía sino también, como una consecuencia de las mismas, la realización de reparaciones. En este tipo de actividades de imagen se compromete no pocas veces la identidad de imagen de cómo, en este caso, una persona pública desea verse y ser vista por sus audiencias.

El entramado que tejen las actividades de imagen en el texto del discurso en análisis no deja siempre distinguir de qué modo se realizan cada una de ellas; de hecho, no es de extrañar que en el mismo enunciado, así como en la totalidad del episodio, convivan más de una actividad de imagen. Para evaluar cuál es el efecto social de una determinada actividad de imagen, tenemos en cuenta nuestra propia evaluación del grado de conflicto en una escala del 1 al 10¹¹.

Analicemos lo que sucede en el episodio 1

Entrevistador (1)

Nivel temático: Argumento

Nivel interpersonal y socioemocional:

- Actividad comunicativa-> Acusar
- Actividad de imagen-> Amenaza no atenuada
- Imágenes comprometidas-> la de afiliación y la de autonomía de Correa, la de afiliación de ambos
- Efecto social-> negativo-> efecto social de descortesía
- Clasificación: Estrategia de descortesía
- Grado de conflicto interlocutivo: 8

Correa (1):

Nivel interpersonal y emocional:

- Actividad comunicativa no verbal-> manifestar disgusto y rechazo interpersonal
- Actividad de imagen-> Amenaza con agravantes¹²
- Imágenes comprometidas-> la de afiliación de ambos, la de autonomía de Correa
- Efecto social-> negativo-> efecto social de descortesía
- Clasificación: Estrategia de descortesía explícita
- Grado de conflicto interlocutivo: 8¹³

¹¹ Esta escala es arbitraria.

¹² Consideramos que, al vehiculizarse la expresión mediante señales no verbales, se agrava la amenaza.

¹³ La evaluación del grado de conflicto como consecuencia de la amenaza es mayor porque suma la sorpresa. La falta de atenuación puede también deberse a que el entrevistador no tiene el español como primera lengua.

Correa (1.1):

Nivel temático: argumento

Nivel interpersonal y socioemocional:

- Actividades comunicativas-> [Recobrar la compostura] + [Criticar + Usar recursos mitigadores]
- Actividades de imagen-> [Actividad de autoimagen] + [Amenaza atenuada]¹⁴
- Imágenes comprometidas-> la de autonomía de Correa, la de afiliación del entrevistador y la de afiliación de ambos.
- Efecto social-> positivo-> efecto de cortesía
- Clasificación: Estrategias de cortesía atenuadora; reparadora y mitigadora.
- Grado de conflicto interlocutivo.: 5

4.1.2 Personalidad social refractaria, actividad de autoimagen y descortesía

En el marco de un programa televisivo, la periodista, María O'Donnell, reconocida como opositora a los gobiernos de Néstor y Cristina Kichner, entrevista al que hoy (2021) es el presidente de Argentina, Alberto Fernández. La entrevista, que se realiza en el año 2016, tiene como motivo las acusaciones (imputaciones legales) a distintos funcionarios del gobierno anterior en relación a casos de corrupción.

Con el objeto de entrar en el grado de conflicto, y como una confirmación de la apreciación de que son las actividades de descortesía las que priman en este tipo de discurso, mostraremos en el episodio 2 un intercambio que la propia presentadora del programa ha elegido a modo de precalentamiento para preceder a la entrevista con Alberto Fernández.

(Episodio 2)

Este episodio, que consta de dos intervenciones, ejemplifica el clima de tensión y de confrontación que se vive en el Congreso de la Nación en relación a las denuncias de corrupción a exfuncionarios de los gobiernos kichneristas (Frente para la victoria). Aquí podemos apreciar que se realizan actividades de autoimagen que constituyen claras amenazas a la imagen social de las personas comprometidas¹⁵, ya que uno de los imputados, Julio De Vido, está presente ante la cámara y es quien responde a Elisa Carrió, dirigente de la Coalición Cívica¹⁶. En este episodio no hay atenuación y coincide con el tipo de estrategia preferida en

¹⁴ Al mismo tiempo que repara el daño a su propia imagen, al recuperar la compostura, también involucra la imagen del interlocutor y, sobre todo, la de los auditorios virtuales.

¹⁵ Para una postura acerca de los efectos sociales de las actividades de autoimagen veáse Hernández Flores (2013).

¹⁶ Partido que apoyó la candidatura de Mauricio Macri, “representante del partido opositor al kirchnerismo”.

este tipo de discurso público con un alto grado de conflicto evaluado: actividades de autoimagen con un efecto social de descortesía (cf. Kaul de Marlangeon, 2012)

1. Carrió (1): Yo fui la que dije, efectivamente, De Vido era el cajero de Kichner, en el año 2004 y lo repetí y lo repito: el Señor De Vido es el cajero, el más grande cajero del expresidente Kichner y de Cristina Fernández de Kichner que tienen a lo largo del tiempo // y López solo el valijero.

María O'Donnell presenta a continuación la respuesta de De Vido, diputado por el Frente de la Victoria:

2. De Vido (1): Quiero aseverar acá que yo no he sido ni soy cajero de nadie [...] es en esta época de persecución y de intriga que estamos siendo perseguidos brutalmente.

Con [...] indicamos una larga frase (omitida) sobre los cargos políticos e institucionales que De Vido ha detentado a lo largo de los últimos cincuenta años, con lo cual se implica que no tiene ninguna denuncia que sirva de antecedente para una acusación como la que hace la diputada.

Si tenemos en cuenta el perfil de la diputada Carrió – conocida por sus posturas confrontativas y por la creación de una identidad de imagen que se describe a sí misma por conductas *éticas* y *republicanas* en oposición a la *corrupción* y el *oportunismo político* que le atribuye al sector opositor – vemos que podemos hablar de una *personalidad social refractaria* (cf. Kaul de Marlangeon, 2005)¹⁷ en la medida en que la misma se fortalece casi exclusivamente mediante el ataque verbal y la construcción de una identidad de imagen antagónica.¹⁸ A su vez, el *imputado* responde blandiendo la tesis de la oposición frente a las acusaciones de corrupción: *se trata de una persecución política*.

De este modo, pareciera que no siempre la imagen social que se asume como propia en ciertos contextos trata de cualidades positivas, en el sentido general en el cual esto se entiende. Sin embargo, conceptualmente, el hecho de que los deseos de imagen se orienten hacia cualidades percibidas como positivas se mantiene, ya que esta configuración refractaria es la aceptada para esa persona en el rol adecuado. En el caso de la protagonista del episodio 2, es justamente su imagen confrontativa la que apoyan sus seguidores/as. A esto se suman contenidos de imagen que se suponen presentes en el acervo sociocultural de la comunidad de

¹⁷ Esta autora refiere al término *afiliación refractaria* cuando esa afiliación se justifica en adherir al grupo de tal manera que se confronta con los que están fuera del mismo por medio de la descortesía.

¹⁸ <https://www.clarin.com/tema/elisa-carrio.html>.

habla argentina como ser sincero/a y consciente de la propia valía (cf. Boretti, 2001, 2003, 2009).¹⁹

En este episodio no encontramos estrategias de cortesía atenuadora, pero el ejemplo nos es útil para cotejar con el próximo.

4.1.3 Personalidad social ideal y actividades de cortesía atenuadora

(Episodio 3)

En el siguiente episodio, ya durante la entrevista a Alberto Fernández (AF), se sostienen dos tesis en oposición:

- (1) Entrevistadora: durante los gobiernos de Néstor y Cristina Kichner ha habido un sistema de corrupción.
- (2) Entrevistado: lo que ha habido es un proceso de desgaste.

Fernández ha sido jefe de gabinete durante el gobierno de Néstor Kichner, fallecido en 2012, y ha renunciado a su posterior cargo en el primer año de gobierno de Cristina Fernández de Kichner (CFK) – año 2008 – por no estar de acuerdo con su gestión. Esta entrevista es presentada como una especie de testimonio acerca de los asuntos internos de los gobiernos mencionados, los cuales confirmarían la tesis acerca de la existencia de un sistema de corrupción desde los comienzos de la primera presidencia de los Kichner, en 2003.

El título de esta parte del video dice: “Alberto Fernández se sienta en el living de María y da su opinión sobre la situación del kirchnerismo en relación a la corrupción”.

Alberto Fernández, por un lado, admite que ha habido irregularidades y que CFK no ha tomado medidas en consecuencia y, por el otro, se niega a aceptar que haya habido un sistema de corrupción y habla de *desgaste*. El nivel de conflicto va creciendo a medida que la periodista encamina el discurso hacia la confirmación de su tesis.

1. AF (1): *Cuando uno habla de toda esta maquinaria de corrupción, hay que ser cuidadoso, porque se refiere a mucha gente que //...// – me pongo yo antes que nadie para no olvidarme seguramente, me pongo antes que nadie; yo era ministro, Lavagna era ministro [...].*

En la parte omitida ([...]) nombra a varios ministros que estuvieron durante el gobierno de Kitchner y la entrevistadora lo interrumpe:

2. Entrevistadora (1): ¿En el primer gobierno de Néstor Kitchner?

¹⁹ Esta autora establece un nexo entre la necesidad de autoestima y los comportamientos confrontativos en la configuración de la imagen social de hablantes argentinos/as.

3. AF (1.1): [...] en el primer gobierno de Néstor Kitchner [...] sobre ellos, sobre todos los que acabo de nombrar, nunca hubo una denuncia de corrupción y *esto de decir que hubo un sistema de corrupción la verdad es que a mí me parece desmedido no puedo dejar de bueno de hecho cuando yo ...* [...].
4. Entrevistadora (2): [...] más la pregunta es por Néstor y Cristina Kitchner ¿no? que eran los conductores del proceso político ...
5. AF (2): [...] La verdad que lo que más lamento es el silencio de Cristina, porque si a mí me decís que aquí hay una banda de facinerosos, yo es que me paro arriba de la mesa y hasta que me escuchen no paro [...].
6. Entrevistadora (3): “Yo nunca le di esa plata”, fue su posición.²⁰

Fernández elude atribuir directamente a la entrevistadora y a los auditorios presentes y virtuales las opiniones implícitas en las preguntas. Hemos marcado en 1 con cursivas las impersonalizaciones, que constituyen una estrategia de cortesía atenuadora. En medio de su elocución, dice Fernández “me pongo yo antes que nadie”, queriendo destacar que, así como se acusa a otros funcionarios, también se lo podría acusar a él. Este es un argumento que apela a escenificar su empatía con los que han sido sus colegas. En el enunciado 3 también destaca su oposición a los planteos de la entrevistadora, atenuando con impersonalizaciones. Si tenemos en cuenta datos como que los rasgos de la configuración de la imagen pública de este político son los de ser sincero, confiable, imparcial y conciliador, podemos decir que en todo el episodio las intervenciones del entrevistado constituyen actividades de autoimagen.

Estamos, entonces, ante funciones múltiples; en lo temático, estas intervenciones de Alberto Fernández son argumentos, al mismo tiempo que estrategias discursivas (cf. Bravo, 2016, pp. 131–132):

En AF (1) se realiza – en el nivel temático – un argumento en contra de la tesis 1 (En los gobiernos de los Kichner ha habido un sistema de corrupción).

En el nivel interpersonal, se *impersonaliza* con el propósito de respetar el rol de la entrevistadora de formular preguntas que no son directamente de su autoría. Estas estrategias son interpretadas como de *cortesía mitigadora*.

En el mismo enunciado – AF (1) y AF (1.1) – se realiza una *estrategia reparadora* dirigida a la imagen social de sus colegas.

En este mismo nivel encontramos que, en las intervenciones de AF, se presentan actividades de *autoimagen* dirigidas, presumiblemente, a auditorios como el colectivo de la política, los medios y el público en general. La presentación acude a

20 Refiriéndose a una frase de CFK.

rasgos *idealizados* – casi por defecto – para un dirigente político: que sea conciliador y ecuánime. Estas cualidades se perciben, sin duda, como positivas y propias de personas que saben agradar a los demás, y forman parte de una *personalidad social ideal*.

Como vemos, este es el episodio donde hemos podido registrar una mayor frecuencia de estrategias de cortesía atenuadora, aunque, al mismo tiempo, se ha tratado de la realización de actividades de autoimagen en beneficio de una identidad social determinada.

5 Conclusiones

En este trabajo presentamos las actividades de cortesía atenuadora como una categoría analítica que permite incluir actividades de imagen, siguiendo unas condiciones que le son propias. Así la evaluación de la presencia de una amenaza en su contexto de aparición es crucial para poder evaluar que estamos ante una estrategia atenuadora. Esta correlación amenaza-atenuación se establece bajo la idea de que la percepción de las amenazas depende de una compleja trama de contextos, tanto internos como externos a la propia situación comunicativa, siendo de vital importancia poder establecer premisas socioculturales acerca de cuáles son los conocimientos que se supone posee el usuario ideal en justamente esa comunidad sociocultural de habla. También hemos querido observar la concreta aparición de este tipo de estrategias en contextos en los que el grado de conflicto interlocutivo es tan elevado que podría supuestamente anularse el efecto social de las estrategias atenuadoras. Sin embargo, comprobamos que su ocurrencia está justificada por factores que van desde la construcción de una identidad de imagen de los directamente implicados en el discurso, hasta la consideración hacia los deseos de imagen de auditorios diversificados. Observamos que la función discursiva de las estrategias de cortesía atenuadora en este tipo de discurso público es la de servir de *ajuste social* para lograr un equilibrio en cuanto a los efectos sociales para la propia imagen, que redunden de los comportamientos comunicativos en curso.

Bibliografía

- Albelda, M. (2016). Sobre la influencia de la imagen en la atenuación pragmática. *RILI (Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana)*, 27(1), 19–33.
- Albelda, M. y Cestero, A. M. (2020). Estudio de variación en el uso de atenuación II: Microanálisis de secuencias discursivas, actos de habla y recursos atenuantes. *Revista Signos*, 53(104), 962–987.

- Alcaide Lara, E. R. (2014). La relación argumentación-(des)cortesía en el discurso persuasivo. *Pragmática Sociocultural. Revista internacional sobre lingüística del español*, 2(2), 223–261.
- Bernal, M. (2015). Barbarie, hordas y tiros de gracia: discurso autoritario, ideología e imagen social en las esquelas recordatorias de las víctimas de la Guerra Civil Española. En D. Bravo y M. Bernal (Eds.), *Perspectivas sociopragmáticas y socioculturales del análisis del discurso* (pp. 91–137). Estocolmo-Buenos Aires: Dunken.
- Bernal Linnarsand, M. (2007). *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía* [Tesis doctoral]. Estocolmo: Departamento de español, portugués y estudios latinoamericanos, Universidad de Estocolmo.
- Bernal, M. y Hernández Flores, N. (2016). Variación sociopragmática en la enseñanza del español: aplicación didáctica de un cuestionario de hábitos sociales. *Journal of Spanish Language Teaching*, 3(2), 114–126.
- Bolívar, A. (2010). Ideologías y variedades de descortesía. En M. Bernal y N. Hernández Flores (Eds.), *Estudios sobre lengua, discurso y sociedad: Homenaje a Diana Bravo* (pp. 31–56). Estocolmo: Acta Universitatis Stockolmiensis-Eddy AB.
- Boretti, S. (2001). Aspectos de la cortesía lingüística en el español coloquial de la Argentina. *Oralia*, 4(pp.75-102).
- Boretti, S. (2003). Cortesía, imagen social y contextos socioculturales en la variedad del español de Rosario, Argentina. En Bravo, D. (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: Identidad sociocultural de las Comunidades hispanohablantes*, (pp. 109–120). Estocolmo: Programa EDICE.
- Boretti, S. (2009). Una justificación de la aplicabilidad de la pragmática sociocultural al estudio de la cortesía. En Bravo, D., Hernández Flores, N., y Cordisco, A. (Eds.), et al, *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, (pp. 231–269). Estocolmo-Buenos Aires: EDICE-DUNKEN.
- Bravo, D. (2003). Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: Identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 98–107). Estocolmo: Programa EDICE.
- Bravo, D. (2005). Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la cortesía comunicativa. En D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 21–52). Programa EDICE. Buenos Aires: Dunken.
- Bravo, D. (2015). Pragmática sociocultural para el análisis social del discurso. Actividades de imagen como estrategias argumentativo-discursivas en situación de testimonio judicial. En D. Bravo y M. Bernal (Eds.), *Perspectivas sociopragmáticas y socioculturales del análisis del discurso* (pp. 49–90). Buenos Aires: Programa EDICE-Dunken.
- Bravo, D. (2016). Aplicaciones de la Pragmática Sociocultural. Actividades de imagen y expresiones de subjetividad en una entrevista de la BBC de Londres al presidente de Ecuador, Rafael Correa. En D. Dumitrescu y D. Bravo (Eds.), *Roles situacionales, interculturalidad y multiculturalidad en encuentros en español* (pp. 11–141). Buenos Aires: Programa EDICE y ANLE, Dunken.
- Bravo, D. (2017). Cortesía en español: negociación de face e identidad en discursos académicos. *Programa EDICE, Textos en Proceso*, 3(1), 49–127.

- Bravo, D. (2020). Pragmática sociocultural para el análisis de los aspectos sociales del discurso. En M. V. Escandell Vidal, J. Amenós Pons y A. K. Ahern (Eds.), *Pragmatics* (pp. 481–497). Madrid: AKAL.
- Briz, A. (2003). La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE: la perspectiva no etnocéntrica de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 17–46). Estocolmo: Programa EDICE. Retrieved from <https://edice.asice.se/?p=3063>.
- Briz, A. (2004). Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. En D. Bravo y A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 67–94). Barcelona: Ariel Lingüística.
- Casal-Eriksson, S. (2008). *Confecciones y reacciones. Estudio pragmático sociocultural de las estrategias de cortesía en el ciberespacio*. [Tesis de licenciatura]. Estocolmo: Departamento de español, portugués y estudios latinoamericanos. Universidad de Estocolmo.
- Cordisco, A. (2019). Estrategias de descortesía modalizadas deónticamente en inglés en ambientes laborales argentinos. *Pragmática Sociocultural*, 7(3), 335–369.
- Escandell Vidal, M. V. (1996). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.
- Flores Treviño, M. E. e Infante Bonfiglio, M. E. (2014). Descortesía-imagen y performance en el discurso político. En M. E. Flores Treviño e J. M. Infante Bonfiglio (Eds.), *La (des)cortesía en el discurso: Perspectivas interdisciplinarias (imagen, actos de habla y atenuación)*. Monterrey-Estocolmo: UANL-Programa EDICE.
- Fuentes Rodríguez, C. (2016). (Des) cortesía, imagen social e identidad como categorías sociopragmáticas en el discurso público. En D. Dumitrescu y D. Bravo (Eds.), *Roles situacionales, interculturalidad y multiculturalidad en encuentros en español* (pp. 165–191). Buenos Aires: Programa EDICE y ANLE, Dunken.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Nueva York: Doubleday.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual. Essays on face-to face behavior*. Nueva York: Anchor Books.
- Gómez Sánchez, M. E. (2008). Actividades de imagen en la entrevista política. Algunos ejemplos de la configuración de la imagen pública. En A. Briz Gómez, A. Hidalgo Navarro, M. Albelda Marco, J. Contreras Fernández y N. Hernández Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral* (pp. 194–208). Valencia/Estocolmo: Universidad de Valencia y Programa EDICE. Retrieved from <https://edice.asice.se/?p=3063>.
- Gumperz, J. J. (1978). The conversational analysis of interethnic communication. En E. Lamar Ross (Ed.), *Interethnic communication* (pp. 13–31). Athens: University of Georgia Press.
- Gumperz, J. J. (1982). *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J. J. (2001). Interaccional sociolinguistics: A personal perspective. En D. Schiffrin, D. Tannen y H. E. Hamilton (Eds.), *The handbook of discourse analysis* (pp. 215–228). Oxford: Blackwell.
- Hernández Flores, N. (2002). *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos. La búsqueda de equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario* [Tesis doctoral]. Aalborg: Aalborg Universitet. Retrieved from http://edice.asice.se/?page_id=305.
- Hernández Flores, N. (2013). Actividad de imagen: caracterización y tipología en la interacción comunicativa. *Pragmática Sociocultural*, 1(2), 175–198.
- Hidalgo Navarro, A. y Martínez Hernández, D. (2017). Hacia una propuesta metodológica para el estudio de la atenuación fónica en Es.Var.Atenuación. *Pragmática Sociocultural*, 5(1), 25–58.

- Hymes, D. (1972a [1964]). Toward ethnographies of communication: The analysis of communicative events. En P. P. Giglioli (Ed.), *Language and social context* (pp. 21–43). Harmondsworth, Middlesex: Penguin.
- Hymes, D. (1972b). Models of the interaction of language and social life. En J. Gumperz y D. Hymes (Eds.), *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication* (pp. 35–71). Nueva York: Holt Rinehart y Winston.
- Hymes, D. (1977). *Foundations in sociolinguistics: An ethnographic approach*. Londres: Routledge.
- Kaul de Marlangeon, S. (2005). Descortesía de fustigación por afiliación exacerbada o refractariedad. El discurso tanguero de la década del '20. En D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 299–318). Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN.
- Kaul de Marlangeon, S. (2012). Encuadre de aspectos teórico-metodológicos de la descortesía verbal en español. En J. Escamilla Morales y G. Henry Vera (Eds.), *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico* (pp. 76–107). Barranquilla: Universidad del Atlántico y Programa EDICE.
- Pano Alamán, A. (2015). Ironía verbal y actividad de imagen en el discurso de políticos ciudadanos españoles en Twitter. *Pragmática Sociocultural*, 3(1), 59–89.
- Rojí, B. y Sanjuán, P. (2000). Evaluación de la subjetividad discursiva en los entrevistadores. *Psicothema*, 12(2), 273–278.
- Voloshinov, V. N. (1992). *El marxismo y la filosofía del lenguaje*. Madrid: Alianza.