

## Las formas de tratamiento como actividad estratégica y como índice de categorización de sociedades de aproximación o distanciamiento

Forms of address as a strategic activity and as an index of categorization within societies of approximation or distancing

Ramiro Carlos Humberto Caggiano Blanco  
María Zulma M. Kulikowski

### Resumen

El objetivo de este trabajo es describir semejanzas y diferencias en las formas de tratamiento en actos no corteses formulados por universitarios de las ciudades de Córdoba (Argentina) y San Pablo (Brasil), que favorecen el empleo de cortesía extrínseca. Analizaremos, específicamente, las formas nominales, pronominales y los vocativos, empleados en actos directivos en beneficio propio (pedidos) y respuestas no preferidas (rechazos) como procedimientos lingüísticos de atenuación pragmática. En cuanto a estrategias discursivo-argumentativas, analizaremos cómo las formas de tratamiento sirven a los propósitos de aproximación –o de no alejamiento– social de los interactantes, en la búsqueda por el equilibrio de las imágenes. Por tratarse de un corpus formado por enunciados de estudiantes universitarios, las formas de tratamiento con las cuales trabajaremos serán las informales correspondientes a cada una de las comunidades de habla: *você* (San Pablo, Brasil) y *vos* (Córdoba, Argentina); también serán señaladas las diferentes fórmulas que transitan entre la gradación de mayor o menor coloquialidad en cada una de las ciudades. Nuestra hipótesis es que tales diferencias y semejanzas nos permitirán registrar datos importantes para la categorización de cada una de las comunidades de habla en el *continuum* propuesto por Haverkate (2004) y Briz (2007) de sociedades de aproximación y de distanciamiento.

**Palabras clave:** formas de tratamiento, cortesía, imagen pública (face), atenuación pragmática

### Abstract

The objective of this work is to describe similarities and differences in the address forms in non-polite acts formulated by university students from the cities of Córdoba (Argentina) and Sao Paulo (Brazil), which favor the use of extrinsic politeness. We will analyze, specifically, nominal, pronominal and vocative forms, used in directive acts for personal benefit (requests) and non-preferred responses (rejections) as linguistic procedures for pragmatic attenuation. As discursive-argumentative strategies, we will analyze how the forms of treatment serve the purposes of approximation - or non-distancing - social of the interactants, in the search for the balance of the images. As it is a corpus formed by university students' statements, the address forms, which we will work, will be the informal ones corresponding to each of the speech communities: *você* (São Paulo, Brazil) and *vos* (Córdoba, Argentina). The different formulas that pass between the gradation of greater or less colloquiality in each of the cities will also be indicated. Our hypothesis is that such differences and similarities will allow us to record important data for the categorization of each of the speech communities in the continuum proposed by Haverkate (2004) and Briz (2007) of approximation and distancing societies.

**Key words:** address forms, politeness, face, pragmatic mitigation

---

Ramiro C. H. Caggiano Blanco, Universidade de São Paulo, [ramiro.caggiano@usp.br](mailto:ramiro.caggiano@usp.br)

 <https://orcid.org/0000-0001-7267-6294>

María Zulma M. Kulikowski, Universidade de São Paulo, [mazumo@usp.br](mailto:mazumo@usp.br)

Recibido: julio 2018 / Aceptado: octubre 2018

DOI 10.17710/tep.2018.4.2.3blancoykulikowski

## 1. Introducción

Entendemos las formas de tratamiento como un sistema de significación que abarca diversos modos de dirigirse a una persona. Se trata de un código social que, cuando se quebranta, puede causar perjuicio en el relacionamiento entre los interlocutores. Junto a la función de marcadores de deixis social, indicadora a su vez de las diferentes jerarquías y estratificación social de cada una de las sociedades (Levinson, 2007), las formas de tratamiento también pueden ser empleadas pragmáticamente como estrategias de atenuación, una vez que favorecen la aproximación social con el interlocutor – o, por el menos, sirven para mantener la cercanía - restando fuerza ilocutiva a los enunciados que puedan amenazar la imagen social del(os) interlocutor(es). Con esta particularidad en mente, el objetivo de este artículo es describir las semejanzas y diferencias en las formas de tratamiento entre universitarios de las ciudades de Córdoba (Argentina) y San Pablo (Brasil) como estrategias de atenuación pragmática en la formulación de actos no corteses, según la categorización de Haverkate (1994), que favorecen el empleo de cortesía extrínseca. Trataremos, específicamente, de actos directivos en beneficio propio (pedidos) y de respuestas no preferidas (rechazos).

Referiremos acerca del modo como los hablantes de las dos culturas utilizan, en determinadas situaciones, las formas de tratamiento y, así, podremos observar cómo las relaciones de proximidad y distanciamiento social interfieren en las elecciones de las estrategias discursivas, que varían conforme la mayor o menor coloquialidad.

En el desarrollo del trabajo tendremos las siguientes secciones: en el aporte teórico, las cuestiones sobre “relación entre cortesía y atenuación”, donde delimitaremos los conceptos sobre imagen, cortesía y de cómo la atenuación pragmática se establece en cada uno de los contextos de habla; en la parte “cortesía, atenuación y culturas de aproximación y de distanciamiento” destacaremos la idea de *continuum* propuesto por Haverkate (2004) y Briz (2007), en cuyos extremos se encuentran las “culturas de aproximación y distanciamiento”; en lo referente a las formas de tratamiento, recurriremos a los conceptos aportados por Silva (2008, 2010). En la sección “análisis del *corpus*” destacaremos la noción de “actos de habla no corteses, actos directivos y respuestas no preferidas” (Haverkate, 1994); haremos el análisis de cinco situaciones de uso de las formas de tratamiento, específicamente las formas nominales, pronominales y vocativos, empleados en actos directivos en beneficio propio (pedidos) y respuestas no preferidas (rechazos) como estrategias de atenuación pragmática.

Por último, en las “consideraciones finales”, demostraremos la importancia de las formas de tratamiento como primer dato para la categorización de las sociedades dentro del *continuum* propuesto por Haverkate y Briz.

## 2. Relación entre cortesía y atenuación

Según explica Goffman (1967 [2011], pp. 13-14), por el hecho de formar parte de una comunidad, estamos sometidos a ciertas expectativas que en ella existen, a mostrar respeto por sí mismo y consideración por los demás salvaguardando las imágenes. Siguiendo al autor, entendemos por imagen el valor social positivo que una persona efectivamente reivindica para sí misma a través de lo que los otros presumen ser la “línea” tomada por ella durante un contacto específico, un reflejo del *yo* en términos de atributos sociales aprobados. Esto es relevante porque, como explica el sociólogo, no existen situaciones de habla que sean tan triviales al punto de no exigir que cada participante demuestre una preocupación seria por la forma con la cual se relaciona con los otros presentes y consigo mismo (1967 [2011], p. 39).

A partir del concepto básico de imagen (*face*) presentado por Goffman (1967 [2011]), Brown y Levinson (1978 [1987]) proponen una universalización de la necesidad de imagen y delimitan la cortesía como una actividad lingüística reparadora de los actos amenazadores de la imagen (FTAs, *face threatening acts*).

En palabras de Kerbrat-Orecchioni (2014, p. 49), la teoría brownlevinsoniana “reposa sobre la idea de que todos los sujetos hablantes” están dotados de un deseo de proteger su “territorio” y su imagen, deseo contrariado constantemente por el hecho de que “la mayoría de los actos de lenguaje” que se producen cotidianamente son potencialmente “amenazadores” de la imagen de los interactantes (FTA), los cuales, para evitar el serio riesgo a la interacción, deben mitigar los enunciados, “pulir”<sup>1</sup> los bordes demasiado afilados de los FTA [...] tornándolos menos agresivos” para las imágenes de los interactantes. En idéntico sentido, Caffi (2009, p. 124) señala que la *mitigazione* consiste en una función que le permite al “hablante cambiar su discurso en vista de ciertas finalidades interaccionales para proteger su imagen y la de su interlocutor”.

Desde la caracterización de la *politeness* realizada por Brown y Levinson (1987 [1978]), conforme destaca Albelda Marco (2005, p. 581), se asumió tácitamente una correspondencia entre el fenómeno de la cortesía y el de la atenuación. Muchos trabajos relacionados al tema,

---

<sup>1</sup> Conforme la autora, la palabra *pulidez*, utilizada por muchos autores, entre ellos los propios Brown y Levinson, en lugar de cortesía, se relaciona *de alguna forma a una actividad de pulimento* (2014, p. 49).

como señala la investigadora, se han referido a ambos conceptos, cortesía y atenuación, de *forma indistinta*. Sin embargo, ella realiza dos cuestionamientos: si no es posible realizar actos corteses mediante estrategias lingüísticas diferentes de la atenuación; y si la cortesía siempre es reparadora de la imagen, y no valorizadora de la misma. Respondiendo a esas preguntas, concluye que las equivalencias entre atenuación y cortesía, por una parte, e intensificación y descortesía, por otra, están equivocadas ya que la cortesía también se manifiesta mediante estrategias de intensificación. A continuación, la autora destaca el hecho de que tanto *atenuación* como *intensificación* son “funciones discursivas propias del lenguaje”, que se expresan a través de elementos y trazos lingüísticos, mientras la cortesía y descortesía constituyen “fenómenos con valores y efectos a nivel social” de la lengua, ya que afectan las relaciones entre los interactantes en el momento de la comunicación. E ilustra esas relaciones en el siguiente cuadro (2005, p. 584):

### Cuadro 1

*Relaciones entre cortesía y atenuación*

Intensificación vs. atenuación = estrategias lingüísticas
Cortesía vs. descortesía = fenómenos sociales

De esta forma, el ámbito y los efectos de la intensificación y de la atenuación, en cuanto fenómenos lingüísticos, se producen en el discurso, bien en el mensaje, bien en alguno de los otros elementos que lo constituyen (participantes, situación comunicativa, temática, etc.). En lo que a la cortesía respecta, según Albelda (2005), se reconoce una determinada “actitud social”, un modo intencional de comportarse que manifiesta como deseamos ser vistos y como somos vistos, de hecho, por los otros<sup>2</sup>.

Siendo así, ambos fenómenos, sociales y discursivos, pueden actuar conjuntamente, combinándose de diversas formas, *algunas más prototípicas que otras* (Albelda, 2005, p. 584):

- a. cortesía expresada mediante atenuación;
- b. cortesía expresada mediante intensificación;
- c. descortesía expresada mediante intensificación;
- d. descortesía expresada mediante atenuación.

<sup>2</sup> Esto porque, como veremos a continuación, la cortesía (así como la descortesía) es un fenómeno relacional que necesita tanto de la manifestación de la intención del hablante como de la interpretación del oyente (resultado feliz).

En resumen, mantener separados los fenómenos lingüísticos de los sociales es de suma importancia, ya que tal separación contribuye para una definición de la cortesía que contemple sus valores *positivos, que producen sentido*, y no sólo *los de reparación* (Albelda, 2005, p. 589). Por tal motivo, se torna imprescindible, como propone Bravo (2004), no desestimar la dimensión cultural de este fenómeno discursivo.

### 3. Cortesía, atenuación y culturas de aproximación y de distanciamiento

Caffi (2009, p. 126) subraya que, más allá de las necesidades instrumentales de un determinado *acto de discurso*, relacionadas a la eficiencia de la interacción, es preciso atender a lo que ella denomina “construcción de la identidad”, que puede intervenir en las elecciones lingüísticas de los interactantes. Según la autora (2009, p.126):

[...] con mi discurso, yo me construyo como un enunciador que tiene no sólo una imagen, sino también un *self*, un *yo*, que se construye precisamente por el tipo de discurso puesto en práctica y por sus características estilísticas. Dicho de otro modo: no hay sólo necesidades instrumentales, sino también necesidades relacionales.

En tales necesidades relacionales podemos encontrar una relación dialéctica entre la construcción de un *yo* enunciador, que modifica otros *yo* con los que interactúa al mismo tiempo en que es modificado por ellos, en una relación mediada por la cortesía. Aunque sea una actividad universal, cada cultura construye de distintas maneras las pautas de lo que se considera cortés o no. En tal sentido, Silva (2011, p. 280) afirma que la cortesía es un principio de regulación de las interacciones que, por su naturaleza social, está regida por convenciones socioculturales, las cuales estipulan que un comportamiento lingüístico adecuado a tales convenciones sea considerado cortés, mientras se evalúe como descortés el que así no lo sea.

Por tal motivo, según Bravo (2005), para que la interpretación de la cortesía sea adecuada es preciso conocer, además de la “situación comunicativa”, el contexto sociocultural, o sea, el conjunto específico de valores, creencias, actitudes y conocimientos que configuran la imagen social de un grupo de hablantes, que se hacen presentes a través del lenguaje. Por lo tanto, enfatiza la necesidad de estudiar la cortesía desde una perspectiva “sociocultural”.

En el mismo sentido, Albelda y Briz (2010, p. 248) detallan que el “*sentimiento de amenaza a la imagen se percibe de diferente modo*” por personas en diferentes comunidades culturales. Además, también tienen influencia otros elementos socioculturales tales como la

edad, el género de los interlocutores, etc. Dentro de esta diferenciación, primero Haverkate (2004) y después Briz (2007), sentaron la distinción entre culturas de aproximación y de distanciamiento. Como los autores alertan, no se trata de un par dicotómico, sino de un *continuum* con múltiples valores intermedios. En tal sentido, hay sociedades con tendencia a mostrar aproximación social, acortando los espacios interpersonales, interfiriendo “en la vida privada de los otros” y estableciendo “puentes de relación y confianza entre los interlocutores” (Albelda y Briz, 2010, p. 248): son las *culturas de aproximación*, en la clasificación propuesta. De modo contrario, otras culturas, que los autores denominan de *distanciamiento*, tienen preferencia por respetar el espacio y el ámbito personal de los otros, y por mantener la deferencia y precaución en las relaciones sociales, etc.<sup>3</sup>

Haverkate (2004), cuando compara las culturas española y holandesa, por ejemplo, concluye que en la primera predomina la solidaridad y la proximidad entre los interlocutores y pondera la existencia de un principio pragmático, según el cual “en las sociedades donde predomina una etiqueta de solidaridad se subentiende el derecho de reducir la libertad de acción del interlocutor”. A su vez Briz (2011), refiriéndose a los países hispanohablantes, los clasifica según pertenezcan a culturas de mayor o menor proximidad, y coloca a España y Argentina dentro del grupo de los socialmente más cercanos. Empero, como destaca el autor, existen diferencias regionales en cada uno de esos países. En consecuencia, no tienen el mismo grado de proximidad los habitantes de Buenos Aires que los que viven en las provincias del norte argentino, ni los madrileños con relación a los andaluces.

Para un reconocimiento eficaz del tipo de cultura, de distanciamiento o de aproximación, Albelda y Briz (2010, p. 249) proponen observar la presencia de atenuadores verbales, una vez que estos “constituyen un índice de la existencia de distancia social” entre los interlocutores. Por tal motivo, la atenuación es empleada estratégicamente como un recurso retórico-argumentativo para disminuir tal distancia.

Junto con la atenuación estratégica, Briz (2007) indica la existencia de otros datos lingüísticos que auxilian en la valoración de esos tipos de culturas (de aproximación o de distanciamiento), y los presenta en el siguiente cuadro:

---

<sup>3</sup> Según los autores, si comparamos el español hablado en España y en América, “[e]l español de muchas zonas de América [...] es, en general, más atenuado que el español europeo. Así, por ejemplo, el español europeo es más tolerante en el uso y frecuencia del imperativo sin atenuar que muchas variantes del español de América. [...], los pedidos suelen ser más atenuados en Hispanoamérica que en algunos lugares de España” (Albelda y Briz, 2010, p. 248).

**Cuadro 2**

*Culturas de aproximación o distanciamiento*<sup>4</sup>

← Sociedades de aproximación ←←	→→ Sociedades de distanciamiento →
<ul style="list-style-type: none"> <li>- atenuación pragmática</li> <li>+ cortesía valorizadora</li> <li>+ coloquialidad en la interacción</li> <li style="padding-left: 20px;">+ <b>formas de tratamiento coloquiales</b></li> <li>+ habla simultánea</li> <li>+ proximidad física al hablar</li> <li>- silencio interaccional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ atenuación pragmática</li> <li>- cortesía valorizadora</li> <li>- coloquialidad en la interacción</li> <li style="padding-left: 20px;">- <b>formas de tratamiento coloquiales</b></li> <li>- habla simultánea</li> <li>- proximidad física al hablar</li> <li>+ silencio interaccional</li> </ul>

Según Albelda y Briz (2010, p. 249), las culturas de aproximación favorecen la menor frecuencia de atenuadores debido a la existencia de una menor sensibilidad ante el concepto de amenaza a la imagen. Al contrario, las culturas de mayor distanciamiento, en las cuales el peligro a las imágenes se hace más presente, son más propensas a resguardarlas mediante el empleo de atenuación. Por el mismo motivo, una cultura de distanciamiento no favorece el uso de cortesía valorizadora, mientras en una cultura de aproximación los halagos y las intervenciones colaborativas, que apoyan lo dicho por los otros, son muy bien vistas. Lo mismo sucede con el habla simultánea: en las culturas de aproximación se la tolera y acepta, al contrario de lo que acontece en las culturas de distanciamiento (2010, p. 250).

Aun sobre ese aspecto, vale la pena hacer la siguiente aclaración: a pesar de haber varios elementos para caracterizar una cultura como de aproximación o de distanciamiento, como se aprecia en el cuadro, coincidimos con los autores en la importancia del estudio de la atenuación y, en consecuencia, del uso de la cortesía mitigadora, como dato lingüístico claro, por veces suficiente, para la caracterización de una y de otra.

En lo referente a las formas de tratamiento, según los autores, tienen una doble función en la caracterización. Por un lado, constituyen uno de los procedimientos lingüísticos capaces de mitigar un enunciado, la mayoría de las veces el primero de ellos. De hecho, como veremos en el *corpus*, la mayoría de los enunciados no corteses se inician con un pronombre o vocativo como modo de preparar o de prevenir al oyente de la naturaleza dañosa de lo que se está por decir. Por tal motivo, el empleo de formas de tratamiento y fórmulas apelativas es de extrema relevancia para nuestros análisis, ya que constituyen el primer dato indicial del trabajo de protección de las imágenes de los interactantes (*facework*). Por otro lado, además

<sup>4</sup> Adaptado del original disponible en <[http://www.sinoele.org/images/Revista/3/iiijornadasP\\_Briz.pdf](http://www.sinoele.org/images/Revista/3/iiijornadasP_Briz.pdf)> Fecha de consulta: 18/09/2012.

de marcadores de la deixis social, normalmente es el primer dato de la coloquialidad establecida o “negociada”<sup>5</sup> en la interacción, por ello su especial importancia en la categorización de las sociedades de aproximación o distanciamiento.

#### 4. Formas de tratamiento

Cuando dos o más personas entablan una conversación, una puede dirigirse a la otra empleando un nombre, un pronombre, un vocativo, etc. que cumplirán la función de llamar la atención del interlocutor. En tal sentido, bajo el rótulo de formas de tratamiento se designan tanto los términos que se refieren al par hablante-oyente, como a los vocativos usados para atraer la atención del destinatario. Así, las formas de tratamiento engloban tanto los denominados pronombres personales de tratamiento como las formas nominales, esto es, el uso de nombres propios, títulos, sobrenombres, apodos y otras formas nominales que identifican a la persona referida.

Silva (2008, p. 159) entiende por formas de tratamiento las palabras o sintagmas que el usuario de la lengua emplea para dirigirse y/o referirse a otro individuo. Establece cuatro niveles para tales formas:

1. Formas pronominalizadas, o sea, palabras y expresiones que equivalen a verdaderos pronombres de tratamiento, como las formas *você, o senhor, a senhora*, en portugués;
2. Formas nominales, constituidas por nombres propios, nombres de parentesco, nombres de función (como *profesor, doctor*, etc.);
3. Formas vocativas, esto es, palabras desvinculadas de la estructura argumentativa del enunciado y usadas para designar o llamar a la persona con la que se habla. Normalmente tales formas se encuentran acompañadas por pronombres personales explícitos o implícitos.
4. Otras formas referenciales, o sea, palabras usadas como referencia a la persona con quien se habla.

Las formas de tratamiento, en su función de marcadores de la deixis social, son indicadores de las diferentes jerarquías y estratificación social de cada una de las sociedades. En tal sentido, están influenciadas y dependen del papel social que cada uno de los participantes de la interacción desempeña y de sus características: edad, género, posición familiar, jerarquía

---

<sup>5</sup> Tanto la lengua española como la portuguesa cuentan con ricos recursos lingüísticos para “negociar” la cercanía social: “tutéame”, “puedo tutearte”, “me chama de você”, “no me tutees”, “me trate de senhor”, etc. son fórmulas convencionales para proponer un cambio entre los tratamientos formal o informal.



profesional, grado de intimidad, etc. (Levinson, 2007, p. 76). Por tal motivo, cada interlocutor debe tratar al otro de acuerdo con las posiciones relativas que ambos ocupan en la escala social.<sup>6</sup>

Sobre el mismo tema, Couto y Kulikowski (2011, p. 497) enfatizan que, pragmáticamente, las formas de tratamiento pueden ser entendidas bajo tres aspectos: primero, desde la “perspectiva del sistema lingüístico”, en la diferencian formas que indican mayor o menor respeto o familiaridad, lo que determina un signo de como el hablante “concibe la identidad social de su destinatario al respecto de la propia”; en segundo lugar, el reconocimiento por parte del hablante de la existencia de normas sociales que sancionan el uso de las distintas formas según una serie de parámetros contextuales además de la identidad de los participantes; finalmente, en tercer lugar, el hecho de seleccionar una forma de tratamiento u otra puede constituir una estrategia interactiva con la finalidad de “atenuar o compensar acciones verbales potencialmente agresivas”.

Enfocando en la función pragmática, las formas de tratamiento pueden ser empleadas, dependiendo de factores como el contexto interactivo, la posición dentro del enunciado y de la entonación, como intensificadores (cortesés o descortesés) o atenuadores. Al respecto de esa segunda función, el proyecto Es.Por.Atenuación (Albelda et al., 2014), denomina este procedimiento lingüístico como *uso de formas de tratamiento y fórmulas apelativas*.

Según el citado proyecto, las fórmulas de tratamiento pronominales (*usted*, en español; *o senhor*, en portugués, etc.) o nominales (nombres propios) y las fórmulas apelativas convencionalizadas del tipo *escucha-escuta, mira-olha, dime una cosa -me diz/ diga uma coisa, vamos*, etc. sirven para mitigar pragmáticamente un enunciado porque pueden emplearse con la finalidad teleológica de aproximación – o no alejamiento - social de los interlocutores. Para determinar la función, procurar el acuerdo o el consenso con el otro, o la minimización del desacuerdo-, tenemos que identificar cuál es la función de las formas de tratamiento según el esquema propuesto por el proyecto Es.Por.Atenuación, el que detalla tres posibilidades: a) proteger la propia imagen; b) prevenir una posible amenaza a la imagen del otro – o de un tercero -, o un posible obstáculo para alcanzar una meta [salvuarda del *yo-tú*]; y, finalmente, c) reparar una amenaza a la imagen del otro o una intromisión en su territorio [salvuarda del *yo-tú*].

<sup>6</sup> Como explican Silva y Blanco (2018, p.16), a pesar de algunas diferencias geodialectales, en Brasil hay dos pronombres para dirigirse a un interlocutor individual: *voce*, equivalente a las formas *tú/vos* en español, para el tratamiento informal; e *o senhor/a senhora*, en español *usted*, reservado para el de trato formal.

Sin embargo, existe una cuarta función que las formas de tratamiento pueden cumplir como consecuencia de las funciones anteriores, o concomitante con ellas, que es la de constituir un importante elemento auxiliar de categorización en el *continuum* sociedades de aproximación o de distanciamiento, una vez que nos permiten, como veremos a continuación, tener una noción primera acerca de la mayor o menor cercanía social en cada uno de los enunciados.

Tanto las estrategias lingüísticas como los factores socioculturales señalados se muestran especialmente relevantes cuando tratamos de actos de habla descorteses, según la clasificación propuesta por Haverkate (1994),<sup>7</sup> como son las respuestas no preferidas y los actos directivos, con los que trabajaremos en el presente artículo.

### 5. Actos de habla descorteses: actos directivos y respuestas no preferidas

Los actos de habla directivos, conforme sintetiza Silva (2011, p. 279), en la teoría de Brown y Levinson amenazan, *a priori*, la *imagen social* (face) *negativa*<sup>8</sup> del interlocutor porque, por medio de ellos, el hablante busca que el interlocutor *haga cosas*, invadiendo de esa forma su territorio. Para un mejor análisis de los procedimientos lingüísticos de mitigación pragmática, el proyecto ES.POR.ATENUACIÓN realiza una diferenciación entre *actos directivos en beneficio del hablante* y *actos directivos en beneficio del oyente*. En este artículo, que trata solamente de los primeros, seguiremos esa nomenclatura.

En relación a las respuestas no preferidas, es necesario precisar que, desde la perspectiva dialógica, los actos de habla se organizan en *pares adyacentes* (Haverkate, 1994, p. 74), entendidos como binomios secuenciales de dos enunciados producidos por hablantes diferentes, con alternancia en las intervenciones, ordenadas en una primera y segunda parte. Ferrer y Lanza (2002, p. 12) citan como pares prototípicos de dichos esquemas la *pregunta-respuesta*, el *saludo-saludo*, el *halago-reacción*, el *agradecimiento-reacción*, la *disculpa-reacción* y, por último, la *invitación-aceptación*.

Las segundas partes que satisfacen las expectativas de las primeras son denominadas respuestas *preferidas* en el sentido de *no marcación*, -concepto desarrollado por los lingüistas de la Escuela de Praga-, mientras que las respuestas que significan rechazo, no aceptación, una no

<sup>7</sup> A pesar de las diversas críticas que recibió tal clasificación, con las que concordamos, decidimos mantenerla porque es funcional a los objetivos de este trabajo.

<sup>8</sup> Vale recordar que la imagen negativa, en la teoría brownlevinsoniana, se ve afectada toda vez que el interlocutor padece alguna intromisión en su territorio, cuando sufre restricciones en su deseo de tener libertad de acción y de que no le sean impuestas limitaciones (Silva, 2011, p. 279).

respuesta o una respuesta no esperada son las *no preferidas* o *marcadas* (Ferrer y Lanza, 2002, p. 13).

Según Haverkate, la reacción preferida en las invitaciones es la aceptación, aunque pueda haber diferencias culturales entre las formas más o menos largas y rituales cómo éstas se formulan en diferentes sociedades (1994, p. 73).<sup>9</sup> El mismo autor, cuando analiza el acto directivo, dice que la *reacción preferida* es acceder a la exhortación y el rechazo es la reacción *no preferida* (1994, p. 74). Estas nociones serán basillares para el entendimiento de nuestro *corpus*, ya que éste está constituido por, precisamente, actos directivos en beneficio propio y respuestas no preferidas (rechazos a invitaciones).

## 6. Análisis del *corpus*

El *corpus* con el que trabajaremos está compuesto por enunciados que pueden afectar la imagen de los interlocutores, específicamente *actos directivos* en beneficio propio y *respuestas no preferidas*.<sup>10</sup> La investigación se realizó con la participación de 30 alumnos universitarios de la ciudad de San Pablo, de Letras y de Artes de la FMU (Facultades Metropolitanas Unidas), y 30 alumnos universitarios del Profesorado de la Facultad de Letras de la Universidad Nacional de Córdoba, que debían realizar enunciados relacionados a situaciones cotidianas en el contexto del trabajo y de la facultad. En el presente artículo analizaremos las formas de tratamiento empleadas estratégicamente con la finalidad mitigadora en cinco situaciones comunicativas diferentes.

### 6.1. Situación 1: Contexto de la facultad. Relación [H+O] Hablante > Oyente<sup>11</sup>

El primero de los casos que trataremos se refería a actos directivos atenuados en beneficio propio. El contexto interaccional se desarrollaba en el contexto de la facultad y el locutor tenía un *status* levemente superior al del oyente ([H+O]), por ser jefe del grupo que debía pedirle al compañero que entregue la parte que le correspondía realizar en la preparación de una presentación grupal. El objetivo pragmático del empleo de las estrategias lingüísticas de atenuación es protector: tanto de la imagen del oyente por minimizar la invasión de su

<sup>9</sup> Según ilustra el autor, si se comparan las manifestaciones de aceptación en España y en Holanda, en el primero de los países los hablantes hacen uso de más turnos de habla que en el segundo, emplean un repertorio lingüístico más amplio para conseguir el mismo fin pragmático.

<sup>10</sup> Los datos corresponden a un recorte de una investigación mayor desarrollada en el programa de postgrado en Lengua Española y Literaturas Española y Latino Americana (PLELEHA), bajo orientación de la Profa. Dra. María Zulma Moriondo Kulikowski.

<sup>11</sup> El hablante se encuentra en una posición o *status* superior en relación al hablante.

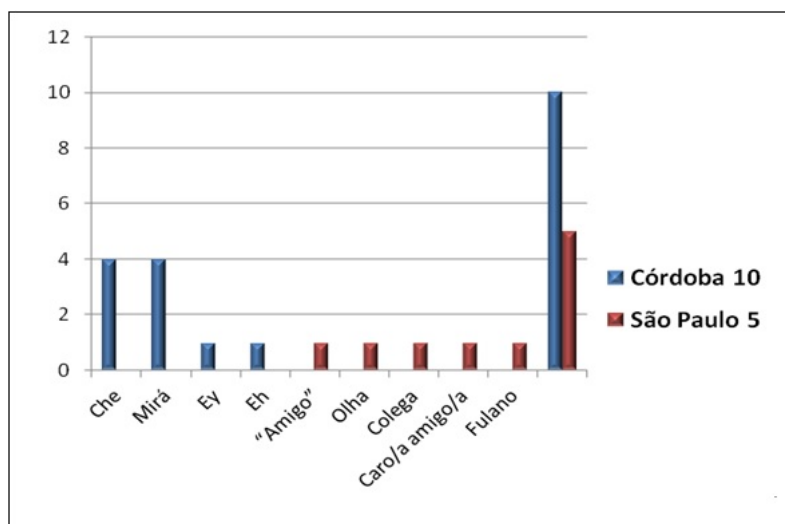
territorio, como de la del hablante por evitar parecer un enunciador autoritario. De esta forma, el empleo de los marcadores de contacto tiene por finalidad aproximar hablante e interlocutor, crear un acuerdo o consenso entre ellos, incluso preparar o prevenir al oyente con la intención de minimizar lo que será expresado cuando pueda parecer amenazador (Albelda et al., 2014).

De un total de 60 enunciados correspondientes, por partes iguales, a los universitarios de Córdoba y San Pablo, encontramos los siguientes casos:

Córdoba: 10 casos		San Pablo: 5 casos	
(Ar_1f_1) <b>Che!</b> Para mañana		(Br_1f_5) <b>“Amigo”</b> vocé precisa...	
(Ar_1f_5) <b>Mirá</b> fulanito,	(Ar_1f_6) <b>Che,</b> media pila!	(Br_1f_9) <b>Olha,</b> você...	
(Ar_1f_8) <b>Mirá,</b> tratá de	(Ar_1f_9) <b>Mirá,</b> fijate	(Br_1m_5) <b>Colega,</b> trata-se de...	
(Ar_1f_16) <b>Mirá,</b> tenés que	(Ar_1m_1) <b>Ey,</b> ponete	(Br_1m_6) <b>Caro/a</b> amigo/a, você...	
(Ar_1m_4) <b>Ché,</b> ¡Ponete las pilas		(Br_1m_12) <b>Fulano,</b> você...	
(Ar_1m_5) <b>Eh,</b> tratá de	(Ar_1m_7) <b>Che,</b> ponete		

Primeramente, se destaca el mayor número de empleo de este procedimiento lingüístico en el corpus de los alumnos de Córdoba, si se lo compara con el de San Pablo: 10 a 5, respectivamente. También se puede notar el empleo acentuado de las formas *Che*<sup>12</sup> y *Mirá*<sup>13</sup> (4 casos cada una) por los cordobeses, mientras los universitarios de San Pablo no repitieron las formas de tratamiento. El siguiente gráfico muestra estas diferencias:

**Gráfico 1.** Uso de formas de tratamiento y fórmulas apelativas



<sup>12</sup> *Che* es un vocativo de extrema coloquialidad empleado, en mayor o menor medida, en algunos países de América del Sur – Argentina, Uruguay, Paraguay, Chile y Bolivia.

<sup>13</sup> *Mirá* corresponde a la conjugación del verbo *mirar* en la forma de “vos” rioplatense, o sea, quitando la “d” final de la forma “vosotros” – *mirad*- y agregando la tilde en la última vocal. En estos casos, el significado de “mirar” pierde su valor inicial para dar lugar a un uso de contacto (fáctico) que pretende llamar la atención del interlocutor.

Finalmente, no podemos dejar de observar que los paulistanos emplearon formas, cuyo valor semántico es más “suave” como *Amigo* en (Br\_1f\_5) y (Br\_1m\_6) *Caro/a amigo/a, você* en (Br\_1m\_6), consiguiendo un efecto mitigador más acentuado que sus pares cordobeses (variación paradigmática).

## 6.2. Situación 2: Contexto de la facultad. Relación [H=O] Hablante = Oyente

En esta ocasión, los interlocutores se encontraban en una situación de igualdad en lo que se refiere al *status* social [H=O], ya que se trataba de compañeros de la universidad. Uno de ellos debía solicitarle al otro la devolución de dinero prestado anteriormente. Las estrategias de atenuación, por tanto, también se dirigen a la protección de las imágenes del oyente y del hablante: del primero por la invasión del territorio que significa el pedido, y por la explicitación de su condición de deudor; y la del hablante, que expone al otro la necesidad de obtener el dinero de vuelta. Por tal motivo, la finalidad de las mitigaciones tiene por objeto, principalmente, la salvaguarda del yo y del tú, previniendo una posible amenaza por usurpación de territorios o derechos a la imagen del otro (Albelda et al., 2014, p. 17). Igualmente, como en la mayoría de los actos de habla que no tiene al hablante como beneficiario, éste precisa proteger su propia imagen, evitando mostrarse autoritario.

Referente al empleo de formas de tratamiento como estrategia de atenuación, encontramos una igualdad: 9 casos en los enunciados de cada una de las ciudades. Veamos:

Córdoba: 9 casos	San Pablo: 9 casos
(Ar_2f_5) <b>Che</b> , la verdad...	(Br_2f_1) <b>Oi</b> , estou...
(Ar_2f_8) <b>Che</b> , ¿te acordás...	(Br_2f_4) <b>Minha colega</b> , poderia...
(Ar_2f_12) <b>Che</b> ¿viste...	(Br_2f_5) <b>“Amiga”</b> preciso...
(Ar_2f_14) <b>Che</b> , ¿te acordás...	(Br_2f_8) <b>Oi, tudo bem? Então...</b>
(Ar_2f_15) <b>Che</b> ¿te acordás...	(Br_2f_11) <b>Olha</b> , não sei se...
(Ar_2f_18) <b>Che</b> , ¿te acordás...	(Br_2f_12) <b>Olha</b> , lembra...
(Ar_2f_19) <b>Che, Fulano</b> , disculpá...	(Br_2m_5) <b>Colega</b> , estou...
(Ar_2m_4) <b>Che</b> ¿te acordás...	(Br_2m_6) <b>Caro/a amigo/a</b> , emprestei...
(Ar_2m_6) <b>Mirá amigo</b> , hace...	(Br_2m_9) <b>Oi, amigo</b> , estou...

A pesar de la igualdad cuantitativa, si se comparan semánticamente las formas empleadas, podemos ver que, como en el caso anterior, los informantes de la ciudad de Córdoba utilizaron el vocativo de tratamiento coloquial *Che*, en casi todas las situaciones (ocho casos), mientras los paulistanos realizaron elecciones más variadas y emplearon formas que, en

principio, suenan más “suaves” y afectivas, como en (Br\_2f\_4) *Minha colega*, (Br\_2f\_8) *Oi, tudo bem? Então* y (Br\_2m\_6) *Caro/a amigo/a*. Consideramos que estas formas corresponden a una característica de los hablantes brasileños de portugués que, en mayor o menor grado, evitan los enfrentamientos. También destacamos que las marcas de la proximidad se hacen más presentes en los enunciados de los alumnos de Córdoba, ya que los paulistanos, aun empleando vocativos y fórmulas de contacto informales, optaron por el uso de fórmulas de tratamiento menos coloquiales.

### 6.3. Situación 3: Contexto de la facultad. Relación [H-O] Hablante < Oyente

En esta oportunidad, los informantes debían responder negativamente al pedido de préstamo de un libro realizado por un/a ex-profesor/a. Como es posible observar, el hablante (alumno) estaba situado en una posición o *status* inferior en relación al oyente (ex-profesor/a) [H-O].

Con la negativa expresada en los actos de habla asertivos/opiniones, según la clasificación del proyecto ES.POR.ATENUACIÓN (Albelda et al., 2014), las imágenes amenazadas son tanto la del hablante, que evita frustrar la expectativa del oyente de forma ríspida, como la del destinatario, que expone su imagen al hacer el pedido, que ahora ve malogrado. Por tanto, los procedimientos lingüísticos de atenuación tienen el objeto de salvaguardar ambas imágenes (del *yo* y del *tú*), anticipándose a lo que podría ser un problema en la relación con el otro, o en los beneficios que podrían obtener ambos interlocutores (Albelda et al., 2014, p. 17). Veamos comparativamente los casos encontrados:

Córdoba: 11 casos	San Pablo: 10 casos
(Ar_3f_1) <i>Ay! Desculpe profê...</i>	(Br_3f_3) <i>Professora...</i>
(Ar_3f_3) <i>Sabe profê...</i>	(Br_3f_4) <i>Professora...</i>
(Ar_3f_7) <i>Perdón profê...</i>	(Br_3f_5) <i>“Amiga”...</i>
(Ar_3f_14) <i>Desculpe profê...</i>	(Br_3f_7) <i>Querida...</i>
(Ar_3f_15) <i>Mire profê...</i>	(Br_3f_9) <i>Desculpe Professor/a...</i>
(Ar_3f_18) <i>Discúlpeme, professor...</i>	(Br_3f_11) <i>Professor/a...</i>
(Ar_3f_19) <i>Desculpe professor/a...</i>	(Br_3f_14) <i>Desculpe professor/a...</i>
(Ar_3m_5) <i>¡Eh profê!...</i>	(Br_3m_5) <i>Professor/a...</i>
(Ar_3m_6) <i>Perdón profê...</i>	(Br_3m_6) <i>Professor/a...</i>
(Ar_3m_7) <i>Profê...</i>	(Br_3m_12) <i>Professor/a...</i>
(Ar_3m_10) <i>Discúlpeme profesora...</i>	

Como podemos observar, el número de empleo de este procedimiento de atenuación es muy semejante pero, si consideramos las formas coloquiales y neutras, vemos que los universitarios de Córdoba emplearon 8 veces *profê*, muy coloquial, mientras los paulistanos

prefirieron la forma más neutra *profesor/a* en igual número. Las formas coloquiales usadas por estos últimos en (Br\_3f\_5) “*Amiga*” y (Br\_3f\_7) *Querida* – que recurren a formas que implican expresiones afectivas y personales- crean una aproximación mayor que *profé*, empleada por los cordobeses, propia del ámbito de la relación profesional de profesor-alumno. Esta variación paradigmática tiene el efecto de hacer los enunciados de los universitarios paulistanos parecer mucho más atenuados que los de sus pares de la ciudad de Córdoba. Se hace evidente, así, el mayor esmero de los primeros en cuidar las imágenes, lo que indica la existencia de una mayor percepción del “peligro” de provocar amenazas a la imagen, si se los compara a los estudiantes cordobeses.

#### 6.4. Situación 4: Contexto trabajo. Relación [H+O] Hablante > Oyente

En la oportunidad se les solicitó a los informantes que, colocados en la posición de un jefe de departamento, realizasen un acto de habla directivo en beneficio del hablante (o de terceros), que consistía en solicitarle a un empleado subalterno que rehiciera un informe porque estaba mal hecho. Entre los interactantes había una relación jerárquica en la cual el hablante tenía una posición o status superior al del oyente [H+O].

Así, la imagen del interlocutor podría verse amenazada tanto por el pedido, “rehacer”, como por el motivo, “estaba mal hecho”, o sea, lo que debería ser atenuado era tanto la fuerza de la exhortación como la causa de lo solicitado. Por su vez, la imagen del hablante también podía verse amenazada al mostrarlo como alguien autoritario. Por ese motivo, las estrategias de atenuación tuvieron como finalidad salvaguardar las imágenes de los hablantes (salvaguada del *yo* y del *tú*), al prevenir conflictos por usurpación de territorios o derechos del otro, como se observa a seguir:

Córdoba: 12 casos	San Pablo: 9 casos
(Ar_5f_2) <b>Mirá</b> , <i>el informe...</i>	(Br_5f_6) <b>Bom</b> <i>necessito que...</i>
(Ar_5f_4) <b>Mirá</b> , <i>el trabajo...</i>	(Br_5f_8) <b>Gente</b> , <i>vamos tentar...</i>
(Ar_5f_5) <b>Mirá</b> , <i>vos sabes que...</i>	(Br_5f_9) <b>Olha</b> , <i>acho que...</i>
(Ar_5f_6) <b>Mirá</b> , <i>está un poco...</i>	(Br_5f_14) <b>Oi</b> , <i>sabe aquele relatório...</i>
(Ar_5f_12) <b>Mirá</b> , <i>me parece que...</i>	(Br_5m_1) <b>Olha</b> , <i>não sei se há problemas...</i>
(Ar_5f_15) <b>Mirá</b> <i>el informe...</i>	(Br_5m_5) <b>Olha</b> , <i>entendo que...</i>
(Ar_5f_18) <b>Pedrito</b> , <i>¿tendrás unos...</i>	(Br_5m_9) <b>Fulano</b> , <i>encontrei...</i>
(Ar_5f_19) <b>Che</b> , <i>disculpame pero...</i>	(Br_5m_10) <b>João</b> , <i>meu querido, o relatório...</i>
(Ar_5f_20) <b>María</b> , <i>vení... creo que...</i>	(Br_5m_12) <b>Fulano</b> , <i>infelizmente...</i>
(Ar_5m_3) <b>Escúcheme</b> , <i>su informe...</i>	
(Ar_5m_6) <b>Juan</b> , <i>lo que te pedí...</i>	
(Ar_5m_8) <b>Mirá Fulano</b> <i>(en) este informe...</i>	

Las fórmulas apelativas *Mirá* (7 casos), *Escúcheme* (1 caso) y *Olba* (3 casos) anticipan y colocan de forma objetiva que en la sequencia del enunciado habrá posibles desacuerdos no deseados por el hablante. Inclusive esas fórmulas apelativas aparecen en varios casos combinadas con otras estrategias, tales como: *formas de limitación de la opinión propia*, como en (Ar\_5f\_12) *Mirá, me parece que...* (Br\_5f\_9) *Olba, acho que...* (Br\_5m\_5) *Olba, entendo que...* y (Br\_5m\_1) *Olba, no sei se há problemas...*; y expresión de pesar, como en (Br\_5m\_12) *Fulano, infelizmente...*

Las fórmulas de tratamiento también pueden combinarse con otras estrategias de mitigación, como en (Ar\_5f\_18) *Pedrito, ¿tendrás unos...* (Usos modalizadores de los tiempos verbales: empleo del futuro en lugar del presente de indicativo); (Ar\_5f\_19) *Che, disculpame pero...* (Expresiones de disculpas) (Ar\_5f\_20) *María, vení... creo que...* (construcciones verbales y partículas discursivas que expresan fingimiento de incerteza); y (Br\_5f\_8) *Gente, vamos tentar...* (impersonalización mediante empleo de nosotros inclusivo).

Aunque exista un número mayor de empleo de este procedimiento lingüístico mitigador por parte de los estudiantes cordobeses – diferencia sintagmática – los paulistanos emplearon formas más variadas y amenas, lo que significa una diferencia en el paradigma con relación a los enunciados, por veces formulaicos y menos atenuados, de los cordobeses.

#### 6.5. Situación 5: Contexto trabajo. Relación [H=O] Hablante = Oyente

En la última de las situaciones que presentaremos, los informantes debían manifestarle a un compañero de trabajo, con el cual tenían mucha afinidad, su rechazo a la invitación a su fiesta de casamiento. En la situación comunicativa propuesta, los interlocutores se encontraban en una relación social o funcional de igualdad jerárquica: [H=O]. Se trataba de actos de habla asertivos (rechazo a una invitación), conforme la clasificación adoptada por el proyecto ES.POR.ATENUACIÓN, y respuestas no preferidas.

Como con la negativa existe una expectativa frustrada, la imagen del oyente se ve amenazada por el rechazo, y la del hablante también, ya que puede dejar la impresión de desconsideración con quien ha realizado la invitación. Por lo tanto, las estrategias mitigadoras intentan salvaguardar ambas imágenes previniendo lo que pueda ofender, atacar o perjudicar la imagen o los bienes del otro o de terceros (Albelda et al., 2014, p. 13):



Córdoba: 6 casos	San Pablo: 3 casos
(Ar_6f_3) <b>“Juan”</b> en el voy... (Ar_6f_5) <b>Che</b> , te pido ... ¿viste? (Ar_6f_16) <b>Mirá</b> , todo bien, pero... (Ar_6m_4) ¡ <b>Che</b> en el puedo ir al casorio! (Ar_6m_5) [...] En el voy a poder ir, <b>viejo</b> , es que... (Ar_6m_7) Gracias por la invitación, <b>che</b> ,	(Br_6m_5) <b>Amigo</b> , parabéns pelo casamento... (Br_6m_6) <b>Caro/a amigo/a, não irei...</b> (Br_6m_12) <b>Amigão</b> , infelizmente não...

En el empleo de este procedimiento encontramos, nuevamente, formas más coloquiales y afectivas en los enunciados de los alumnos de la ciudad argentina, como *Che* (3 manifestaciones) y *viejo*, en (Ar\_6m\_5), y formas más aproximativas en las expresiones de los paulistanos, como *Caro/a amigo/a* en (Br\_6m\_6) y *Amigão* en (Br\_6m\_12), nuevamente destacando el aspecto afectivo de la relación.

En los enunciados analizados en las cuestiones anteriores, las formas de tratamiento han sido empleadas con función preventiva, en posición inicial del enunciado, con la finalidad de anticipar un posible desacuerdo. Notamos que en esa quinta cuestión apareció en el corpus de Córdoba una estrategia mitigadora con función reparadora: en (Ar\_6m\_5) *No voy a poder ir, viejo, es que...* de hecho, el vocativo *viejo* ha sido empleado después de la manifestación del rechazo – *No voy a poder ir* – como forma de “suavizar” la negativa proferida, lo que realza la importancia de la posición del procedimiento lingüístico seleccionado dentro del enunciado para determinar su función.

## 7. Consideraciones finales

Conforme Albelda et al. (1994), las formas de tratamiento y apelativas pueden ser usadas para minimizar lo que se expresa en enunciados descorteses (Haverkate, 1994) porque muestran aproximación con el oyente y pueden servir para buscar el acuerdo o el consenso, o la minimización del desacuerdo. Como vimos, en la mayoría de los casos analizados, las formas de tratamiento y apelativas han sido empleadas estratégicamente para preparar al oyente antes de realizar un enunciado potencialmente amenazador de la imagen (función preventiva), pero también para apelar para la empatía con el interlocutor después de ya haber amenazado su imagen (función reparadora), como en (Ar\_6m\_5) [...] *No voy a poder ir, viejo, es...*

Las formas de tratamiento por sí sólo no tienen la capacidad de categorizar una cultura dentro del *continuum* “culturas de aproximación y distanciamiento” propuesto por Haverkate y Briz. No obstante, considerada su función pragmática atenuadora, pueden ser

un índice muy importante, dado que es el primer recurso lingüístico que, como se demostró en los ejemplos presentados, se muestra como estrategia de atenuación eficaz.

También vimos que la mayor o menor coloquialidad en las formas de tratamiento empleadas también coadyuva a la categorización de las culturas dentro de las categorías propuestas. Como se desprende de los casos presentados, no hubo diferencias sintagmáticas significativas, pero sí paradigmáticas. Mostramos que los paulistanos emplearon formas de tratamiento más formales en algunos casos y más aproximativas que los cordobeses, mientras estos últimos fueron más coloquiales en el modo de entablar contacto con los colegas. Destacamos el empleo de las formas de extrema coloquialidad, *che*, *mirá* y *profe*, por los universitarios de la ciudad argentina. Tales regularidades nos permiten decir que las formas de tratamiento colocan a los universitarios de Córdoba más cercanos a las sociedades de aproximación con relación a sus pares de San Pablo.

Para finalizar, creemos que la explicitación de las diferencias, resultado del presente trabajo, subraya la importancia de los estudios interculturales porque contribuyen para el mejor entendimiento, tanto de la cultura propia como de la cultura del otro porque, como señala Charaudeau (2012, p. 30), cada pueblo está inmerso en sus usos y tiene la tendencia a creer que tales usos son universales. En tal sentido, los estudios pragmáticos interculturales tienen la finalidad de facilitar la comprensión y mejorar la comunicación, y no de establecer comparaciones de superioridad o inferioridad entre las culturas, ni de reforzar estereotipos.

## Referencias

- Albelda, M. (2005). Discordancia entre atenuación/cortesía e intensificación/descortesía en conversaciones coloquiales. En Blas, J. L., Casanova, M., Velando, M. (eds.): *Discurso y Sociedad. Contribuciones al estudio de la lengua en contexto social* (pp. pp. 581-590). Castellón: Universidad de Castellón.
- Albelda, M., Briz, A. (2010). Aspectos pragmáticos. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales. En Aleza, M. y Enguita, J. (coords.) *La lengua española en América: normas y usos actuales* (pp. 237–260). Valencia: U. de València.
- Albelda, M., Briz, A., Cestero, A., Kotwica, D., Villalba, C. (2014). Ficha metodológica para el análisis pragmático de la atenuación en corpus discursivos del español. ES.POR.ATENUACIÓN. *Oralia. Análisis del Discurso Oral*, 17: 7–62.
- Bravo, D. (2004). Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía. En Bravo, D. y Briz, A. *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 15–38). Barcelona: Ariel.
- Bravo, D. (ed.) (2005). *Estudios de la (des)cortesía en español*. Buenos Aires: Dunken.

- Briz, A. (2007). Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América. *LEA: Lingüística española actual*, 29/1: 5–40.
- Briz, A. (2011). *La cortesía al hablar español*. Recuperado de <https://bit.ly/2Lxd9kd>
- Brown, P., Levinson, S. C. (1987 [1978]). *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Caffi, C. (2009). *Pragmatica. Sei lezioni*. Roma: Carocci.
- Caggiano Blanco, R. (2015). *Atenuação pragmática e problemas de intercompreensão: um estudo intercultural entre paulistanos e cordobeses*. Biblioteca Digital USP. Recuperado de [http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8145/tde-06062016-121646/publico/2016\\_RamiroCarlosHumbertoCaggianoBlanco\\_VCorr.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8145/tde-06062016-121646/publico/2016_RamiroCarlosHumbertoCaggianoBlanco_VCorr.pdf)
- Couto, L.; Kulikowski, Z. (2011). M. El voseo argentino y el voseo chileno: diferencias sociolingüísticas y conversacionales a través de diálogos cinematográficos y textos en internet. En: Couto, L. R. y Santos, C. R. (organizadoras). *As formas de tratamento em português e em espanhol: variação e funções conversacionais* (pp. 497-531). Niterói: Editora da Universidade Federal Fluminense.
- Charaudeau, P. (2012). Problemas teóricos y metodológicos en los estudios de la oralidad aplicados a la cortesía: Aspectos lingüísticos, pragmáticos y discursivos. En Escamilla Morales, J. y Henry Vega, G. (Eds.) *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico* (pp. 13–32). Barranquilla-Estocolmo: EDICE.
- Goffman, E. (2011). *Ritual da interação*. Petrópolis, RJ: Vozes. Trad. F. Rodrigues R. da Silva.
- Ferrer, M., Sánchez Lanza, C. (2002). *Interacción verbal. Los actos de habla*. Rosario: UNR.
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos.
- Haverkate, H. (2004). El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española. En Bravo, D. y Briz, A. (Eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 55–65). Barcelona: Ariel.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2014). Polidez e impolidez nos debates políticos televisivos: o caso dos debates entre dois turnos dos presidentes franceses. En Roboredo Seara, I. (Ed.) *Cortesía: Olhares e (re)Invenções* (pp. 47–82). Lisboa: Chiado. Trad. A. L. Tinoco Cabral.
- Levinson, S. (2007). *Pragmática*. São Paulo: Martins Fontes.
- Rebollo Couto, L., Kulikowski, Z. M. (2011). El voseo argentino y el voseo chileno: diferencias sociolingüísticas y conversacionales a través de diálogos cinematográficos y textos en internet. En Couto, L. R. y Santos, C. R. (Eds.) *As formas de tratamento em português e em espanhol: variação e funções conversacionais* (pp. 497–531). Niterói: Editora da Universidade Federal Fluminense.
- Silva, L. A. (2008). Cortesía e formas de tratamento. En D. Preti (Ed.) *Cortesía verbal* (pp. 157–192). São Paulo: Humanitas.
- Silva, L. A. (2011). Cortesía e atenuação nos atos diretivos dos documentadores do Projeto NURC/BR. En D. Preti (Ed.) *Variaciones na fala e na escrita* (pp. 273–297). São Paulo: Humanitas.
- Silva, L. A., Blanco, R. C. H. C., Blanco, Y. A. O. C. (2018). *Formas de tratamento: português e espanhol em foco*. Beau Bassin: Editorial Académica Española.

**Ramiro Carlos Humberto Caggiano Blanco** es estudiante de doctorado y magister en Lengua Española y Literaturas Española e Hispanoamericana por la (Facultad de Filosofía Letras y Ciencias Humanas, Universidad de San Pablo, Brasil), Magister en Ensino de Espanhol para Brasileiros (Pontificia Universidad Católica, San Pablo, Brasil), Diplomado Superior en Educación, Imágenes y Medios (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Argentina). Fue profesor del curso de Letras de la Universidad São Marcos. Autor del libro "Gramática de la lengua española: usos, conceptos y ejercicios" y coautor del libro "Formas de tratamiento: portugués y español en foco", entre otros. (Producción científica consultar en el curriculum LATTES).

**Ramiro Carlos Humberto Caggiano Blanco** is a PhD Candidate (University of São Paulo), Master's Degree in Hispanic American Literature (University of São Paulo, Brazil), Master in Spanish Teaching for Brazilians (University of Pontificia Católica, São Paulo, Brazil), Higher Diploma in Education, Images and Media (Latin American Faculty of Social Sciences, Argentina). He was professor of Spanish Language at University of São Marcos. Author of the book *Grammar of Spanish language: uses, concepts and exercises* and co-author of the book *Address forms: Portuguese and Spanish in focus*, among others. (Scientific production, consult LATTES curriculum).

**María Zulma M. Kulikowski** es Profesora de Castellano, Literatura y Latín (Instituto Nacional del Profesorado, Argentina), Licenciada en Ciencias de la Información (no concluido) Universidad Nacional de Córdoba. Maestría en Literatura Hispanoamericana (Universidade de São Paulo, Brasil); Doctora en Lingüística (Universidade de São Paulo, Brasil). Profesora en la carrera de Grado y Posgrado en el área de Lengua Española de la Universidade de São Paulo. Directora de tesis de alumnos de maestría y doctorado. Diversas publicaciones en libros y en revistas especializadas. (Producción científica consultar en el curriculum LATTES).

**María Zulma M. Kulikowski** is Professor of Spanish, Literature and Latin (National Institute of Teachers, Argentina), Bachelor of Information Sciences (not completed) National University of Cordoba. Master's Degree in Hispanic American Literature (Universidade de São Paulo, Brazil); PhD in Linguistics (Universidade de São Paulo, Brazil). Professor in the degree and postgraduate studies in the Spanish Language area of the University of São Paulo. Director of thesis for masters and doctorate students. Various publications in books and specialized magazines. (Scientific production, consult LATTES curriculum).