

La ciber-atenuación de cortesía en el ámbito académico universitario, en Venezuela y en Chile

The cyber-attenuation of politeness in university academic environments, in Venezuela and Chile

Yalena Carolina César Vera

Resumen

Este estudio compara el uso de la atenuación como estrategia de cortesía en la interacción por medio de correos electrónicos entre estudiantes y profesores universitarios venezolanos, y estudiantes y profesores universitarios chilenos. El corpus consta de 52 correos. Categorizamos los recursos de atenuación de acuerdo al nivel en el cual actúan: la locución, la ilocución y el origen del enunciado (Caffi, 1999). El análisis de los datos reveló que en Venezuela las mujeres superan a los hombres en el empleo de la atenuación cortés. Esto posiblemente se deba a que muestran más de su individualidad, por ello, crean barreras discursivas para defender su imagen de cualquier invasión (Palm, 2005). Asimismo, disminuyen las distancias sociales entre ellas y sus interlocutores con más frecuencia. En Chile, por el contrario, fueron los hombres quienes superaron a las mujeres en el empleo de recursos de atenuación por cortesía. En este caso, creemos que los hombres atenuaron más porque el grado de imposición de sus mensajes es mayor que el de los mensajes de las mujeres. Asimismo, creemos que los venezolanos atenúan más que los chilenos porque las distancias sociales entre los interlocutores se neutralizan frecuentemente en determinados contextos. En Chile, por el contrario, los profesores y los estudiantes parecen ser más conscientes de la distancia que los separa, y la respetan.

Palabras clave: ciber-atenuación, atenuación cortés, género, cultura, correo electrónico

Abstract

This study describes the differentiated use of mitigation as a politeness strategy by Chilean and Venezuelan college teachers and their students when they exchange e-mails. A total of 52 e-mails were exchanged. The mitigation resources were categorized according to the mitigation level which they addressed: the propositional content, the illocutionary force and the origin of the utterance (Caffi, 1999). The analysis of the data revealed that in Venezuela, women outnumbered men in the use of mitigation resources. We agree with (Palm, 2005) that women show more of their individuality; they tend to create discursive barriers to defend their image from any invasion. At the same time they tend to decrease the social distance between themselves and their interlocutors. On the other hand, in Chile, men outnumbered women in the use of mitigation resources. We believe that men in this study tend to attenuate more because the level of demand of their messages is higher than that of women. Also, we believe that Venezuelan attenuate more than Chilean because in Venezuela the social distance between interlocutors is often reduced in some contexts. For its part, in Chile, interlocutors are more aware of social distances and respect them more often.

Keywords: cyber-mitigation, polite mitigation, culture, gender, e-mail

Yalena Carolina César Vera, Universidad de los Andes, ycarolinacesarv@gmail.com

Recibido: agosto 2014 / Aceptado: marzo 2015

1. Introducción

Los avances tecnológicos en materia de comunicación electrónica han supuesto nuevos desafíos para los estudios de pragmática. El correo electrónico es un género discursivo que comparte características de las modalidades tanto oral como escrita. Su lenguaje oscila entre la formalidad extrema y la informalidad propia del registro coloquial; esto lo convierte en un interesante objeto de estudio (Baron, 1998; Yus, 2001; Posteguillo, 2003). Asimismo, como cualquier otro medio de interacción, exige de los usuarios que sigan lineamientos básicos de cortesía para lograr que el equilibrio de la comunicación se dé sin tropiezos (Laborda, 2003).

Este estudio establece una comparación entre la forma de concebir la cortesía en dos culturas sudamericanas, la venezolana y la chilena. Márquez y Placencia (2005) consideran que los venezolanos tienden a demostrar cortesía positiva, es decir; intentan cuidar la imagen positiva de su interlocutor a través del acercamiento hacia el mismo. Por otro lado, los chilenos tienden más a la cortesía negativa, a través de la defensa del territorio o la autonomía de acción de los interlocutores y este tipo de cortesía conlleva al distanciamiento del hablante de su interlocutor.

En este estudio, específicamente, se describe el uso que hacen de la atenuación como estrategia de cortesía los estudiantes y profesores universitarios venezolanos y chilenos cuando intercambian correos electrónicos. Componen la muestra 52 correos electrónicos; 26 de cada país.

La atenuación es una estrategia que puede ser usada con fines corteses. Sin embargo, es importante aclarar que la atenuación trasciende la cortesía (Álvarez, 2005) y en ocasiones se atenúa más por eficacia comunicativa que por cortesía. (Briz, 1998). La atenuación cortés contribuye al buen funcionamiento de la comunicación. (Puga, 1997; Briz, 1998; Álvarez, 2005). En nuestro trabajo estudiamos la atenuación cortés a la que recurren los usuarios del correo electrónico cuando emiten actos de habla que ponen en peligro tanto la imagen propia como la del interlocutor. Se mitigan aserciones comprometedoras, temas delicados, actos impositivos y, en otros casos, con ella se buscan la autonomía y la libertad de acción en la interacción.

Para realizar el estudio, consideramos tres aspectos relevantes: la jerarquía social, el género y la cultura, que implican diferencias culturales. La jerarquía social vista y concebida desde la distancia social¹. Para Escandell (2005, p. 57), “la distancia social es la relación que existe entre el emisor y el destinatario, tal y como la definen las propiedades de los individuos, tanto la físicas o intrínsecas (edad, sexo, etc.) como las sociales (poder relativo, autoridad)”.

El género es importante porque nos permite observar que hombres y mujeres conciben y usan el lenguaje de manera diferente de acuerdo a sus intereses y costumbres. Así, por ejemplo, veremos hasta qué punto el hombre usa el lenguaje para mantener su independencia; en tanto que la mujer lo hace para crear vínculos afectivos y sociales (Holmes, 1995; Tannen, 1996).

La cultura indica y explica el comportamiento, la valoración y la percepción de sus miembros, y los distingue como parte de una comunidad, sociedad o grupo particular (Thomas, 1996).

En este trabajo, observamos cómo interactúan a través del correo electrónico hombres y mujeres. Por otro lado, vemos cómo se concibe la cortesía en cada país y establecemos algunas generalidades en base a los resultados obtenidos.

Abordamos, en primer lugar, el marco teórico y los antecedentes en los que se apoya el estudio; posteriormente, presentamos el marco metodológico, el análisis de los datos y los resultados; y, por último, entregamos las conclusiones.

2. Marco teórico y antecedentes

Si bien existen estudios contrastivos sobre el uso de la cortesía en correos electrónicos, no conocemos trabajos anteriores al nuestro que contrasten la manifestación de la cortesía, en este tipo de discurso, entre Venezuela y Chile. La cortesía en correos electrónicos entre profesores y estudiantes ha sido estudiada por López Cordero (2007) y por Contreras (2012).

López Cordero (2007) analiza la cortesía en la comunicación a través de correo electrónico entre profesores y alumnos; en su estudio la mayoría de los estudiantes opta por la cortesía negativa, es decir, la defensa del territorio o la autonomía de los interlocutores, lo que conlleva a marcar distancia entre ellos. El autor explica que ello se debe a que los correos estudiados están más cerca del lenguaje escrito que del lenguaje oral. La formalidad responde a la asincronía de los correos electrónicos; además, algunas características contextuales como

¹ Debemos aclarar que cuando hablamos de distancias sociales en este trabajo, no nos referimos a niveles socioeconómicos de los interlocutores, sino más bien, a las relaciones de poder, edad, sexo, etc.; que en ciertos contextos influyen en la forma de relacionarse de estos interlocutores.

la asimetría entre el poder y la distancia social que existen entre estudiantes y profesores influyen en estos usos de cortesía negativa. El autor concluye que con el fin de reducir el grado de imposición que conlleva este acto de habla, se hace uso de un lenguaje formal e indirecto, que pone de manifiesto la imagen negativa de los profesores cuando los estudiantes formulan peticiones (2007, p. 51).

Por su parte, Contreras (2012) hace un estudio contrastivo en el que analiza las estrategias de atenuación usadas por estudiantes alemanes y españoles cuando envían correos a sus profesores; analiza específicamente actos de habla directivos (peticiones). Los resultados de su investigación muestran que, como estrategia de atenuación, los estudiantes alemanes recurren más que los españoles al condicional, a construcciones sintácticas condicionales y a adverbios o partículas modales. Los alemanes suelen atenuar las preguntas por medio del condicional, en tanto que los españoles emplean más preguntas directas, sin atenuación. Tanto alemanes como españoles recurren a disculpas que minimizan la fuerza ilocutiva. Los alemanes usan más verbos performativos y cuantificadores minimizadores que los españoles, mientras que estos últimos usan más diminutivos que los primeros. Esta diferencia en el uso de las estrategias de atenuación depende de la comunidad de habla y de la imagen social de las personas. En este sentido, la autora concluye que “hay más privacidad en la cultura alemana y más confianza en la española” (2012, p. 468). Cada cultura usa y se identifica con los recursos lingüísticos de su comunidad de habla.

En nuestro trabajo analizamos las estrategias de atenuación de la interacción de ambos, profesores y estudiantes universitarios.

2.1. Cortesía, atenuación e imagen social

La cortesía está al servicio del buen funcionamiento de las relaciones sociales (Puga, 1997) y parece poder añadirse a los enunciados de tal forma que se reduzca la fricción en la interacción personal (Lakoff, 1979) y la amenaza a ciertos actos (Brown y Levinson, 1987). Es un fenómeno clave en el balance de la comunicación porque su papel “en la interacción verbal es tan esencial que otras estrategias pasan a segundo plano si ésta se ve amenazada” (Yus, 2001, p. 189); es una herramienta para lograr el equilibrio en la comunicación ya que “permite regular el poder discursivo de los hablantes, pues es un mecanismo para disimular el dominio que ejercen los que detentan el discurso del poder” (Álvarez y Espar, 2002, p. 24). Cuando las relaciones de poder son desiguales la cortesía funciona como un mecanismo disimulador teniendo en cuenta que “ceder el control da prestigio; y esto se logra a través de

ciertas estrategias manipuladoras que reconocen al interlocutor su imagen y su territorio” (Álvarez, 2005, p. 171).

La atenuación de cortesía es una estrategia de la que se valen las personas para lograr que la comunicación se dé sin tropiezos, ha sido explicada por la noción de cortesía, considerándose como una manifestación lingüística de la misma (Brown-Levinson, 1978). Esta surge de la necesidad que tienen los hablantes de propiciar “el mantenimiento de una interacción y de una relación social sin tensiones” (Briz, 1998, p. 146).

Puga (1997) plantea que por medio de la atenuación el hablante se distancia de todos los elementos que intervienen en la situación comunicativa:

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

Por otro lado, con el uso de la atenuación como estrategia de cortesía se busca el mantenimiento de la imagen de ambos interlocutores (hablante-oyente). En este punto vale la pena desatacar a Goffman (1967) quien considera que la imagen se compone de dos caras: una positiva y otra negativa; con la primera se espera que nuestro interlocutor nos entienda, comparta nuestro parecer y nuestros sentimientos mientras que con la segunda buscamos el respeto por el espacio y nuestra libertad de acción.

Desde la sociología, Goffman (1959) considera los encuentros sociales, y básicamente las interacciones verbales, como ritualizadas. En tales interacciones la autoprotección de los sujetos participantes es básica y se consigue en gran medida evitando invadir el territorio del interlocutor. A partir de estos supuestos el autor ha creado su teoría de la imagen. Sostiene que en las interacciones verbales se busca tanto salvar la propia imagen como evitar amenazar la del interlocutor (Puga, 1997, p. 21).

A partir de las imágenes positiva y negativa de Goffman, Bravo propone el concepto de imagen social, que se corresponde con las imágenes positiva y negativa de Goffman. La positiva corresponde a la imagen de autonomía, y apunta hacia la forma en que una persona desea ser reconocida como poseedora de su propio espacio dentro de un grupo. La imagen negativa, de afiliación, refleja la búsqueda del individuo de ser reconocido de acuerdo a las características compartidas con el grupo al que pertenece. Algunas culturas valoran más la imagen de autonomía; otras, la de afiliación. Hay culturas que se identifican con ambas imágenes (Bravo, 2003, pp. 100-106).

2.2. Nacionalidad y cultura

La nacionalidad venezolana y la chilena corresponden a diferentes culturas. La cultura es entendida en un sentido muy amplio, como la guía de las costumbres y actuaciones de sus habitantes; nos permite entender e interpretar la forma como se relacionan entre sí. (Scollon y Scollon, 2001). Hay un bagaje de elementos en la cultura que “le proporciona al hombre su identidad y comprende a una serie de sistemas de comunicaciones que le están a disposición” (Álvarez, 2010, p. 20).

Así, Geertz (2003, p. 27) sugiere que: “la cultura no es una entidad, algo a lo que puedan atribuirse de manera casual acontecimientos sociales, modos de conducta, instituciones o procesos sociales; la cultura es un contexto dentro del cual pueden describirse todos esos fenómenos de manera inteligible, es decir, densa”. De modo que la cultura representa ese equipaje de aspectos propios: hábitos, creencias, comportamiento, visión y percepción del mundo; vistos y concebidos no por casualidad sino desde el espejo de esa comunidad particular.

En cuanto a la manifestación de la cortesía, esta difiere en cada cultura (Haverkate, 2004; Márquez y Placencia, 2005; Dumitrescu, 2011). Haverkate (2004) considera que la cultura holandesa tiende hacia la cortesía negativa y la española, hacia la positiva; y las define como cultura de distanciamiento y cultura de acercamiento, respectivamente. Márquez y Placencia (2005) categorizan algunas de las culturas latinoamericanas de acuerdo con su preferencia por uno u otro tipo de cortesía. Sitúan a los argentinos, españoles y venezolanos en el continuo de la cortesía positiva; alejándose un poco de ésta, en el medio del espectro, colocan a los chilenos y a los uruguayos; y más próximos a la cortesía negativa, a los mexicanos, los ecuatorianos y los peruanos.

Asimismo, Dumitrescu (2009, p. 9) opina que las culturas del Caribe, como la cubana, tienden a preferir la cortesía positiva y la afiliación, y está categorizada junto con la española y la venezolana, en el grupo de “friendly, back-slapping cultures”. La cultura mucho tiene que ver en las diferencias del discurso, lo que es cortés en una cultura puede perfectamente no serlo en otras (Tannen, 1996).

2.3. El género

Bengoechea (2003, p. 14) considera que “existe una construcción ideológico-simbólica que precede a mujeres u hombres, que constituye la propia identidad de ‘ser mujer’ o ‘ser

hombre’, y que responde en cada cultura a las expectativas de cómo deberían comportarse mujeres y hombres”.

Por su parte, Goffman (1977) considera que el género no es un modo de conducta íntima aceptada o no, ni un asunto de identidad, sino por el contrario, es la manifestación elegida de una gama de posibles conductas que permiten que los hablantes se identifiquen con otros hablantes de una clase sexual.

2.4. El correo electrónico

El correo electrónico es la variedad asincrónica de comunicación escrita electrónica que más se usa tanto para intercambio de información personal, como comercial e institucional (Pérez, 2007). López Alonso (2003) lo considera un “sistema de interacción mediatizada que soporta intercambios de tipo individual o colectivo, real o virtual, y que se sustenta en la transacción de textos digitalizados con una forma, función, estructura, lengua y estilo propios” (López Alonso, en Vela, 2005, p. 198).

Crystal (2002, p. 62) propone añadir a las dos modalidades tradicionales (oral y escrita) una tercera: la ciberhabla, que define como: “lenguaje escrito que se ha estirado al habla”. En esta modalidad el autor clasifica el correo electrónico por poseer características de ambas modalidades. Sin embargo, aclara que el correo electrónico mantiene rasgos más cercanos a la lengua escrita; pero no niega su proximidad a la lengua oral “debido a su espontaneidad, rapidez, privacidad y capacidad de entretenimiento, el correo electrónico ofrece la oportunidad de llevar la escritura a un mayor grado de informalidad” (Crystal, 2002, p. 150). Frente a la conversación cara a cara, el correo electrónico es un medio que facilita la comunicación y la expresión de sentimientos, pero que intimida menos (Baron, 1998).

3. Metodología

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo e interpretativo a partir de un corpus compuesto por 52 correos electrónicos. El estudio describe, de forma contrastiva, la atenuación como estrategia de cortesía (la atenuación de cortesía) en correos electrónicos entre estudiantes universitarios y sus profesores, tanto en Venezuela como en Chile. En el estudio participaron ocho hombres y ocho mujeres de cada país. Consideramos tres variables para medir los usos de la atenuación: el género, jerarquía social (distancia social) y la cultura.

Conforman la muestra de Chile 26 correos entre profesores y estudiantes de diversas universidades de Santiago. La muestra de Venezuela corresponde a 26 correos entre

profesores y estudiantes de la Universidad de Los Andes, ubicada en la ciudad de Mérida; los informantes de esta universidad, categorizados como estudiantes venezolanos, provienen de distintas ciudades del país. Todos los correos electrónicos fueron intercambiados entre estudiantes y sus profesores entre los años 2009 y 2012.

Hemos empleado un sistema de códigos para identificar a estudiantes y profesores. [NP] Nombre Propio; [EVMN°] corresponde a: estudiante, venezolana, mujer, número; [EVHN°], estudiante, venezolano, hombre, número; [PVMN°], corresponde a: profesora, venezolana, mujer, número; [PVHN°] corresponde a: profesor, venezolano, hombre, número; [ECMN°] corresponde a: estudiante, chilena, mujer, número; [ECHN°] corresponde a: estudiante, chileno, hombre, número; [PCMN°] corresponde a: profesora, chilena, mujer, número, [PCHN°] equivale a: profesor, chileno, hombre, número.

Para clasificar los distintos mecanismos de atenuación, hemos escogido la propuesta de Caffi (1999). La autora considera que los recursos de atenuación operan en los niveles de la locución, de la ilocución y del origen del enunciado. Evaluamos cuándo estamos frente a recursos de atenuación con fines corteses y cuándo no; descartamos los segundos, además valoramos el tipo de acto de habla y observamos que la frecuencia de uso de los recursos de atenuación dependió en su mayoría de actos exhortativos o asertivos. Posteriormente, describimos los recursos encontrados siguiendo el modelo mencionado; nuestra meta era vislumbrar la diferencia en la frecuencia de uso de estos recursos de acuerdo al género, la jerarquía social (distancia social) y a la cultura.

Los ejemplos extraídos de los correos electrónicos son textuales; sin embargo, aunque no hemos modificado la puntuación, hemos decidido corregir las faltas de ortografía. Se tomó en cuenta el saludo, cuerpo y despedida del mensaje; aunque inicialmente estos aspectos no fueron considerados; sin embargo, valió la pena tomarlos en cuenta porque observamos diferencia de estos aspectos que apuntaban hacia la formalidad de los mensajes. Los datos, provenientes tanto de correos de estudiantes como de profesores, fueron procesados de manera conjunta. Los correos fueron donados por estudiantes y profesores bajo consentimiento informado para esta y otras investigaciones lingüísticas.

4. Análisis de los datos

4.1. Atenuación de la locución (*Bushes/Arbustos*):

Los recursos para atenuar la locución sirven para desdibujar el contenido proposicional debilitándolo directa o indirectamente (Briz, 2005). Hemos identificado los siguientes:

4.1.1. Lo dicho indirectamente

(1) (ECM8): Hola Profe Espero que esté bien. Primero le quiero contar que me fue mal en Becas Chile, la selección para las becas de magister fue una real carnicería en donde nos hicieron carne molida al 93% de los postulantes debido a las pocas becas a repartir y tanta publicidad que se hizo a ese programa... Le cuento esto porque ando haciendo las gestiones correspondientes y había pensado en usted para que me hiciera un informe académico sobre mi desempeño...

El contenido proposicional se debilita a través de perífrasis (mediante frases informales), metáforas, ironía, eufemismos, comparaciones y negaciones (Álvarez, 2005; Palm, 2005). Con el discurso perifrástico, el hablante se aleja del referente o alude a este indirectamente favoreciendo un ambiente de igualdad entre los interlocutores del acto comunicativo (Puga, 1997 y Álvarez, 2005). En (1) la estudiante compara lo difícil que estuvo el examen para postular a una beca con una carnicería, con ello busca lograr un ambiente que propicie la aceptación y consideración de parte de su interlocutor y lograr que este acceda a su petición de hacerle un informe académico.

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

(2) (ECM5): Profe, envío adjunto la versión corregida del anteproyecto, por fa le puede echar la última miradita antes de imprimir para la entrega final...

El significado de las palabras sobre las que incide el atenuante se hace poco preciso (Haverkate, 1994; Puga, 1997; Briz, 2005; Álvarez, 2005). Hemos identificado en nuestro corpus recursos como: un poco, algo, alguna, más/muy, más o menos; reconocimos también

el uso frecuente de adverbios con función atenuadora; entre los identificados están poco, poquito (Beinhauer, 1985) y en menor medida identificamos diminutivos². En (2) miradita influye sobre el pedido que se le hace al profesor de que lea nuevamente el anteproyecto, de modo que le puede echar la última miradita disminuye el efecto de pedirle que lo lea de nuevo.

4.1.3. Matizadores: ‘bueno’, ‘pues’ y ‘bastante’:

(3) (ECH1): Buenas Noches, lamento la tardanza de mi correo, bueno como ya debe saber me ausenté en el laboratorio programado para hoy ya que llegué según el horario “normal”, ... me despido cordialmente, le agradezco por su tiempo y bueno... espero su pronta respuesta, de antemano gracias y que tenga buena noche, adiós.

(4) (EVM2): [...] quisiéramos saber si usted podría explicarnos un poco esto último y también quisiéramos saber si podría ayudarnos con los ejemplos de usos coloquiales en Italia para expresar intensidad pues la verdad desde ayer estamos buscando y no hemos encontrado nada profe.

(5) (EVM1): No me siento 100% recuperada tengo solo un poquito más de 2 semanas lo cual no es mucho pero estoy bastante recuperada y con vitalidad...

Hemos identificado en nuestro corpus marcadores discursivos típicos del lenguaje oral coloquial, ‘bueno’, ‘pues’ y ‘bastante’; estos son elementos que influyen en lo que sigue del enunciado ya que mitigan el contenido de la afirmación (Palm, 2005). En (3) ‘bueno’ en ambos casos de aparición funciona como atenuador de la afirmación que acompaña, en el primer caso, el estudiante no asistió a clase y desea explicar el por qué a la profesora, con ‘bueno’ atenúa la excusa. En el segundo caso con ‘bueno’ le resta fuerza a su deseo de que la profesora le envíe una pronta respuesta. En (4) ‘pues’ es mitigador del contenido de la afirmación, en este caso mitiga la excusa de las estudiantes de no haber encontrado ejemplos

² A veces los sufijos diminutivos sobre todo los agregados a adjetivos o adverbios, también pueden asumir funciones de atenuantes (Beinhauer, 1985), ej. en nuestro corpus encontramos ‘un poquito’. Es importante aclarar que no en todos los contextos los diminutivos cumplen función atenuadora cortés, pueden ser usado con fines afectivos (Álvarez, 2005), ej. en nuestro corpus: Me vine a las carreras a Caracas porque se murió abuelita; o con fines peyorativos (Puga, 1997) ejemplo hipotético: es feíta ella.

que necesitan para una exposición. En (5) la estudiante emplea ‘bastante’³ para atenuar la afirmación, pero no del todo; quiere indicar que esta recuperada pero no completamente.

Tabla 1. Recursos empleados por género para atenuar, en Venezuela y en Chile

	VENEZUELA		TOTAL	CHILE		TOTAL
	♂	♀		♂	♀	
Atenuación de la locución						
Atenuación de lo dicho indirectamente	9	19	28	9	4	13
Atenuación de la fuerza de lo dicho	4	8	12	1	2	3
Matizadores	0	7	7	2	1	3
TOTAL	13	34	47	12	7	19

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

La atenuación de la ilocución pretende mitigar la fuerza del enunciado al encubrir o enmascarar las intenciones del hablante (Koike, 1994; cit. en Álvarez, 2005, p. 181). Hemos decidido dividir los recursos utilizados para atenuar la fuerza ilocutiva de la siguiente manera:

4.2.1. Atenuación de las aserciones o exhortaciones

(6) (PCH2): Estimada (NP): Van los últimos arreglos... todo bien. Sugiero acortar el título y saquen al famoso que le quita seriedad al tema...úsenlo, pero no lo coloquen en el anteproyecto.

Aquí la mitigación se da a través del uso de verbos performativos (Briz, 2005; Dumitrescu, 2008); estos verbos expresan “la acción, la intención o punto de vista, duda deseo o pregunta” (Briz, 2005, p. 237). En nuestros materiales identificamos creo, imagino, considero, pienso y sugiero, (en algunos casos aparecen estos verbos negados). En (6) el profesor, con el verbo ‘sugerir’, le resta imposición al mandato y lo plantea precisamente como una sugerencia.

³ Confróntese Domínguez y Álvarez (2005), Poblete (1998) sobre marcadores del discurso en Venezuela y Chile, respectivamente.

4.2.2. Modo y tiempo

(7) (EVM8): [...] La razón por la que le escribo es para preguntarle si usted ha dado antes Latín 2 por régimen especial y si usted estaría dispuesta a dármela durante 8 semanas porque esas son las condiciones que me explicó la Profesora (NP) cuando me decía cómo hacer para solicitar el régimen especial [...]

En (7) la estudiante plantea la petición como una probabilidad, con ello le resta fuerza a la petición, ella desea que la profesora acceda a darle la asignatura por régimen especial⁴. En este caso, el condicional funciona como distanciador del tiempo y momento de la enunciación y lo planteado pareciera ser hipotético.

4.2.3. Fórmulas estereotipadas

(8) (ECM7): Estimado Profesor: Junto con saludarlo le cuento que fui al IEI de la U. de Chile y me pidieron otro informe académico. Le pido, por favor, si lo puede completar para presentarlo en la entrevista que será esta semana.

Estas son ciertas partículas con las que el usuario se aleja de la responsabilidad de lo dicho; pueden ser modismos y locuciones que mitigan las aserciones, peticiones, órdenes y recomendaciones que pueden dañar la cara del yo al aseverar algo del tú al exhortar algo. (Briz, 2005). En nuestro corpus identificamos el empleo de: por favor, por fa, naguara, en Venezuela y en Chile observamos el uso de: ‘te lo pido por favor’, ‘te /se lo/ ruego, por favor’ y ‘por fa’, para actos exhortativos impositivos y no impositivos. En (8) la estudiante emplea ‘le pido por favor’ para atenuar la petición de que el profesor le haga el informe académico para aplicar a un programa de Magíster.

⁴ Régimen especial en Venezuela significa que el estudiante no va a clases periódicamente; generalmente tiene entrevistas con el profesor esporádicas y la mayor parte trabajan online.

4.2.4. Matizadores

(9) (PCM7): Hola, la verdad es que la fecha de tu presentación tenemos que ver para cuando la dejamos [...]

En nuestros materiales hemos categorizados como matizadores para suavizar o reforzar las aserciones o exhortaciones de los enunciados el uso de: ‘la verdad’, ‘de verdad’, ‘por así decirlo’ y ‘sinceramente’⁵. En (9) ‘la verdad’ suaviza la afirmación de la profesora de posponer la fecha de presentación de la estudiante, no tiene una respuesta concreta pero para salvar su cara y la de su estudiante se apoya de esa partícula con la que suaviza lo dicho.

4.2.5. El marcador ‘Bueno’

(10) (EVH3): Hola Profesora, traté de terminarlo pero no pude, me hubiese gustado haber estado más activo en clases, pero bueno circunstancias de la vida no me lo permitieron.

Hemos identificado solo un caso de aparición del marcador ‘bueno’, que en este contexto tiene un sentido restrictivo, es decir, con ‘bueno’ se atenúa la transición del enunciado anterior con el que sigue; se mitiga la oposición entre ambos enunciados. En (10), el estudiante indica en la primera aserción que intentó hacer el trabajo y con ‘bueno’ atenúa la contraposición, planteando que tuvo dificultad para terminarlo; con ello salva su imagen atribuyéndole la responsabilidad de su falta a las circunstancias de la vida⁶.

4.2.6. Atenuación del poder personal

(11) (PVM3): Sí, entiendo. Cuando estés más desocupado me avisas y hablamos a ver cómo las recuperas. No pasa nada. [NP]

⁵ ‘la verdad’ y ‘de verdad’ fueron usados en ambos países mientras que ‘sinceramente’ y ‘por así decirlo’ fueron usados solo en Chile.

⁶ ‘Bueno’ marca y explicita, una ruptura con el tema anterior o una matización de lo dicho (Briz, 1998, pp. 201-202). Serrano (1999) señala que ‘bueno’ es un introductor de turno, marcador de negociación o contraposición.

En nuestros materiales hemos identificado la mitigación del poder personal cuando el profesor disminuye la jerarquía social que hay entre él y su estudiante y se ubica en un nivel de igualdad social. En (11), la profesora parece solidarizarse con el estudiante ante un problema personal. Observamos que ella parece estar dirigiéndose a un amigo que respalda en una situación difícil, inclusive le plantea la posibilidad de negociar en el futuro la forma como el estudiante deberá recuperar las evaluaciones perdidas. La relación profesor-estudiante se torna en una de amigo/amigo.

4.2.7. Atenuación al poner en manos de otros el poder de decidir sobre las acciones

(12) (EVM1): [...] estoy un poco preocupada porque no me gusta perder clases menos mis clases de français. De toute façon, tengo mis repastos, constancias y exámenes para presentárselos una vez que me reintegre “Dios mediante” la próxima semana a la clase.

Hemos visto que en ocasiones nuestros informantes ponen en manos de otros la libertad de actuar o decidir como otro recurso para disminuir la fuerza ilocutiva, con este recurso lo enunciado no depende del hablante. (Palm, 2005), en nuestro corpus identificamos el uso de ‘si dios quiere’, ‘dios mediante’, ‘si quieres’, ‘si puede’. En (12) la estudiante le atribuye a Dios la responsabilidad de la recuperación y futura entrega de las constancias médicas, de modo que depende de Dios que ella se las entregue al profesor.

4.2.8. Explicaciones y justificaciones

(13) (ECH3): Hola Profesora, me dirijo a usted para plantearle mi inquietud sobre una nota de trabajos de agren. Se trata de la nota oral del tercer trabajo que es un 1. Recuerdo que ese día llegué atrasado y cuando llegué a la sala, ya había disertado mi grupo. [...] Una de las razones del por qué llegué atrasado es porque habíamos acordado como grupo quién iba a disertar, pues todos hicimos el trabajo y se ofrecieron para disertar unos integrantes que no lo habían hecho en trabajos anteriores. Muchas Gracias! [NP]

Una manera de salvar la imagen propia y la de terceros es a través de explicaciones o justificaciones de la manera de actuar del hablante. Se explica y justifica al emplear: así (es) que⁷, porque, o sea; nuestros informantes también emplearon oraciones subordinadas adversativas acompañadas de pero, aunque y sin embargo⁸; oraciones subordinadas causales acompañadas de: pues, ya que, por lo que, porque y por. (Briz, 1998; Palm, 2005 y Álvarez, 2005). En (13) el estudiante para proteger su imagen se ampara en sus compañeros y evita decir abiertamente que llegó tarde por su propia cuenta; en cambio plantea que según un acuerdo previo con los compañeros del grupo, él no tenía por qué estar allí ya que otros iban a defender el trabajo grupal según lo acordado. Para reforzar el mantenimiento de su imagen y evadir acusaciones de parte de su interlocutor (a) argumenta que él también participó en la elaboración del trabajo por lo que merece igual nota que sus compañeros.

Tabla 2. Recursos empleados por género para atenuar la ilocución en Venezuela y en Chile

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

⁷ Así (es) que fue usado solo por los chilenos, así (es) que y porque sirven como relacionantes de causalidad (Poblete, 1999).

⁸ Las oraciones subordinadas adversativas y causales operan tanto en el plano del contenido de la proposición como en el nivel de ilocución, con éstas el hablante/ usuario del correo esconde las verdaderas intenciones y salva su imagen en su intento por conseguir algo del interlocutor.

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

Estos instrumentos para atenuar el origen de los enunciados son llamados “escudos” por Caffi (1999). La atenuación en este nivel se da a través de la eliminación de la fuente de la enunciación (Álvarez, 2005). Con la ‘impersonalización del ‘yo’ el hablante mitiga su autoría, para evitar responsabilidades sobre lo que dice de otros o de sí mismo. Ello se logra a través de distintos recursos; por ejemplo, la forma ‘se’ impersonal, el indefinido ‘uno o una’ y ‘el tú o nosotros impersonalizado’ (Puga, 1997, pp. 59-60). Asimismo, poner en boca de otros la información para librarse de la responsabilidad de lo dicho o la crítica es otra manera de librarse de las responsabilidades de lo dicho y salvar la imagen del ‘yo’ (Álvarez, 2005). Del mismo modo; hemos identificado ‘la desfocalización del tú que recibe el mensaje’; con esta estrategia el hablante no dice directamente a su interlocutor lo que opina, lo que le indica, recomienda o critica; este recurso es una manera de alejar al enunciatario del mensaje (Palm, 2005). A continuación ilustramos con algunos ejemplos.

4.3.1 Impersonalización del ‘yo’

4.3.1.1 Impersonalización del ‘yo’ a través de ‘uno’

(14) (PVM3): Pues sí, la gente que lo quiere a uno no tiene precio jeje reposa tranquila que lo demás se te irá dando... Cariños 😊

En el ejemplo (14), la profesora por medio de ‘uno’ esconde al ‘yo’ al dar el crédito a la gente para evitar el autoelogio al expresar que es merecedora del cariño de la gente; disminuye el valor del ‘yo’ a través de ‘uno’ e indica que es valerosa la gente que la quiere.

4.3.1.2 Impersonalización del ‘yo’, por el ‘tú’ o ‘nosotros’

(15) (PVM3): Hola! siento mucho lo que me cuentas, es una pena que tu niña haya tenido que pasar por algo tan feo... espero que no sea muy grave. Cuando resuelvas eso tú me escribes y ahí vemos cómo hacemos.

En el ejemplo (15), la profesora involucra a su estudiante en la futura decisión sobre cómo recuperar las evaluaciones e inasistencias. Se establece un vínculo de solidaridad y afiliación; ahí vemos cómo ‘hacemos’ implica que la futura decisión va a depender de ambos

interlocutores y no sólo del hablante. La primera persona adquiere la figura de la segunda del singular o primera del plural, lo que produce una impersonalización de los actos, experiencias, opiniones o decisiones (Álvarez, 2005).

4.3.1.3 Uso del ‘se’ impersonal

(16) (PVM4): Acerca de eso se habló en una reunión de departamento a la que yo no pude asistir, por lo que me informaron, se decidió para ese caso que el estudiante cursara el semestre regular ya que la asignatura está abierta.

En el ejemplo (16), la profesora se desentiende de la responsabilidad de lo que le comenta, sugiere o recomienda a su estudiante; de modo que todo lo que le indica no depende de su decisión personal. Con el se impersonal se produce la despersonalización del enunciado, al mismo tiempo se salva la imagen de ambos: emisor receptor (Álvarez, 2005).

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

(17) (PVM4): Hola, (NP), no había revisado el correo hasta hoy. Acerca de eso se habló en una reunión de departamento a la que yo no pude asistir, por lo que me informaron, se decidió para ese caso que el estudiante cursara el semestre regular ya que la asignatura está abierta. Esa fue la decisión emitida por el Dpto. de Lenguas y Lit. Clásicas, eso no es algo que yo sola puedo decidir.

En el ejemplo (17), la profesora se excusa por no haber estado presente en la reunión, y explica que, en consecuencia, su información procede de otra fuente. Con este mecanismo salvar su cara y la de su estudiante, conjuntamente le da a otros la responsabilidad de la información así evita el compromiso de imagen; este recurso permite alejar al ‘yo’ de toda responsabilidad de lo dicho o decidido (Álvarez, 2005).

4.3.2 Desfocalización del ‘tú’ que recibe la carga del mensaje

(18) PVM4): Hola, (NP), no había revisado el correo hasta hoy. Acerca de eso se habló en una reunión de departamento a la que yo no pude asistir, por lo que me informaron, se decidió para ese caso que el estudiante cursara el semestre regular ya que la asignatura está abierta. Esa fue la decisión emitida por el Dpto. de Lenguas y Lit. Clásicas, eso no es algo que yo sola puedo decidir.

Este recurso funciona mediante la mitigación del ‘tú’ a través de la referencia a terceras personas y no directamente al enunciatario (Palm, 2005). En el ejemplo (18), el mensaje de la profesora va dirigido indirectamente a la estudiante; pero opta por referirse al estudiantado en general para evitar dañar la imagen negativa de la estudiante, puesto que rechaza la petición que esta le hace de pasarle la materia por régimen especial.

Tabla 3. Recursos empleados por género para atenuar el origen del enunciado en Venezuela y en Chile

Origen del enunciado	Venezuela		Total	Chile		Total
	♂	♀		♂	♀	
Impersonalización del ‘yo’	0	4	4	0		0
Desfocalización del ‘tú’	0	1	1	0	1	1
Total de casos hallados	0	5	5	0	1	1

5. Resultados

5.1. Diferencia de uso de recursos de atenuación con respecto al género en ambos países

Para explicar por qué las mujeres en Venezuela emplearon más recursos de atenuación en todas las instancias, determinamos en qué contextos prevalecen estos usos. Observamos que las mujeres, tanto profesoras como estudiantes tienden, en determinados contextos, a exponerse más, dado que hablan de sus asuntos personales. En esos casos, parecen estar obligadas a crear barreras para proteger tanto su imagen como su territorio. Sin embargo, esto ocurre fundamentalmente cuando las estudiantes se excusan o se justifican ante sus profesores y desean algo de parte de ellos.

Del mismo modo, notamos que en algunas interacciones las mujeres emplean estos recursos para dar muestras de autonomía y salvar tanto su propia imagen como la de su interlocutor. Cuando se rechaza una petición o se entrega respuesta no deseada al receptor se compromete tanto la cara del emisor como la del receptor. Por ello, es imprescindible elaborar un discurso que propicie el equilibrio en la comunicación entre profesores y

estudiantes. Vemos esto, por ejemplo, cuando las profesoras rechazan las peticiones de sus estudiantes; en estos casos usan recursos para quedar bien ante ellos a pesar de su negativa. Asimismo, resulta habitual que en Venezuela se atenúen el poder y las jerarquías. En algunos correos se observó mayor confianza en la interacción entre profesora-estudiante- profesora. Ello requería mayor uso de atenuación porque la situación de menor formalidad lo requería. Este aspecto no lo observamos en los correos de las chilenas; éstas en todo momento mantienen la distancia social y jerarquía que las separaba de su interlocutor, además muestran mayor deferencia hacia el mismo también.

En Chile, los hombres superan a las mujeres en el empleo de recursos de atenuación. Observamos que el grado de imposición de los mensajes de los hombres estudiantes es mayor que el de las estudiantes y profesoras, es decir; sus peticiones son en su mayoría sobre eliminar una nota o cambiarla; por ello, ellos mitigan más sus enunciados. Además, ellos piden más disculpas antes de hacer las peticiones o las preguntas que ellas. También observamos que hombres y mujeres en posición de profesores atenúan en grado menor. Las distancias sociales entre los interlocutores se respetan. Las mujeres estudiantes son más formales que los hombres estudiantes; los mensajes de ellas tienen un grado de imposición menor que el observado en los mensajes de los hombres estudiantes. Además, ellas manifiestan mayor formalidad en sus mensajes que los hombres; en esos casos es menos el peligro de ser invadidas. Por ello el menor uso de atenuación.

5.2. La cultura como elemento determinante para explicar los usos de atenuación en Venezuela y en Chile

Postulamos que efectivamente la cultura intervino. Luego de comparar los usos de la atenuación en los correos entre venezolanos y entre chilenos, notamos que los mensajes escritos por venezolanos son más informales que los escritos por chilenos, cuando los venezolanos disminuyen las distancias sociales y propician una interacción de igual a igual. Además, los venezolanos dan mayor muestra de cortesía positiva, y los chilenos de cortesía negativa o mitigadora. Los venezolanos tienden más a desdibujar las distancias sociales entre los interlocutores. Igualmente, observamos más mitigación del poder personal en Venezuela que Chile. En Venezuela hubo muestras tanto de afiliación como de autonomía. En Chile, los usuarios tanto profesores como estudiantes muestran deferencia hacia su interlocutor. Los profesores en este país mantienen las distancias sociales y las relaciones de poder (profesor-estudiante), mientras que los venezolanos, en algunas interacciones, propician un ambiente de cercanía con su interlocutor y de igualdad social. Al disminuir las distancias

sociales la interacción se torna menos formal; en esos casos aumenta el peligro de ser invadido. Por ello, es necesario crear barreras, es decir, emplear más recursos de atenuación.

6. Conclusiones

Al inicio de esta investigación nos propusimos contrastar el español de Venezuela con el de Chile comparando los usos que estudiantes y profesores hacen de la atenuación en sus interacciones por correo electrónico. Buscábamos indagar si el género y la cultura marcaban alguna diferencia en el uso de recursos de atenuación como estrategia de cortesía, en presencia de actos que amenazan la imagen del interlocutor como son: la petición, la orden, el mandato y la pregunta. Hemos visto que tanto el género, como determinadas diferencias culturales inciden en la frecuencia de uso de los recursos de atenuación por parte de los usuarios del correo electrónico de este estudio, en ambos países.

La identificación de los recursos de atenuación y su clasificación de acuerdo a la función atenuadora cortés en la enunciación (locución, ilocución u origen del enunciado) nos permitió observar que en Venezuela y Chile, tanto hombres como mujeres usaron casi todos los recursos para atenuar actos de habla riesgosos, pero existen diferencia en el número de recursos usados por hombres y mujeres. El estudio de la interacción entre personas jerárquicamente desiguales, nos permitió observar que esta dinámica difiere entre un país y el otro; en Chile se respetan más las jerarquías y el poder que en Venezuela.

La formalidad de la interacción parece repercutir en el uso de atenuación; es decir, cuando la interacción es más informal, el grado de atenuación es mayor; el emisor se defiende así de cualquier invasión. Si, por el contrario, la formalidad de la situación se mantiene, se mantienen también la distancia; por ello, hay menos atenuación.

Los emisores de este estudio, en ambos países, atenúan frecuentemente más la ilocución a través del uso de explicaciones, justificaciones, tiempo y modo.

Sólo las mujeres, en ambos países, atenúan el origen del enunciado a través de la impersonalización del 'yo.'

Los venezolanos atenúan más que los chilenos, posiblemente porque el grado de formalidad de la interacción disminuye cuando los usuarios disminuyen las distancias sociales. Los venezolanos tienden a disminuir, en algunos contextos, las distancias sociales. Los chilenos, por el contrario, no lo hacen.

En Venezuela, las mujeres tienden a atenuar más que los hombres probablemente porque exponen más su imagen que éstos, dado que hablan más de asuntos personales, de

su salud, de relaciones interpersonales, y de la familia. Asimismo, ellas recurren más a la atenuación para defender su libertad de acción y su territorio cuando rechazan las peticiones de sus estudiantes. Para salvar su imagen y la de su interlocutor atenúan las respuestas negativas. Así, logran mantener el equilibrio de la interacción. En otros casos, las profesoras atenúan la jerarquía que existe entre ellas y sus estudiantes.

En Chile los hombres, en su mayoría estudiantes, tienden a atenuar más que en Venezuela. Ellos, al estar a mayor distancia social de su interlocutor, requieren de la atenuación para lograr persuadirlo a que acceda a sus pedidos. Además, los mensajes de los estudiantes hombres tuvieron un grado mayor de imposición que el observado en los mensajes de las mujeres estudiantes.

En Chile, los usuarios con mayor jerarquía atenúan menos. Los estudiantes atenúan más que los profesores. Las jerarquías y el poder se mantienen fielmente.

En Venezuela, los profesores y profesoras, en algunos casos, disminuyen las distancias sociales y propician un ambiente de igualdad social. En estos casos se hace necesario un mayor uso de atenuación para defenderse de cualquier invasión.

Referencias

- Álvarez, A. y T. Espar. (2002). Cortesía y poder: un acercamiento socio-semiótico. *Lengua y Habla*, Vol. 7, pp. 11-36.
- Álvarez, A. (2005). *Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación*. Mérida. CDCHT-Universidad de los Andes.
- Álvarez, A. (2010). *Cortesía y cultura: traducir la (descortesía)*. Mérida. Universidad de Los Andes.
- Baron, N. (1998). Letters by phone or speech by other means: the linguistics of e-mail. *Language and Communication*. 18, pp. 133-170. [http://dx.doi.org/10.1016/S0271-5309\(98\)00005-6](http://dx.doi.org/10.1016/S0271-5309(98)00005-6)
- Beinhauer, W. (1985). *El español coloquial*. Madrid: Gredos.
- Bengoechea, M. (2003). La representación de la agencia femenina en las secciones políticas de cuatro diarios españoles. *Estudios de Sociolingüística*. Pontevedra: Universidad de Vigo.
- Bravo, D. (2003). *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. *Actas I Coloquio del Programa EDICE*. Universidad de Estocolmo. <http://www.primercoloquio.edice.org/Actas/actas.htm> (consultado el 5 de enero de 2013).
- Briz, A. (1998). *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmatología*. Barcelona: Ariel.
- Briz, A. (2005). Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE. *Actas del programa de formación para profesores de Español como lengua Extranjera*, pp. 227-255. http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/munich_2005-2006/02_briz.pdf (Consultado el 20 de mayo 2012)

- Caffi, C. (1999). On Mitigation. *Journal of Pragmatics* 31, pp. 881-909.
[http://dx.doi.org/10.1016/S0378-2166\(98\)00098-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0378-2166(98)00098-8)
- César, Y. (2013). *Cibercortesía en Chile y Venezuela: distancia y acercamiento*. Tesis de Maestría en Lingüística. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Contreras, J. (2012). ¿Hay diferencia en las estrategias de atenuación en los correos electrónicos españoles y alemanes? En Escamilla, J. y H.Vega (Eds.), *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico* (pp.451- 471). Barranquilla: Universidad del Atlántico-Programa EDICE.
- Crystal, D. (2002). *El lenguaje e Internet*. Madrid : Cambridge University Press.
- Domínguez, C. y A. Álvarez. (2005). Marcadores en interacción: Un estudio de marcadores en el español hablado en Mérida (Venezuela). *Revista Virtual de Estudos da Linguagem – ReVEL*. Vol. 3, 4.
http://www.revel.inf.br/files/artigos/revel_4_marcadores_en_interaccion.pdf
 (Consultado el 3 de mayo de 2013)
- Dumitrescu, D. (2008). Sobre la atenuación cortés en español y rumano: unas estrategias comunes. Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.
<http://www.cervantesvirtual.com/obra/sobre-la-atenuacin-corts-en-espaol-y-rumano-unas-estrategias-comunes-0/> (Consultado el 3 de marzo de 2013)
- Dumitrescu, D. (2011). Cortesía codificada versus cortesía interpretada en español: consideraciones generales. *Glosas* 7(8), Universidad del Estado de California-Academia Norteamericana de la Lengua Española.
- Escandell, M. V. (2005). *La comunicación*. Madrid: Gredos.
- Geertz, C. (2003). *La interpretación de las culturas* (A. Bixio, trad.). Barcelona: Gedisa.
- Goffman, E. (1967). *Interaccional ritual: Essays on face-to-face behavior*. Nueva York: Doubleday.
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Koike, D. (1994). Negation in Spanish and English suggestions and requests: mitigating effects? *Journal of Pragmatics*, 21, pp. 513-526. [http://dx.doi.org/10.1016/0378-2166\(94\)90027-2](http://dx.doi.org/10.1016/0378-2166(94)90027-2)
- Laborda, X. (2003). Estilo y cortesía en el correo electrónico. *Revista Electrónica de Estudios Filológicos*, VI. <http://www.um.es/tonosdigital/znum6/estudios/Laborda.htm>
 (Consultado el 4 de julio de 2011)
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman.
- López, A. (2003). Un nuevo género: el correo electrónico. Formes et identités génériques. *Montpellier* III, pp. 187-198.
- López, M. (2007). La (des)cortesía en la comunicación mediante ordenador. Los correos electrónicos entre profesor y alumno. En *Actas del II Congreso de hispanistas y lusitanistas nórdicos* (pp. 43-53) Estocolmo: Escuela Superior Universitaria de Dalarna. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:207594/FULLTEXT03>
 (Consultado el 2 de agosto de 2012)
- Márquez-Reiter, R. y M. Placencia. (2005). *Spanish Pragmatics*. Houndmills, UK: Palgrave Macmillan. <http://dx.doi.org/10.1057/9780230505018>
- Palm, P. (2005). *Género y atenuación cortés en Mérida: cuando el tópico marca la diferencia*. Tesis de Maestría. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Pérez, C. (2007). *Los elementos conversacionales en la comunicación escrita vía Internet en lengua inglesa*. Tesis Doctoral. Universitat Jaume I.
<http://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/10441/perez.pdf?...1>
 (Consultado el 20 de enero de 2013)
- Poblete, M. (1998). Los marcadores discursivo-conversacionales de más alta frecuencia en el español de Valdivia (Chile). *Estudios Filológicos*, 33, pp. 93-103.

- http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0071-131999003400012&script=sci_arttext
(Consultado el 22 de enero de 2013)
- Posteguillo, S. (2003). *Netlinguistics*. Castelló: Universitat Jaume I.
- Puga, J. (1997). *La atenuación en el castellano de Chile: un enfoque pragmalingüístico*. Valencia: Universidad de Valencia y Tirant Lo Blanch.
- Serrano, M. (1999). Bueno como marcador de inicio de turno y contraposición: estudio sociolingüístico. *International Journal of the Sociology of Language*, 140, pp. 91-109.
<http://dx.doi.org/10.1515/ijsl.1999.140.115>
- Vela, C. (2005). *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. <http://eprints.ucm.es/tesis/fl/ucm-t29391.pdf>
(Consultado el 30 de enero 2013)
- Yus, F. (2001). *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.

Yalena C. César Vera. Licenciada en Idiomas Modernos (Universidad de Los Andes 2005); MSc. en Lingüística (ULA- 2013). Actualmente Profesora de Español e Italiano en Speakeasy y ENEL GREEN POWER en Santiago, Chile. En elaboración de tesis para optar por el título de Magíster en Estudios Internacionales de la Universidad de Chile. En desarrollo de otras actividades de investigación Lingüística en la Universidad de Chile. Miembro activo de ALED (Asociación Latinoamericana de Estudios del Discurso y SOCHIL (Asociación Chilena de Lingüística) Participante en EDICE (Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en Español) 2013.

Yalena C. César Vera. BA in Modern Languages (Universidad de Los Andes 2005); MSc. in Linguistics (Universidad de Los Andes 2013). She is currently Professor of Spanish and Italian at Speakeasy and ENEL GREEN POWER in Santiago, Chile. She works on a dissertation in order to obtain a MA in International Studies at the University of Chile. She does research in Linguistics at the same University. She is also an active member of ALED (Latin American Association for Discourse Studies) and SOCHIL (Chilean Association of Linguistics). Since 2013 she participates to the EDICE (Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en Español) international program.