

## Actos asertivos y cortesía: las diferentes estrategias utilizadas por brasileños y chilenos en el contexto académico

Assertive acts and politeness: different strategies used by Brazilians and Chileans in an academic context

Adriana Marcelle de Andrade Freitas

### Resumen

Con foco en la manifestación de la cortesía, en esta investigación buscamos describir y contrastar estrategias pragmáticas, en portugués y español, en comunidades de habla en São Paulo y Santiago de Chile. Nos proponemos indagar qué recursos los interlocutores, universitarios en encuentros orales con fines de estudio, utilizan en la actividad de imagen en actos asertivos. Para tanto, presentamos aquí una propuesta metodológica que pretende delinear el trasfondo de las construcciones discursivas. El corpus de este estudio se compone de veinticinco horas de videograbaciones y ochenta test de hábitos sociales (Hernández Flores, 2002; Contreras, 2004 y Bernal, 2007). En un análisis sincrónico, identificamos en el contexto brasileño, la tendencia del individuo a proyectar la imagen de cordialidad, cooperación y semejanza en la gestión de la autoimagen. Entre los interlocutores chilenos, la imagen de orden y la imagen de jerarquía fueron las que se evidenciaron. Destacamos contrastes, además de semejanzas, entre algunas estrategias pragmáticas, en relación con el fenómeno de la atenuación asertiva e intensificación, mecanismos de autorrepetición y alorrepetición. Los resultados, que encontraron eco en estudios de otras ciencias del comportamiento humano, en el análisis del *corpus* y en las respuestas de los informantes al test de hábitos sociales, pueden facilitar la proyección de experiencias específicas de un *corpus* a un estilo de cortesía que se extienda a otras situaciones de comunicación sin prescindir de la enorme diversidad del uso del lenguaje (Bravo, 2004a).

**Palabras clave:** pragmática sociocultural, cortesía, imagen social, interacción oral, premisas culturales

### Abstract

This paper aims at describing and contrasting pragmatic strategies focused on how politeness is shown – both in Portuguese and Spanish – within speaking communities from São Paulo, Brazil, and Santiago, Chile while investigating which features are used by interlocutors (undergraduates in study groups) in their face-work during assertive. In order to do so, our proposed methodology is aimed at outlining the core of discursive constructions. The *corpus* consists of about 25 hours of videotaped undergraduate study group meetings in Chile and Brazil and 80 social behavior tests (Hernández Flores, 2002; Contreras, 2004 y Bernal, 2007). In a synchronous analysis, we found that Brazilian individuals tend to convey an image of kindness, cooperation and similarity in managing their self-image. An image of order and hierarchy stood out among Chilean interlocutors. As to inter-relationship management, contrasts and similarities were noted between a few pragmatic strategies: regarding the assertive attenuation and intensification, self-repetition mechanisms and hetero-repetition. The results – which were supported by studies from other behavioral sciences, *corpus* analysis and answers from informants of social behavior tests – can indicate the projection of

experiences that are specific to a *corpus* to a politeness style comprising other communication situations without forgoing the immense diversity of the use of language (Bravo, 2004a).

**Keywords:** sociocultural pragmatics, politeness, face, verbal interactions, cultural premises

---

Adriana Marcelle de Andrade Freitas, Universidade de São Paulo, [adriana.marcelle@gmail.com](mailto:adriana.marcelle@gmail.com)

Recibido: enero 2016 / Aceptado: junio 2016

DOI 10.17710/tep.2016.2.1.2andradefreitas

## 1. Planteamiento del problema

La incorporación del elemento sociocultural a los estudios de la cortesía lingüística en diferentes comunidades de habla es el objetivo de esta investigación, que pretende abordar el fenómeno lingüístico de la cortesía centrada en la posibilidad de sus diferentes configuraciones según cada contexto.

Para nuestra investigación el concepto de imagen es de suma importancia, en lo que se refiere al término definido por Goffman (1970), que sostiene que los individuos están emocionalmente comprometidos con una imagen de sí mismos, una imagen que necesita ser aprobada por la sociedad y que da lugar a una serie de reglas para el contacto interpersonal. Sin embargo, la proyección de una imagen de sí mismo o del grupo al cual se pertenece no siempre se da dentro de la dimensión de la cortesía (Bravo, 2002a). Como, por ejemplo, una actividad autocéntrica de autoafirmación no lleva a cabo la actividad de la cortesía, sino que lleva a cabo una actividad de imagen, que puede ser interpretada de formas diferentes según las premisas culturales de cada comunidad de habla (Bravo, 2002b).

Si la imagen social es definida socioculturalmente, si las actividades de cortesía son concebidas e interpretadas dentro de este sistema de creencias y valores compartidos, es fundamental, entonces, hacer referencia al contexto sociocultural al explicar y describir el funcionamiento de las estrategias lingüísticas e interrelacionales.

Por lo tanto, este estudio examina la relación entre estrategias pragmáticas, sobre todo las estrategias de cortesía, y los aspectos culturales en dos comunidades de habla, de las ciudades de São Paulo y Santiago de Chile, en situaciones en las que las condiciones de producción lingüística permiten que los interlocutores tengan acceso y controlen los recursos del lenguaje (Bravo, 2004b).

Por consiguiente, hemos desarrollado aquí, un estudio de la cortesía, cuyo centro de interés es el análisis sincrónico del fenómeno, basado en la perspectiva sociocultural de la pragmática. En este sentido, la hipótesis que guía el análisis que emprendemos es la existencia de diferencias socioculturales relacionadas a la manifestación formal y a la función interactiva de las estrategias pragmáticas como las de la cortesía.

Esta investigación se centra, especialmente, en la interacción producida en los llamados encuentros orales con fines de estudio, situaciones en las que alumnos universitarios se reúnen con el fin de prepararse juntos para los exámenes y presentaciones orales, y para producir cualquier trabajo académico grupal. La situación comunicativa de los encuentros orales con fines de estudio dentro el ámbito académico condiciona la producción de los actos de habla, así como también la interpretación de su significado. La finalidad de esos encuentros les permite a sus miembros la co-construcción, transmisión y consolidación de conocimientos (Granato y Harvey, 2005). Se produce, por lo tanto, en ese contexto, una actividad discursiva en la que se manifiestan estrategias que controlan la situación de habla, el mensaje, el contacto en la interacción y que pone énfasis en la forma en la que se habla y en quien oye.

Siendo así, como objetivo general, nos centramos en describir y contrastar las estrategias de cortesía en portugués y español -en las comunidades de habla de São Paulo y Santiago de Chile-, indagando cómo esos recursos ayudan a mantener el equilibrio en la interacción social, en encuentros de estudio en el ámbito académico. Así, buscamos contestar las preguntas a continuación:

- a) ¿Cuál es la interrelación entre las imágenes que conciben los estudiantes, brasileños y chilenos, y las estrategias de cortesía utilizadas por los informantes del *corpus*?
- b) ¿Cuáles son las principales diferencias y semejanzas observadas en la búsqueda del equilibrio social entre los estudiantes de Santiago de Chile y São Paulo en encuentros orales con fines de estudio?

Para el presente estudio se realizó la construcción de un *corpus* oral, a través de la filmación de encuentros de estudios, en Brasil y en Chile, en el ámbito académico, en la Universidad de São Paulo (USP), Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC) y Universidad de Santiago de Chile (USACH).

Según lo referido por Contreras Fernández (2004), creemos que es necesaria la combinación de otro método de recopilación de datos para componer el material a analizar. Por lo tanto, para alcanzar resultados satisfactorios, también aplicamos y analizamos test de hábitos sociales (Hernández-Flores, 2002, 2003; Contreras, 2004; Bernal, 2007) con el fin de investigar los mecanismos sociolingüísticos y pragmáticos que emplean los hablantes, obtener datos confiables y de rigor científico, confirmar nuestras impresiones como analistas, aparte de detallar las características de la imagen social y de los valores culturales implícitos en el comportamiento cortés.

Nuestra propuesta metodológica, expone, por lo tanto, un análisis que busca ir más allá de la descripción del *corpus* particular, visando delinear lo que está por detrás de las construcciones discursivas (Charaudeau, 2012).

Por consiguiente, durante la evolución de esta investigación, nos encontramos ante la necesidad de establecer aspectos metodológicos que pudieran acercarse a las condiciones sociales que rigen los recursos del lenguaje y a las cuales los hablantes tienen acceso. Formulamos, entonces, entre los aspectos prácticos, cuatro etapas metodológicas: el *enfoque interdisciplinario*, el *análisis del corpus oral*, la *aplicación de test de hábitos sociales* y el *contraste cross-cultural*.

Naturalmente, nuestro interés son los fenómenos lingüísticos seleccionados de las conversaciones del *corpus*, sin embargo, si encontramos relaciones constantes entre elementos extralingüísticos recurrentes y recursos lingüísticos en tres de las cuatro etapas de nuestra metodología -en los estudios sobre el comportamiento humano, en el análisis del *corpus* y en las respuestas de los informantes, que respondan a los test de hábitos sociales-, tendremos acceso a tendencias socioculturales.

Promover una caracterización de la cortesía lingüística de las variedades del español hablado en Santiago de Chile y del portugués hablado en São Paulo, en la instancia académica, así como el análisis del comportamiento discursivo de los estudiantes universitarios, contribuirán al progreso de los estudios de la cortesía y de los estudios contrastivos entre el español y el portugués.

## **2. Marco teórico**

Goffman (1970) es el que definió el término imagen social y sostiene que los individuos están emocionalmente comprometidos con una imagen de sí mismos, una imagen aprobada por la sociedad y que da lugar a una serie de reglas para el contacto interpersonal. Según el

autor, la actividad de imagen instituye todas las acciones del individuo que intenta impedir la pérdida de cualquier imagen, las suyas y las del otro.

Sabemos que la actividad de imagen social puede variar según el estilo comunicativo propio y la situación o un contexto social limitado a una determinada cultura. En este sentido, Bravo (2002b) describe las categorías de imagen social: la de *autonomía* y la de *afiliación*. La *imagen de autonomía* contempla el deseo del individuo de verse y ser visto como alguien con un contorno propio dentro del grupo, es decir, se refiere a lo que lo distingue de este. Los comportamientos de cortesía pueden ser clasificados a medida que son orientados por la imagen de autonomía, mediante la cual, el integrante de un grupo adquiere un contorno propio dentro del mismo. La *imagen de afiliación* se refiere al deseo de verse y ser visto por las características que lo identifican con su grupo.

Esas características son abiertas y permiten la incorporación de las características específicas de cada comunidad cultural, puesto que la relación existente entre la imagen social y la cortesía no se construye de la misma forma en todas las comunidades de habla, ni todas las comunidades de habla conciben su imagen de la misma manera. Por lo tanto, en lo referente a las correlaciones mencionadas, se sabe que no es posible que se creen categorías universales sino instrumentos de evaluación que permitan observar la relación entre el comportamiento comunicativo de los hablantes, sus creencias y su visión del mundo.

El concepto de imagen básica se adapta a la situación de habla, a través de su desplazamiento hacia los contenidos de la imagen social que corresponden a papeles sociales y situacionales; siendo así, Bravo (2002b) destaca la importancia de considerar los contextos socioculturales como un referente natural para comprender mejor el fenómeno de la cortesía.

Bravo (2002b) propone que en los análisis del *corpus*, el analista presente conocimiento sobre ciertas convenciones sociales de los hablantes de las lenguas estudiadas, a lo que ella denomina premisas culturales. A partir de este conocimiento, será posible agregarle otros componentes de imagen a las imágenes básicas.

Fant y Granato (2002) relacionaron el concepto de identidad al concepto de imagen social, de modo que subcategorizaron también el concepto de imagen. Este modelo, que puede ser utilizado en conjunto con el modelo de Diana Bravo (2002b) en el análisis de la manifestación de la (des)cortesía lingüística, también fue creado en respuesta a las críticas planteadas y hechas al modelo de Brown y Levinson ([1978] 1987). Fant y Granato (2002)

proponen, pues, una visión co-construccionista de la interacción humana y parten de una contextualización teleológica de las actividades comunicativas, asociando la teoría de la cortesía a las contribuciones de Spencer-Oatey (2000), cuyas publicaciones se fundamentan en la psicolingüística.

A partir de la visión teleológica, en la cual se basa el modelo de Fant y Granato (2002), el análisis de la cortesía debe estar orientado a las finalidades y efectos de los actos de habla, de manera que en los análisis del *corpus* es importante detectar cuáles son los fines de los interactantes al utilizar sus herramientas comunicativas y qué logran con ellas. De la misma manera, Fant y Granato (2002) consideran que es esencial discernir los efectos que tiene el acto de un interactante en el contexto en el que se encuentra.

En lo relacionado a la elaboración de la identidad a través de la interacción, Fant y Granato (2002) distinguen cinco componentes de la imagen social. Esos diferentes aspectos de la imagen parten de la necesidad del individuo de preservar y defender el hecho de pertenecer a un grupo (Fant y Granato, 2002, p. 13) y son: (i) la *imagen de semejanza*, que plantea la necesidad de proyectar cierto grado de semejanza con los otros miembros; (ii) la *imagen de cooperatividad*, que se asocia a un objetivo social primordial que es el mostrarse como miembro cooperativo; (iii) la *imagen de excelencia*, que se asocia a la necesidad de proyectar las buenas cualidades, entendidas como atribuciones, etiquetas o categorizaciones dotadas de valor positivo; la importancia de esa proyección radica en los sistemas prescriptivos de valores sociales; (iv) la *imagen de rol o de identidad relacional* que es la relación entre las normas que rigen la gestión interrelacional y el rol asumido en un contexto específico; y (v) la *imagen de jerarquía* que se asocia al grado de poder, a la influencia y al estatus de un individuo en el contexto de la interacción.

El contraste entre culturas diferentes puede desvelar que las imágenes sociales pueden presentar diferentes aspectos y necesidades. En nuestro estudio, buscamos revelar por tanto qué aspectos y necesidades caracterizan las imágenes de los estudiantes universitarios de las situaciones comunicativas que analizamos.

### 3. Marco metodológico y descripción de los datos<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Elementos de esta sección forman parte de una comunicación oral presentada en el *II Workshop Internacional de Pragmática: a construção sócio-cognitiva da significação*, realizada en Curitiba, Brasil, del 26 al 28 de noviembre de 2014, cuyo artículo se encuentra en las actas del evento (Andrade Freitas, 2015).

Lo esencial del análisis que proponemos aquí, es la descripción de la realidad social del usuario de la lengua, puesto que el uso del lenguaje se basa en el intercambio de parámetros socioculturales. Por lo tanto, no nos ocupamos solamente de la observación de realizaciones comunicativas dentro de un *corpus* específico, sino que, además buscamos encontrar tendencias de estilo de cortesía, que se extienden a otras situaciones de comunicación (Bravo, 2004a, p. 9).

Entre los aspectos prácticos y, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, esta metodología contempla cuatro etapas: el *enfoque interdisciplinario*, el *análisis del corpus*, la *aplicación de test de hábitos sociales* y el *contraste cross-cultural*.

Ese modelo es una reformulación del modelo que propuso Bravo (2002b). En primer lugar, el *enfoque interdisciplinario* permite una intersección entre la Pragmática y otras disciplinas sociales, a través de la investigación bibliográfica de ciencias que ponen en evidencia el estudio de actitudes y comportamientos humanos en las áreas de la Pragmática, Sociología, Antropología, Historia, Psicología, etc. En el área de los estudios pragmáticos relacionados a la lengua española, Fant (1989) y Bravo (1996) utilizaron ese tipo de etapa en sus estudios.

Esta fase tiene como objetivo acercarse a las condiciones sociales que permiten que los hablantes tengan acceso y controlen los recursos del lenguaje y, de esa manera, describir aspectos de la idiosincrasia de una comunidad de habla y, si posible, características de su formación sociocultural e ideológica.

En esa fase, encontraremos claves para la descripción de la realidad social del usuario de la lengua, ya que el uso del lenguaje se ubica en una comunidad de habla cuyos integrantes comparten parámetros culturales e inferencias ancladas en una base sociocultural. En esta búsqueda bibliográfica, el objetivo será la formulación de las premisas culturales y de *contenidos específicos de la imagen social básica*, es decir, en esa fase se establecen deducciones de construcciones teóricas e hipótesis, que podrán ser comprobadas empíricamente en la próxima fase, el análisis del *corpus* oral, en una investigación sincrónica.

En la fase del *análisis del corpus oral*, es posible examinarlo con el fin de identificar aspectos lingüísticos, comunicativos y conversacionales. Con criterios claros y definidos previamente, será posible seleccionar determinados actos de habla, en los que se manifiestan estrategias pragmáticas, especialmente, las estrategias de cortesía empleadas en la co-construcción de las imágenes de los interlocutores en una interacción verbal. Son

observados los actos de habla y sus consecuencias inmediatas, extendiéndose al contexto de la enunciación, es decir, se busca observar los aspectos lingüísticos y extralingüísticos. De esa manera, es posible aclarar comportamientos comunicativos y explicar formulaciones lingüísticas basados en factores sociopragmáticos, situacionales, individuales y de interacción, cuyas pistas o hipótesis fueron planteadas en la etapa anterior, así como también lo fueron los contenidos de la imagen social básica.

En esa etapa, cuantitativa y cualitativamente, es posible deducir del *corpus* los conocimientos compartidos por los hablantes y exponer, por lo tanto, cómo se relacionan las premisas culturales y los contenidos específicos de la imagen social básica en una determinada comunidad de habla. El punto de partida son los estudios sobre el comportamiento humano y comunicativo, y los estudios anteriores sobre las estrategias de cortesía involucradas en la gestión de imágenes, haciendo hincapié en las características discursivas, pragmáticas y semánticas en los actos en los que están presentes, así como la diferencia de poder funcional o las diferentes funciones de la atenuación en la construcción de la imagen (Haverkate, 2004).

No obstante, para evitar el riesgo de obtener, como resultado, formulaciones *ad hoc*, no generalizables a otros materiales de análisis de la misma naturaleza, ni aplicables a otros propósitos científicos, reiteramos que es fundamental que determinados tipos de actos de habla sean seleccionados y los acontecimientos y aspectos relacionados a la frecuencia deben ser examinados detalladamente en el material para análisis, según los objetivos de la investigación. Así es que para este análisis hemos seleccionado los actos asertivos y hemos puesto atención en los fenómenos de autorrepetición, alorrepetición, atenuación e intensificación.

En la tercera etapa, la de la *aplicación de test de hábitos sociales* (Hernández Flores, 2002; Contreras, 2004; Bernal, 2007) son aplicados cuestionarios que formulamos, a través de los cuales los informantes asumen el rol de analistas y utilizan métodos definidos, cuyas respuestas pueden apoyar las interpretaciones obtenidas en el análisis del *corpus*, así como también determinar y corroborar las características de la imagen social y de los valores culturales subyacentes al comportamientos cortés.

De esta forma, es posible evitar que el analista induzca, de la primera fase de la investigación, suposiciones e hipótesis que podrían encontrar eco *in situ*, en un *corpus* específico y limitado, lo que podría llevarlo a construir generalizaciones ilusoriamente empíricas.



Finalmente, en la cuarta etapa, se establece el *contraste cross-cultural* y se contemplan y contrastan las variaciones lingüísticas y sociopragmáticas entre las comunidades de habla en estudio. De esa manera se exponen y se fundamentan los resultados de la investigación de forma contrastiva.

### **3.1. Presentación y descripción del corpus oral**

En cuanto al *corpus*<sup>2</sup>, utilizamos videgrabaciones de alumnos en encuentros orales con fines de estudio, videgrabaciones realizadas en dos universidades, sin la presencia del documentador: en Chile, en la Universidad de Santiago de Chile (USACH) y, en Brasil, en la Universidad de São Paulo (USP). A pesar de haber sido registradas en países diferentes, se consideraron disciplinas equivalentes en los diferentes cursos de las áreas de Ciencias Sociales y Humanas. El *corpus* total posee 25 horas de videgrabaciones, realizadas entre el 2009 y el 2014.

Casualmente, la presencia femenina en los videos supera a la presencia masculina, de manera que un 68,62% de los participantes son mujeres en el *corpus* en portugués y un 82,14% son mujeres en el *corpus* en español.

Este *corpus* está compuesto por conversaciones coloquiales -de carácter dialógico, con un tono informal; dichas conversaciones presentan un escaso control de la producción del habla, que no es planeada. Esos rasgos coloquiales también son favorecidos por la relación de igualdad social entre los interlocutores, cierto grado de relación vivencial de cercanía (conocimientos compartidos) y un marco de interacción familiar (Briz, 2002).

El hecho de que cada situación comunicativa grabada sea única, requiere que el estudio de un *corpus*, con objetivos como los nuestros, en general, no se respalde solamente en sí mismo.

### **3.2. Presentación y descripción de los test de hábitos sociales**

En cuanto a la aplicación de los test de hábitos sociales, estos fueron aplicados a 40 alumnos de la Facultad de Letras de la Universidad de São Paulo (USP) y a 40 de la Facultad de Letras de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC-Chile) y de la

---

<sup>2</sup> Este corpus fue construido con el apoyo de la Profesora Dra. Elisa Lopes, que desarrolló la tesis: *Análisis contrastivo de la atenuación en los grupos universitarios chilenos y brasileños: un estudio pragmalingüístico*, en la Pontificia Universidad Católica de Chile. Su propuesta de investigación es discutir cómo el recurso pragmático de la atenuación se relaciona a la eficacia de la comunicación y a la actividad argumentativa.

carrera de traducción (español/portugués) de la Universidad de Santiago de Chile (USACH).

Todos los informantes son estudiantes de cursos universitarios y la mayoría de ellos, tanto en Brasil como en Chile, 72,5% y 77,5%, respectivamente, tienen entre 17 y 25 años de edad.

Nuestro interés era que dentro de cada grupo hubiera características similares, y que, entre los informantes de São Paulo y Santiago, encontráramos características análogas y comparables. La relación entre hombres y mujeres no es igual, así como ocurrió entre los informantes del *corpus* oral.

A pesar de que reconocemos que puede haber diferencias de comportamiento y de estilo lingüístico relacionadas a los géneros, recordamos que los datos de estos test no serán evaluados de forma aislada, sino que se evaluarán a través de la comparación y de las correspondencias con los resultados del análisis del *corpus* y de las características del comportamiento social compartido, encontradas en las descripciones de los estudios interdisciplinarios de la primera etapa de este análisis.

#### 4. Descripción de resultados y discusión

##### 4.1. El enfoque interdisciplinario

No es posible tratar de la idiosincrasia del brasileño sin mencionar el sociólogo Gilberto Freyre (1933) y su libro *Casa-grande & Senzala*, uno de los más comentados y discutidos ensayos que desvela aspectos de la formación sociocultural de ese pueblo.

En cuanto a las relaciones sociales en Brasil, Freyre (1933) examinó el mestizaje entre blancos, negros e indígenas en la Historia y su relación con las conductas interpersonales. El autor asoció cierto carácter de "camaradería brasileña" a la rica mezcla de pueblos y, sobre todo, a la influencia negra.

Coutinho (2005, p. 112) también arroja luz sobre los valores de humanización, igualdad y afecto proporcionados por la presencia del negro en la sociedad de Brasil, y resalta que la democracia social es un factor que establece la presencia de las diferencias culturales en una sociedad.

Roberto DaMatta (1984, pp. 16-17), a su vez, desde la Antropología Social, describe algunos valores culturales de la sociedad brasileña y, en su ensayo, afirma que se reconoce a sí mismo como un brasileño porque él sabe que no existe nunca un "no" ante situaciones

formales y que todas admiten un “*jeitinho*” debido a la relación personal y a la amistad; porque entiende que no tomar posición es algo honesto, necesario y práctico en el caso de su sistema, porque se ve leal a sus amigos y nada le puede negar a su familia, porque, finalmente, él sabe que tiene relaciones personales que no lo dejan caminar solo en este mundo.

DaMatta (1984) caracteriza pues la identidad brasileña a través del concepto de colectividad y humanización del que proceden valores como la amistad, la familia, la sociabilidad y el respeto por los demás. En este sentido, la sociedad brasileña, según DaMatta, debido a sus valores culturales, tiene una lógica relacional, una forma de actuar que valora la conciliación y la negociación.

El ensayo histórico *Raízes do Brasil* (1936), de Sérgio Buarque de Holanda, es otra obra que no puede dejar de mencionarse aquí. Conocido por proponer la existencia del carácter cordial de los brasileños, este ensayo expone que los brasileños actúan a partir de la afectividad, aborrecen formalizaciones políticas y tienen una preferencia por unir lo privado a lo público.

Ante lo expuesto, podemos puntualizar aquí supuestos, premisas y valores culturales notables en los contextos brasileños. Teniendo en cuenta que los estudiantes, cuyas conversaciones son parte del *corpus* de este estudio, seguramente exteriorizan las premisas culturales de la sociedad de la que son parte. Así es que creemos que, en las interacciones orales que registramos en video, en la actividad de imagen, trabajan contenidos de imagen asociados a la imagen de afiliación.

Formulamos, en este momento, con base en lo expuesto, un contenido de imagen que se relaciona a la búsqueda de la eficacia de la comunicación en las situaciones de enunciación en las que participan universitarios en encuentros orales con fines de estudio en Brasil: la *imagen de cordialidad*, que revela que un valor social brasileño es mostrarse amigable, sociable y manifestar respeto al interlocutor. Ese contenido de imagen caracteriza la identidad del brasileño por la colectividad y la humanización y posee una lógica relacional, una forma de actuar que valora la conciliación y la negociación (Freyre, 1933; Buarque de Holanda, 1936; DaMatta, 1984).

De igual forma, creemos que la *imagen de cooperación* (Fant y Granato, 2002) es reafirmada en el trabajo de la imagen social en las interacciones de este estudio, permitiendo también la negociación. Ese componente de imagen revela el objetivo social

de proyectarse como un miembro que coopera; un miembro dispuesto a ayudar, a respaldar a los demás, o, por lo menos a renunciar a interferir.

La *imagen de semejanza* (Fant y Granato, 2002) también se muestra como parte de las premisas culturales del brasileño que participa en las interacciones de los encuentros orales con fines de estudio en la academia, debido a la necesidad de que el hablante proyecte cierto grado de semejanza con los otros miembros de la interacción y, al mismo tiempo, de que atribuya al interlocutor una semejanza con él.

Tras identificar contenidos de imagen que pueden participar en interacciones brasileñas, pasemos a analizar las premisas culturales de otra comunidad de habla que nos interesa en este estudio.

En cuanto a algunas premisas culturales en Chile, para la historiadora Ana María Stiven (1997), el término *orden* es uno de los organizadores de los conceptos del consenso social, así, el chileno puede necesitar demostrar un carácter relativamente plácido y mucho respeto por las leyes, reglamentos y autoridades.

En lo tocante al comportamiento lingüístico y a los componentes socioculturales, la filóloga Puga (2013), describe los aspectos en los que se manifiestan lingüísticamente algunas actitudes de los hablantes chilenos. De acuerdo con la autora, la jerarquía social ha sido un factor determinante del tipo de relación que los chilenos establecen entre sí, lo que favorece la ocurrencia de fenómenos de atenuación. Según Puga (2013), la marcada estratificación social de Chile es uno de los factores que contribuyen a explicar la mayor productividad de la atenuación en mayor grado que en España, en donde la estratificación es más tenue (Puga, 2013, pp. 16-17).

Con base en esos supuestos, el contexto social chileno, en el que subyacen las interacciones de jóvenes universitarios en encuentros orales con fines de estudio, puede manifestar, por lo tanto, un contenido de imagen al que llamamos *imagen de orden* (Stiven, 1997), mediante el cual el individuo siente la necesidad de proyectar un aprecio y respeto hacia el orden. Ese componente de imagen, además de explicar la concepción del poder social, lo que facilita la presencia de estrategias de atenuación lingüística en las interacciones en Chile (Puga, 2013), también subraya la necesidad de proyectar respeto a la jerarquía, orden social u organización requerida por la propia situación comunicativa.

La *imagen de jerarquía* (Fant y Granato, 2002), por consiguiente, también es parte de las características de las premisas culturales de esta comunidad de habla, porque se asocia al grado de poder, a la influencia y al estatus de un individuo en el contexto de la interacción.

Así, este siente la necesidad de mostrar que le corresponde una cierta posición jerárquica, con lo cual los informantes de este estudio, universitarios en encuentros orales con fines de estudios, pueden buscar revelarse como aquellos que demuestran tener más conocimientos sobre el tema conversacional de que están tratando durante la interacción.

Resaltamos que no pretendemos afirmar que la democracia social en Brasil es constantemente actuante o que el mestizaje de pueblos ha ocurrido en su Historia de manera apacible; o en el caso de los chilenos, no juzgamos que constantemente busquen valorar el orden social. Asimismo no creemos que los valores trazados aquí sean fruto de un determinismo social, tanto en el caso chileno como en el caso brasileño, que hagan que las interacciones verbales sean una consecuencia lógica de su formación sociohistórica.

En esta etapa investigativa nos restringimos a identificar contenidos de imagen que, a pesar de que no son estáticos, son parte de premisas culturales y, por lo tanto, pueden ser aplicables a varias situaciones comunicativas y trabajar en conjunto con otros contenidos de imagen que una situación comunicativa específica requiera. Identificamos, pues, herramientas de análisis aplicables al análisis del *corpus* de este estudio lingüístico.

## **4.2. El análisis del corpus oral**

### *4.2.1. La autorrepetición y las estrategias de cortesía involucradas en la construcción de la imagen de los participantes de la interacción brasileña y chilena*

Para este análisis, nos concentramos en describir y contrastar las estrategias de cortesía en portugués y español que se involucraron en la *autorrepetición*. Hemos elegido este fenómeno lingüístico debido a su frecuencia en actos asertivos (Haverkate (2004), actos que, a su vez, también son frecuentes en encuentros orales con fines de estudio.

Las repeticiones, en general, son mucho más frecuentes en el discurso oral que en el escrito. Según Camacho Adarve (2001), las repeticiones pueden manifestar las emociones, propósitos y estimaciones de los hablantes, y en esos fenómenos predominan la función expresiva y la función conativa del lenguaje. Incluso, las repeticiones pueden ser vehículo de la función estratégica del lenguaje, constituyéndose en auténticos lazos interpersonales.

Elementos lingüísticos emitidos previamente son recuperados al repetir, así que hacerlo comporta un reformular (Camacho Adarve, 2001), ya sea en los enunciados del propio hablante -en la autorrepetición-, o los enunciados del oyente -en la alorrepetición.

En las interacciones de este estudio, observamos que la autorrepetición puede estar vinculada a la expresión del grado intelectual por un lado y, por el otro, al refuerzo de la imagen de jerarquía y de excelencia en el *corpus* de São Paulo y de Santiago de Chile. Del total del *corpus* oral, esto ocurrió en un 93,5%, es decir, en 246 casos de las 263 secuencias conversacionales que seleccionamos en las que la autorrepetición se manifestó en actos asertivos.

Constatamos que, en ambos materiales para el análisis, el chileno y el brasileño, la autorrepetición se da con frecuencia en el discurso del hablante que cuenta con la voz instructiva, favoreciendo su imagen de jerarquía, en general, actuando en el proceso de formulación y reformulación del mensaje. Como estrategia pragmática, para producir un lenguaje más eficiente o para especificar ideas, el hablante que muestra autorrepeticiones constantes busca facilitar la comprensión por parte de su(s) oyente(s) mientras construye su enunciado. En algunos casos, asimismo, la autorrepetición es una estrategia para reafirmar, con el objetivo de insistir en la importancia de alguna información o punto de vista:

(1)

A: (( )) há/ / há/ háaa **predomiNÂncia**/ só um ób/ / HÁ/ / existe **predominância**/

B: ée/ ↓ ((predominância))

(BRAMR29/01/2010)

(2)

C: imagínate que no está to(d)a la / la oración que quee

B: sí puee insistir personalmente

D: no pero es que tu sabís que aquí **está está está** echando un vistazo personalmente

A: **noo no** creo

A: [[[el]]] (( )) (el de/ el de haberlo es persona))]

(V5)

Mecanismos de intensificación se destacan y se vinculan a la fuerza argumentativa y forman parte de las estrategias que los hablantes, brasileños y chilenos, usan para reforzar el contenido locutivo e ilocutivo de sus actos de habla. Tales mecanismos son viables a través de la valoración de la imagen de excelencia y jerarquía del hablante. Pronunciación enfática, repeticiones hiperbólicas, adverbios, etc., participan, en algunos casos, de la orientación argumentativa en la expresión del desacuerdo también. En esse sentido, en los contextos, brasileño y chileno, hemos visto que la autorrepetición puede participar de la estrategia pragmática de intensificación en un acto de corrección de contenido proposicional en el turno del oyente. Sin embargo, en el *corpus* brasileño, destacamos la presencia de

movimientos de justificación, por parte del oyente que recibe la corrección, de manera que este frecuentemente busca expresar el acuerdo con el hablante después del acto de corrección, manifestando la atenuación como una estrategia de autoprotección. El marcador “*ah é*”, en el turno del oyente, a menudo introduce, en ese contexto, un miembro del discurso, en una estrategia afirmativa para evitar daños a su imagen de excelencia, ya que, no demostrar conocimiento también amenaza su imagen de cooperación, basado en que un objetivo social primordial, en un evento como el encuentro con fines de estudio, es mostrarse como un miembro que coopera:

(3)

G: (( )) / *quando* / / *eee* / *era rapaz* /

C: **menino menino**

G: *menino*

C: **menino**

G: *aaah é* / *só* ((*garçon*)) *que é rapaz* ¿¿né?? ((*petit/petit garçon*)) §

C:

*menininho* /

§*é* / ((*petit garçon*)) *é*


(BraCG03/12/09)

En situaciones chilenas similares, no hemos encontrado tal gestión de las imágenes o mecanismos de justificación cuando el interlocutor recibe una corrección. Lo que si observamos fue la aceptación directa del oyente, cuyo turno puede ser introducido con la partícula modalizadora “*ya*”, que marca el inicio de una intervención, revela su carácter reactivo y actúa como un vehículo de expresión del acuerdo:

(4)

A: entonces el verbo es echar un vistazo

D: *noo pu* / *mujer* // *entiende* / *personalmente está* / *parte de todo el suplemento* / *¿cachai?* // °(*ay señor esta niñita*)°

A: *ya*  *no si ya entendí ya entendí* / *es como* / *es como una cláusula subordinada*

(V5)

En muchos casos, en el *corpus* chileno y brasileño, se presentaron dinámicas de corrección, de un hablante a otro, de manera espontánea, es decir, sin que antes haya ocurrido un marcador de control de contacto o solicitud previa de evaluación. No obstante, del total del *corpus*, tenemos 26 casos así en las interacciones brasileñas y 61 casos en las chilenas; de esos casos, un 23% de las intervenciones de los hablantes brasileños que enunciaron la corrección, fueron atenuadas, en las cuales, la sonrisa por parte de los hablantes, que hemos observado frecuentemente en los videos en casos de corrección espontánea del oyente,

posiblemente puede representar una estrategia paralingüística de mitigación. En el *corpus* chileno, a su vez, un 13% de los hablantes atenuó sus intervenciones.

En el *corpus* en portugués, la gestión interrelacional reveló una mayor presencia de estrategias afirmativas de las imágenes de cordialidad, semejanza y cooperación, las que habíamos identificado en la etapa del enfoque interdisciplinario. En las conversaciones del *corpus* de São Paulo, las secuencias seleccionadas en las que se dan autorrepeticiones, en su mayoría, manifiestan estrategias de atenuación, muchas de ellas relacionadas a la cortesía:

(5)

A: *são expectadores pode-se dizer*

B: *expectadores*

A: *é/ porque vai depender/ você pode escrever até zné? de acordo com o evento/ os **espectadores** vão ser de um tipo/ por exemplo nooo/ sei lá/ eeh/ panegírico/ / (vo)cê vai ter um tipo de **espectador**/ / um tipo de **espectadores**/ se for uuum dis/ um:/ uma homenagem fun-um discurso fúnebre ¿que se fala? / / uma oração fúnebre/ vai ser outra coisa/ e assim por diante/ aí você/ ponto final/ aí no próximo parágrafo/ você coloca assim/ Aristóteles/ ainda/ / eeh/ ainda fez uma classificação de acordo/ com/ com o que ele precisava no discurso/ cada um desses três gêneros / znão é isso?*

B: *éee*

(BraFAFB03/12/2009)

Los mecanismos de atenuación encontrados en el *corpus* de São Paulo, la mayoría de veces, indican vacilación o alejamiento del mensaje, posiblemente para que el hablante evite la responsabilidad sobre lo que dice, minimice la fuerza ilocutiva, la fuerza de la certeza de lo enunciado o el grado de conocimiento. Esos operadores pueden sugerir la apertura y el intercambio de ideas y opiniones, ya que la atenuación de la fuerza ilocutiva puede valorar la imagen de cooperación y facilitar la negociación. La atenuación, por lo tanto, se asocia aquí a la cortesía y favorece las estrategias afirmativas de la imagen del interlocutor, lo cual le da valor a su imagen de semejanza y, también, se convierte en un escudo protector de su imagen de cordialidad, si consideramos que mostrarse poco impositivo es un valor social en esta comunidad de habla.

Con la autorrepeticción en el *corpus* brasileño, notamos también, en numerosas ocasiones, la presencia de marcadores de control de contacto que buscan el apoyo discursivo (¿né?↑, ¿nãõ é isso?↑), como se puede notar en el ejemplo (5). Esas partículas pueden solicitar una confirmación de lo dicho o llamar la atención del oyente sobre la información previamente comunicada, y que es presentada como si fuera compartida por este. De esa forma también puede reforzar la imagen de cooperación, a pesar de que esos operadores pragmáticos, por su valor exhortativo, puedan manifestar, también, cierto valor



argumentativo, señal indicativa del hablante para que el oyente se adhiera a su línea de pensamiento.

En el *corpus* chileno, la atenuación se hizo presente con más frecuencia en la actividad del hablante, constituyendo una estrategia para prevenir posibles daños a la imagen propia, con relación a la responsabilidad sobre lo que dice, lo cual es un mecanismo autocéntrico:

(6)

B: [pero no podría (()) / no **podría hacerlo porque nosotroh** / **porque la mayoría** tiene problemaah dee asistencia

C: [ssí se puede]

(V 6)

En resumen, en cuanto a la manifestación de la autorrepetición, en el *corpus* brasileño observamos que coparticipan, con reiteración, marcadores de control de contacto, que buscan el apoyo discursivo, mecanismos de atenuación asociados a la cortesía lingüística, mecanismos de intensificación vinculados a la fuerza argumentativa y movimientos de justificación por parte del oyente que recibe una corrección. En el *corpus* chileno, fueron frecuentes mecanismos de intensificación vinculados a la fuerza argumentativa y también a la corrección del hablante al oyente, y mecanismos de atenuación no asociados a la cortesía, sino a un fenómeno autocéntrico de protección de la imagen social.

#### *4.2.2. La alorrepetición y las estrategias de cortesía involucradas en la construcción de la imagen de los participantes de la interacción brasileña y chilena*

En el *corpus*, brasileño y chileno, la alorrepetición estuvo involucrada en la actividad de co-construcción del enunciado, valorando la imagen autocéntrica y alocéntrica de cooperación, cuando los interactantes se ayudan, se repiten y se respaldan unos a otros en la formulación del discurso. A menudo, el hablante que lleva a cabo la alorrepetición expresa el acuerdo con el interlocutor, reforzando la imagen de jerarquía y excelencia de quien cuenta con la voz instructiva, de manera que se puede valorar así la cortesía de la solidaridad:

En el *corpus* chileno hubo un 20% (33 casos) del total (165) de casos de alorrepeticiones con el fin de apoyar o reforzar lo que el interlocutor que cuenta con la voz instructiva dice, y en el brasileño, un 51% (47 casos), del total (91 casos):

(7)

B: *é por isso/ é um crime de ódio↓/ **isso não tá claro**↓/ então/ isso não estando claro pra sociedade/ a imprensa nem questiona na hora de fazer a cobertura*

A: *é/ **não tá claro**↓// acho que a opressão acaba se aa se infiltrando nos dois/ (...)*  
(BRAAV28/01/2014)

Sin embargo, en las interacciones chilenas, la co-construcción del enunciado puede manifestar también una actividad de imagen autocéntrica cuando un interlocutor siente la necesidad de proyectar sus buenas cualidades, su conocimiento y sobresalir, indicando que sabe sobre el tema de que se está tratando. De esa manera, un hablante puede co-construir con el otro un tema de conversación, repitiendo lo que dice el oyente y añadiendo más información, proyectando así su imagen de excelencia:

(8)

C: claro↓ es que lo que pasa es que estos tres modelos son-es la relación asimétrica↓ lo que están dibujando o graficando es la relación↓/claro dice que la relación entre electorado y-o partidoh políticoh o actoreh políticoh ES asimétrica↑/¿por qué?↑porque el po-los partidos políticoh o actoreh políticoh tienen el poder↓ / y tie- y ha-hacen que la-**el electorado se mueva**

**[de acuerdo] a como ellos**§

A: [ah sí (( ))] §**el electorado see→ comporta o mueve =se mueven**↓

B: de cómo- **[de acuerdo] a como [ellos/]** entregan↓/ esta [infor]mación↓ /en forma de ideología↓

A: [claro↓ [claro↓ [eh↓ eh↓ sé↓

A: ya bacán↑ ya entonces ↓sería↓ (RISAS) partamos con (( ))

(V 1)

En el *corpus* brasileño, la alorrepetición participa también en el mantenimiento del contacto social, representando una estrategia de protección de la imagen de aquel que expresa menos conocimiento, en un intento de mostrarse cooperativo y resaltar que su atención está dirigida a su interlocutor o que el mensaje fue entendido. De esta actitud, es posible deducir la expresión del acuerdo y conformidad con lo que el hablante dice y el refuerzo de la imagen de cordialidad.

(9)

A: *(es)távamos falando do auditório concorda eles tinham três tipos de auditórios/ (( )) são três gêneros ¿por quê?// porque eles têm auditórios **[diferentes]***

B: **[diferentes]** ((grupos)) diferentes

A: *¿qual o auditório de cada um?*

(BRAAB03/12/2009)

La expresión del desacuerdo fue encontrada en el *corpus* de Santiago, con cierta frecuencia, vinculada a la alorrepetición, donde el interlocutor refuerza su imagen de jerarquía y orden y domina la presentación o el cierre de los temas de conversación durante un evento comunicativo. Por lo tanto, puede expresar la no aceptación del contenido del turno del interlocutor, participando de la orientación argumentativa.

(10)

A: **histórica** descriptiva y experimental / (())

B: la **histórica** no eh po ↓

A: (()) / ya / no eh **histórica** ↓

B: ya (()) / según se mencionó / trabaja sobre realidades de hechos (())

(V 3)

De un modo general, en cuanto a la alorrepetición, tanto en el corpus en portugués como en el español, ese fenómeno, con reincidencia, desvela la co-construcción de enunciados, con lo cual se manifiesta una actividad de auto- y aloimagen. En el corpus brasileño, específicamente, la alorrepetición, en diversos casos ha podido valorar la imagen de cordialidad, en una estrategia de protección de la imagen del interlocutor que expresa menos conocimiento del tema de la conversación. En el corpus chileno, al contrario, la alorrepetición se ha visto en actividades autocéntricas, cuando un interlocutor siente la necesidad de proyectar la imagen de excelencia, para sobresalir y revelar su conocimiento del tema conversacional.

#### *4.3. El test de hábitos sociales: datos contrastivos sobre percepciones de los informantes con relación al comportamiento cortés y a la gestión de imágenes*

Para evitar que induzcamos de la primera etapa de este estudio supuestos que podrían haber encontrado *eco in situ*, en un corpus específico, como ya habíamos mencionado antes, hemos creado y aplicado el siguiente test de hábitos sociales a informantes de cada comunidad de habla de esta investigación:

Cuestionario sobre hábitos sociales y comunicativos en español

*Este es un cuestionario sobre hábitos sociales y comunicativos en español (variante Santiago de Chile). Sus respuestas y datos serán parte de una tesis doctoral y serán tratados de forma confidencial.*

Datos personales	
<b>Edad</b>	<input type="checkbox"/> 17-25 <input type="checkbox"/> 26-55 <input type="checkbox"/> +56
<b>Sexo</b>	<input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre
<b>Estudios</b> <i>Informe la carrera que estudia actualmente y otras carreras estudiadas y la/s institución/es.</i>	Carrera que estudia: _____ Carreras estudiadas: _____
<b>Lugar de origen</b> <i>Informe el lugar de nacimiento.</i>	
<b>Lugar de residencia</b> <i>Informe la ciudad y región donde vive.</i>	
<b>Profesión</b>	
<b>Idioma(s) – nivel avanzado</b> <i>¿Tiene conocimientos de nivel avanzado de algún idioma? (Caso afirmativo, indique cuál(es)).</i>	

## Parte I

Le ruego que responda a las siguientes preguntas individualmente con la mayor sinceridad posible.

<p>1. En la universidad, en una conversación con compañeros de clase, cuando usted necesita expresar el desacuerdo, ¿hay preocupaciones acerca de la manera cómo enunciarlo? Caso afirmativo, indique cuáles son y por qué.</p>
<p>2. En conversaciones cotidianas entre compañeros de clase, marque con una X las posiciones que, según su opinión, <u>la mayoría de los estudiantes universitarios</u> valoran en el momento de comunicarse:</p> <p>a) <input type="checkbox"/> Ser/parecer amigable;</p> <p>b) <input type="checkbox"/> Ser/parecer afectuoso;</p> <p>c) <input type="checkbox"/> Ser/parecer atento;</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Ser/parecer alegre;</p> <p>e) <input type="checkbox"/> Ser/parecer cordial;</p> <p>f) <input type="checkbox"/> Ser/parecer generoso;</p> <p>g) <input type="checkbox"/> Ser/parecer sincero;</p> <p>h) <input type="checkbox"/> Ser/parecer verdadero;</p> <p>i) <input type="checkbox"/> Ser/parecer simpático;</p> <p>j) <input type="checkbox"/> Ser/parecer justo;</p> <p>k) <input type="checkbox"/> Ser/parecer educado;</p> <p>l) <input type="checkbox"/> Ser/parecer inteligente;</p> <p>m) <input type="checkbox"/> Ser/parecer cooperativo: dispuesto a ayudar o respaldar a los demás;</p> <p>n) <input type="checkbox"/> Ser/parecer cooperativo: renunciar a interferir;</p> <p>o) <input type="checkbox"/> Ser/parecer buen oyente;</p> <p>p) <input type="checkbox"/> Ser/parecer reservado;</p>

- q) ( ) Ser/parecer discreto;
- r) ( ) Ser/parecer original;
- s) ( ) Ser/parecer obediente a las reglas y jerarquías;
- t) ( ) Ser/parecer directo, evitar rodeos;
- u) ( ) Manifestar que usted acepta al otro;
- v) ( ) Mostrar interés por el otro;
- w) ( ) Mostrar que usted evita el conflicto y busca el consenso;
- x) ( ) Mostrarse semejante a los demás;
- y) ( ) Evitar la imposición;
- z) ( ) Proteger/mantener la reputación;
- aa) ( ) Defender las propias ideas y opiniones;
- bb) ( ) Argumentar;
- cc) ( ) Sobresalir, proyectar sus calidades (aceptadas socialmente);
- dd) ( ) Mostrar que le corresponde cierta posición jerárquica;
- ee) ( ) Mostrar conocimiento del tema en estudio/discusión;
- ff) ( ) No mostrar debilidades (económica o intelectual);

## Parte II

Lea la siguiente situación y escriba literal y exactamente qué dice usted, en estilo directo, es decir, reproduzca el habla dentro de un contexto enunciativo. Le ruego que su respuesta sea lo más natural posible. Si usted escogiera no decir nada, infórmenoslo y explique la razón.

3. Usted está en un encuentro en la universidad con cuatro compañeros de clase más, preparándose para una presentación oral. Para este trabajo, el/la profesor/a les envió algunas preguntas de investigación que deben responder. Para usted, ciertamente la respuesta a una de estas preguntas es “x”, pero ha notado que todos los demás desean responder “y”. Escriba aquí qué les dice usted.

***Este es el test que 40 alumnos chilenos recibieron en español. Los 40 alumnos brasileños lo recibieron en portugués, con las debidas alteraciones, para que cada grupo evaluara situaciones comunicativas de su propia comunidad de habla.***

En la primera parte del test que aplicamos, verificamos que, con relación al comportamiento cortés en una situación comunicativa determinada, un 90% de los informantes brasileños demuestra algún tipo de preocupación por la interacción cuando necesita manifestar su desacuerdo en el contexto universitario, un 82,5% de los chilenos, respondió lo mismo. Prevalecen las justificaciones que valoran el empleo de estrategias afirmativas para proteger y fortalecer la autoimagen y la aloimagen, tanto en São Paulo

(47,22%) como en Santiago de Chile (63,63), como se ve en algunas respuestas a continuación:

(11) *Tenho a preocupação de demonstrar que estou ouvindo meu colega e que, mesmo estando em desacordo, respeito a opinião dele.*

(12) *Tenho medo de parecer rude ou arrogante. Hesito, e sempre tento falar com delicadeza.*

(13) Me preocupo de ser amable, intentar no ofender y tal vez no atacar directamente el punto de vista de aquella persona, sino que exponer el mío.

(14) Siempre se debe evitar el faltar el respeto a las demás personas con calificativos, etc.

Las justificaciones indican que los brasileños parecen motivarse por la valoración de la imagen de cordialidad, que se identifica por la lógica relacional y la valoración de la conciliación y de la negociación. Destacamos que, sin embargo, más chilenos que brasileños aprecian las estrategias afirmativas para proteger y fortalecer la imagen y la aloimagen, pero, por motivos diferentes: los brasileños que respondieron al test indicaron alto grado de preocupación por respetar al oyente y no ofenderlo; los chilenos, por su parte, expresaron lo mismo pero, además, la preocupación por evitar el ataque personal al oyente y actos descorteses, como el insulto.

En este sentido, para expresar el desacuerdo, muchos chilenos valoran la expresión clara de las críticas al contenido proposicional de los turnos de los interlocutores, desde que el interlocutor en sí, sea respetado y no sea insultado, lo que es una actitud descortés.

Ambos grupos mencionaron, en las respuestas, cuáles son los comportamientos menos valorados en sus comunidades, comportamientos que pueden favorecer, en mayor o menor grado, la aparición de recursos de atenuación, como: *ser rudo, grosero, intolerante, autoritario, arrogante, poco delicado y poco elegante* en São Paulo y *no evitar peleas* en Santiago de Chile.

Con relación a la gestión de la autoimagen, en la pregunta 2, encontramos diferencias entre los chilenos y los brasileños. Los brasileños asociaron su autoimagen, en mayor grado que los chilenos, a: ser/parecer alegre (42,5%), ser/ parecer justo (50%), ser/ parecer educado (72,5%) y sobresalir, proyectar sus calidades (40%). Por su parte los chilenos señalaron más que los brasileños las opciones que siguen: ser/ parecer directo (40%), evitar los rodeos (40%), proteger/ mantener la reputación (25%) y no mostrar las debilidades (52,5%).

En la parte II de este test, en la que los informantes podían escribir lo que dicen en una determinada situación, prevalecieron, en ambas comunidades de habla, la preocupación por emplear estrategias afirmativas de la imagen de excelencia y la protección y el fortalecimiento de la autoimagen y la aloimagen.

La mayoría de las intervenciones de los informantes cuenta con relativizadores que debilitan la fuerza argumentativa con relación a la certeza del enunciado, recursos de atenuación que previenen o reparan y que son autoprotectores y también protectores de la imagen de excelencia de los oyentes.

La valoración del carácter relacional alcanzó más test brasileños (20%) que chilenos (10%), pero, resaltamos que, en muchos casos, las respuestas chilenas al test, buscan el consenso a partir de la consideración de la opinión del hablante del grupo, mientras que los informantes brasileños pueden abstenerse o renunciar a emitir la disensión.

(16) *Ob, gente, eu tenho certeza que essa é a resposta certa, mas se vocês quiserem colocar essa, tudo bem.*

(17) Chicos, ¿podemos llegar a un consenso y generar una o dos respuestas que represente el pensar común del equipo?

El empleo de estrategias afirmativas y autocéntricas, fue señalado por un 30% de los informantes chilenos y solamente por un 5% de los brasileños. A través de esas tácticas, el hablante expresa su opinión. Y, muchas veces, observamos amenazas a la imagen social del oyente, sin ofrecer reparación.

(15) *Isso está errado. Vamos dar uma olhada na bibliografia novamente?*

(16) Hueón, ¿cómo va a ser x?, si es (argumento). Yo creo que es eso.

Para finalizar, recordamos que el uso de técnicas escritas para la consecución de datos en test como esos, permite a los investigadores tener acceso a respuestas más estandarizadas que aquellas que son producidas durante el discurso espontáneo (Hernández-Flores, 2006). Por lo tanto, recordamos que los datos que obtuvimos aquí, no pueden ser usados como datos empíricos para análisis, sino como datos de apoyo, para corroborar o cuestionar supuestos previos, ayudándonos a describir y a identificar comportamientos (des)corteses (Hernández-Flores, 2006).

#### 4.4. *El contraste cross-cultural*

El uso de elementos del contexto sociocultural, como una herramienta de análisis, no permite la construcción de categorías estáticas, al contrario, permite la elaboración de herramientas adaptables, para abordar la complejidad y la diversidad de situaciones comunicativas dentro de una comunidad de habla en estudios contrastivos.

En ese sentido, en el contexto académico brasileño, en la gestión de la autoimagen, identificamos, de forma generalizada, la necesidad del individuo de exteriorizar y proyectar: la *imagen de cordialidad* (mostrarse amigable y respetuoso con el interlocutor, valorando la colectividad y la conciliación); la *imagen de cooperación* (Fant y Granato, 2002) (proyectarse como alguien dispuesto a cooperar con los demás o a renunciar a interferir) y la *imagen de semejanza* (Fant y Granato, 2002) (proyectar cierto grado de semejanza con los otros miembros de la interacción).

En el contexto chileno, identificamos en esta investigación la *imagen de orden* (proyectar una valoración del orden y del respeto al mismo y a la jerarquía), y la *imagen de jerarquía* (Fant y Granato, 2002) (mostrar que le corresponde cierta posición jerárquica).

Evidenciamos, entonces, contenidos de imagen que son parte de las premisas culturales y, por lo tanto, son aplicables a varias situaciones comunicativas y trabajan en conjunto con otros contenidos de imagen que la situación comunicativa plantee.

A nivel del discurso oral presente en encuentros con fines de estudios universitarios, evidenciamos que el fenómeno lingüístico de la autorrepetición, tanto en Chile, como en Brasil, puede ser un recurso del hablante que cuenta con la voz instructiva. Ese fenómeno ocurre en el proceso de formulación, como estrategia pragmática para producir un lenguaje más eficiente o aclarar ideas.

No obstante, de modo general, en cuanto a los fenómenos de atenuación, evidenciamos que se presentaron en mayor cantidad en las intervenciones brasileñas, para expresar cortesía para la valoración de las imágenes sociales, edificando el consenso mediante posturas de afiliación. Así, en buena parte de las ocasiones, indican vacilación o alejamiento de la aserción y/o sugieren la apertura y el intercambio de ideas y opiniones, valorando la imagen de cooperación y semejanza.

En el *corpus* chileno, la atenuación asertiva se hizo presente con más frecuencia en la actividad del hablante, constituyéndose una estrategia para prevenir posibles daños a la imagen propia basados en la evaluación de los interlocutores, y es un mecanismo autocéntrico.



De igual forma, encontramos mecanismos de intensificación vinculados a la fuerza argumentativa y que son parte de las estrategias que los hablantes, brasileños y chilenos, usan para reforzar el contenido locutivo e ilocutivo de sus actos de habla.

Observamos, por lo tanto, en la enunciación asertiva, que las estrategias más frecuentes entre los brasileños de este estudio son las afirmativas de las imágenes de cordialidad, semejanza, cooperación y excelencia. En el contexto chileno, tienden a darse estrategias afirmativas de la imagen de orden y excelencia.

Con relación al fenómeno lingüístico de la alorrepetición, entre los informantes brasileños, esta frecuentemente transmite cortesía, promueve el contacto social y refuerza imágenes, señalizando la actividad de la imagen autocéntrica y alocéntrica de cooperación, pudiendo darse en la expresión del acuerdo, reforzando además la imagen de jerarquía y excelencia del otro. En las interacciones chilenas, la alorrepetición, por lo general, se hace partícipe en actividades afirmativas y autocéntricas, para manifestar el desacuerdo o para participar de la co-construcción del discurso con su interlocutor, para que el hablante proyecte su conocimiento. Sin embargo, ese fenómeno lingüístico en Chile, también puede transmitir cortesía de una forma similar a la identificada en Brasil.

## **5. Conclusiones**

En esta investigación, nos concentramos en describir y contrastar las estrategias de cortesía en portugués y español –en las comunidades de habla de São Paulo y Santiago de Chile–, acercándonos a la forma en la que estos recursos ayudan a mantener el equilibrio en la interacción social, en encuentros orales con fines de estudio en el ámbito académico.

Para ello, elaboramos aspectos metodológicos que evidencian la relación entre la forma lingüística, las premisas culturales y la configuración de imágenes sociales de los interlocutores, cuyas etapas son el *enfoque interdisciplinario*, el *análisis del corpus oral*, los *test de hábitos sociales* y el *contraste cross-cultural*.

Así, contestamos las preguntas de investigación que habíamos planteado al inicio: a) ¿Cuál es la interrelación entre las imágenes que conciben los estudiantes, brasileños y chilenos, y las estrategias de cortesía utilizadas por los informantes del *corpus*? y b) ¿Cuáles son las principales diferencias y semejanzas observadas en la búsqueda del equilibrio social entre los estudiantes de Santiago de Chile y São Paulo en encuentros orales con fines de estudio? Pues, presentamos aspectos de la idiosincrasia de ambas comunidades de habla, sus actitudes, supuestos, premisas y valores culturales; así como también identificamos

creencias lingüísticas relacionadas a las funciones de la cortesía en el ámbito académico y en la dinámica de las relaciones sociales.

Con relación a la gestión de las imágenes, identificamos y contrastamos recursos y necesidades, en determinados actos de habla, partiendo del contexto específico de los encuentros de estudio. Por último, contemplamos y contrastamos variaciones lingüísticas y socioculturales entre las comunidades de habla en análisis.

Gran parte de los informantes chilenos en encuentros orales con fines de estudio valoran la expresión clara de las críticas al contenido proposicional de los turnos de los interlocutores, desde que el interlocutor en sí, sea respetado y se evite la descortesía. Los brasileños, por su parte, valoran una forma conciliadora de actuar. Así, en la universidad, en encuentros orales con fines de estudio, los informantes brasileños tienden a fortalecer la imagen del oyente y sus intervenciones, recordando que, al hacerlo, protegen sus propias imágenes, visando la aceptación social.

Los brasileños en dichas situaciones se motivan por el carácter relacional de su contexto social y por los derechos y necesidades del oyente, algo que promueve su autoimagen. Los chilenos, por su parte, en las mismas situaciones, expresan, en un mayor grado, la valoración de estrategias elusivas, para atenuar o no realizar un ataque personal y descortés al oyente.

Pudimos reconocer, en esta investigación, que, además de la preocupación por preservar su libertad de acción y obtener la aprobación de los demás, en situaciones de negociación lingüística existen necesidades más complejas, relacionadas a la gestión de las imágenes sociales.

Valoramos pues el contexto sociocultural como una herramienta metodológica, a partir de fuentes escritas, estudios interdisciplinarios del comportamiento humano, y de test cuantitativos, los test de hábitos sociales, el primero, como una forma de definición de nuestro punto de partida, y estos para apoyar nuestras interpretaciones del *corpus*.

Al consentir que la imagen social se delimita socioculturalmente, buscamos demostrar que los trazos del contexto sociocultural son útiles para aclarar las nociones de la gestión de la imagen interrelacional, en una determinada comunidad de habla. Es más, a pesar de que nuestro interés central no es el elemento extralingüístico, reconocemos que este produce factores determinantes del comportamiento comunicativo.

Nos acercamos, por lo tanto, a generalizaciones, estrategias derivadas de la gestión interrelacional, que se basan en los contenidos de imagen que formulamos y/o

identificamos para las comunidades de habla, en Brasil y Chile. Los resultados obtenidos a partir de las coincidencias entre las etapas de la metodología, nos permitieron encontrar, elementos y regularidades que no solamente son observables en un *corpus* específico, sino que pueden ser reconocidas en otras situaciones comunicativas, ya que se fundamentan en las premisas culturales, sin perder de vista, sin embargo, la diversidad de las interacciones verbales.

## Referencias bibliográficas

- Andrade, A.M. de. (2015a) *A cortesía em grupos de estudo: as diferentes estratégias utilizadas por brasileiros e chilenos no contexto acadêmico*. Tesis (doctorado) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Andrade, A.M. de (2015b). “Premisas culturales manifestaciones lingüísticas: aspectos metodológicos para el análisis de la cortesía”. En Godoy, E. (sup.), Almeida, A. L. O., Brunet, C., Dias, L.S. (org.), Curitiba - UFPR - Setor de Ciências Humanas, pp. 98-112. Disponible en: <http://www.wip-ufpr.org/anais-doevento/> Última consulta: 15-06-2016.
- Bernal, M. (2007). *Categorización sociopragmática de la cortesía y de descortesía. Un estudio de la conversación coloquial española*. Tesis de doctorado, Estocolmo: Stockholms Universitet.
- Bravo, D. (1996). *La risa en el regateo: Estudios sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Estocolmo: Stockholms Universitet, Edsbruk Akademi-Tryck AB.
- Bravo, D. (2002a). “Actos asertivos y cortesía. Imagen de rol en el discurso de académicos argentinos”. In: M. E. Placencia; D. Bravo (eds.). *Actos de habla y cortesía en español* (pp. 141-174). Londres: Lincom.
- Bravo, D. (2002b). ¿Imagen “positiva” vs. Imagen “negativa”? Pragmática sociocultural y componentes de face. *Oralia*, v. 2, pp. 155-184.
- Bravo, D. (2004a). Panorámica breve acerca del marco teórico y metodológico. En Bravo, D., Briz, A. (eds.). (2004). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 5-11). Barcelona: Ariel.
- Bravo, D. (2004b). Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía. En Bravo, D., Briz, A. (eds.). (2004). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 15-38). Barcelona: Ariel.
- Briz, A. Y Grupo Val.Es.Co. (2002). *Corpus de Conversaciones Orales*. *Oralia*, Anejos. Madrid: Arco Libros.
- Brown, P., Levinson, S. [(1976) (1987)]. *Politeness. Some Universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Camacho Adarve, M. M. (2001). Reflexiones sobre la repetición en el discurso oral. *Revista electrónica de estudios filológicos*, n. 2. Disponible en: <https://www.um.es/tonosdigital/znum2/estudios/CamachoAdarveTonos2.htm> Última consulta: 15-06-2016.
- Charaudeau, P. (2012). Problemas teóricos y metodológicos en los estudios de la oralidad la cortesía: aspectos lingüísticos, pragmáticos y discursivos. En: Escamilla Morales, J., Henry Vega, G. (eds.). *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en*

- el mundo hispánico* (pp. 13-32). Barranquilla: Universidad del Atlántico/Programa EDICE. Disponible en: <http://edice.org>
- Contreras Fernández, J. (2004). *El uso de la cortesía y las sobreposiciones en las conversaciones. Un análisis contrastivo alemán-español*. Tesis de doctorado. Valencia: Servei de Publicacions de la Universitat de València.
- Coutinho, O. R. (2005). *Gilberto Freyre ou o Ideário Brasileiro*. Rio de Janeiro: Topbooks.
- DaMatta, R. (1984). *O que faz o Brasil, Brasil?* 12. ed. São Paulo: Rocco.
- Fant, L. M. (1989). Cultural mismatch in conversation: Spanish and Scandinavian Communicative behavior in negotiation settings. *Hermes: Journal of Linguistics*, pp. 247-265.
- Fant, L. M. y Granato, L. (2002). *Cortesía y gestión interrelacional: hacia un nuevo marco conceptual. SIIIS Working Papers IV*: Departamento de Español, Portugués y Estudios Latinoamericanos, Universidad de Estocolmo.
- Freyre, G. (1933). *Casa-grande & Senzala*. 16. ed. Rio de Janeiro: José Olympio.
- Goffman, E. (1970). *Ritual de la Interacción*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo.
- Granato, L. y Harvey, A. (2005). El cuestionamiento en la interacción verbal: un estudio de género. En Pileux (ed.). *Contextos del discurso* (pp. 190-198). Valdivia: UACH/ Frasis.
- Haverkate, H. (2004). El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española. En Bravo, D., Briz, A. (eds.). (2004). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 55-66). Barcelona: Ariel.
- Hernández Flores, N. (2002). *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos. La búsqueda del equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario*. Tesis de doctorado, Institut for Sprog og Internationale Kulturstudier, Aalborg Universitet, Aalborg, v. 37.
- Hernández Flores, N. (2003). Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción. En Bravo, D. (Ed.). *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE* (pp. 186-197). Estocolmo: Programa EDICE.
- Holanda, S. B. de. (1936). *Raízes do Brasil*. 26. ed. São Paulo: Companhia da Letras.
- Lopes, E. (2015). *Análisis contrastivo de la atenuación en los grupos universitarios chilenos y brasileños: un estudio pragmalingüístico*. Tesis de doctorado, Universidad de Valladolid, Facultad de Letras, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
- Puga Larraín, J. (2013). *Cómo hablamos cuando hablamos: la atenuación en el castellano de Chile*. Santiago de Chile: Ceibo Ediciones.
- Spencer-Oatey, H. (2000) Rapport Management: A Framework for Analysis. En Spencer-Oatey H. (ed.). *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures* (pp. 11-46). London/New York: Continuum.
- Stuven, V. A. M. (1997). Una aproximación a la cultura política de la élite chilena: concepto y valoración del orden social (1830-1860). *Estudios Públicos*, v. 66, pp. 250-311. Disponible en: [http://www.cepchile.cl/1\\_1159/doc/una\\_aproximacion\\_a\\_la\\_cultura\\_politica\\_de\\_la\\_elite\\_chilena\\_concepto\\_y\\_valoraci.html#.UvmqfmJdVck](http://www.cepchile.cl/1_1159/doc/una_aproximacion_a_la_cultura_politica_de_la_elite_chilena_concepto_y_valoraci.html#.UvmqfmJdVck). Última consulta: 11-01-2014.

**Adriana Marcelle de Andrade Freitas** es doctora y magíster en Letras por la Universidad de São Paulo (USP) y máster en enseñanza de español como lengua extranjera por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) y el Instituto Cervantes (IC). Es licenciada en Letras por la Universidad de São Paulo (USP). Es instructora de idiomas en el Instituto Cervantes de São Paulo.

Forma parte del equipo de traducción al portugués del Diccionario de Partículas Discursivas del Español ([www.dpde.es](http://www.dpde.es)) e integra el grupo de investigación científica Pragmática (inter)lingüística, cross-cultural e intercultural (USP-CNPq).

**Adriana Marcelle de Andrade** has a PhD and Master from the University of São Paulo (USP). She studied in Alcalá de Henares, Spain, a specialization in *Enseñanza de español como lengua extranjera* from the Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) and the Instituto Cervantes (IC). She has a BA in Language and Literature - Portuguese and Spanish - from the University of São Paulo (USP). She was exchange student at Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC-Chile). She was substitute professor at USP's *Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas* (FFLCH-USP), and now she is part of the translation team to the Portuguese of the *Diccionario de Partículas Discursivas del Español* ([www.dpde.es](http://www.dpde.es)) and she joined the group of the scientific research (Inter)Linguistic, Cross-cultural and Intercultural Pragmatics (USP-CNPq).