

La cortesía verbal y la imagen pública

Un análisis pragmalingüístico de la petición en noruego y en español argentino.

Eline Kårtvedt Hauge



Masteroppgave i spansk språk
Institutt for litteratur, områdestudier og europeiske språk
Humanistisk fakultet
Veileder: Birte Stengaard
Biveileder: Cecilia Alvstad

UNIVERSITETET I OSLO

15.05.2013

© Eline Kårtvedt Hauge

2013

La cortesía verbal y la imagen pública: Un análisis pragmalingüístico de la petición en noruego y en español argentino.

Eline Kårtvedt Hauge

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Sinopsis

En este trabajo estudiaremos cómo las distintas percepciones de cortesía de la cultura noruega y la cultura argentina influyen en su estilo de comunicación. Lo haremos analizando un acto de habla específico que consideramos exige cierto grado de uso cortés de la lengua; la petición. El objetivo de la tesina es echar luz sobre cómo diferentes contenidos de la imagen pública en las dos culturas, afectan la expresión lingüística de la petición en la lengua noruega y en la española de Argentina. Estudiamos un corpus compuesto por las respuestas de una encuesta respondida por estudiantes universitarios argentinos y noruegos. En la primera parte de la encuesta pedimos que realizaran sus propias peticiones en situaciones hipotéticas; mientras que en la segunda parte evaluaron el grado de naturalidad y cortesía de unas peticiones ya realizadas por otras personas.

Nuestro análisis es un análisis pragmático: se basa en la interpretación de la petición a la luz del concepto de la imagen pública de la cortesía en unos contextos específicos. El marco teórico consta de la cortesía verbal de Brown y Levinson (1987 (1978)) y el concepto de la imagen pública (*face*) de Goffman (1967) que emplean en su teoría. Hemos considerado unos estudios de la cortesía en las dos culturas, así como otras teorías de la cortesía verbal, como la de Bravo (2002, 2004), y Henk Haverkate (1994), para evitar la comprensión etnocéntrica de la cortesía y para asegurar su idoneidad en un estudio comparativo. Las palabras claves son “imagen pública”, “imagen de autonomía o de afiliación”, “cortesía negativa”, “cortesía positiva/cortesía de afiliación”, “acto que amenaza la imagen” y “las variables sociales de *poder relativo y distancia social*”.

La motivación de esta tesina ha sido la tendencia a evaluar los comportamientos de personas de otras culturas desde un punto de vista etnocéntrico. Es decir, llamamos por ejemplo “desinteresado” “exagerado”, “cortés” o “descortés” a las conductas de otros, parcialmente porque estamos impregnados por las ideas generales de *nuestra* sociedad. Aunque nuestro trabajo no toma en cuenta lo extralingüístico, pensamos que este análisis pragmlingüístico puede aumentar la comprensión de la cortesía en las dos culturas: entenderemos mejor que los usos específicos de la lengua no se atribuyen a la presencia o falta de cortesía de la misma manera en las personas de Argentina y de Noruega.

Comprobamos que los dos grupos tienen preferencias distintas en cuanto al estilo directo/indirecto, falta o empleo de las estrategias mitigadoras, y que sus enunciados varían

en forma y significado en las mismas situaciones. Hay diferencias lingüísticas en el estilo de cortesía dependiendo de si se dirige a una persona desconocida, o a una persona con más poder. Asimismo hay diferencias entre las dos culturas en cuanto al grado en que eligen realizar o no realizar la petición. Estas diferencias se deben a diferentes contenidos de la imagen pública en las dos culturas: la cultura argentina valora la imagen positiva; la que se preocupa por el deseo que tenemos de ser apreciados y aceptados por los demás, mientras que los noruegos se ocupan más por la protección de la imagen negativa; la que representa nuestro deseo de libertad de acción y de vernos libres de las imposiciones de los demás. Estas estimaciones diferentes conllevan estilos de cortesía positiva y de cortesía negativa, respectivamente. Nuestros informantes argentinos muestran frecuencias bajas de mitigación, y un estilo más directo que los noruegos. Los noruegos por su parte, tienden en mayor medida a evadir la confrontación con su interlocutor; muchas veces eligen no hacer la petición, y sus peticiones son más mitigadas en casi todas las situaciones. La segunda parte de la encuesta nos ofrece una comprensión émica¹ de la cortesía de la petición: a partir de ella hemos podido describir la evaluación de la cortesía que hacen los participantes respecto a unas peticiones con distintos grados de direccionalidad.

¹ Cuando hablamos de perspectiva émica, hablamos del punto de vista de la comunidad que se estudia (Pike 1954 citado en Spencer-Oatey y Franklin 2009: 16). Es decir cómo los informantes noruegos y argentinos evalúan el concepto de cortesía en sus lenguas.

Agradecimientos

Quiero agradecer a las personas que han contribuido con el desarrollo de la presente investigación.

En primer lugar, quiero agradecer a mi tutora Birte Stengaard y a mi co-tutora Cecilia Alvstad, que me dio unos consejos valiosos en la última etapa de la elaboración de este trabajo.

En segundo lugar, muchas gracias también a mis informantes, tanto a los argentinos como a los noruegos. Sin ustedes no hubiera sido posible realizar este trabajo. Agradezco también a mis profesoras en la UNC, María Teresa Pessione y Hebe Gargiulo, que me han inspirado para empezar esta tesina. También a Víctor Marchesini por sus correcciones.

Además quiero agradecer a algunas personas que me han ofrecido su apoyo durante estos dos semestres. Primero a los demás estudiantes de máster. Ha sido una buena experiencia compartir con ustedes este proceso de escribir una tesina. Por último, quiero dar las gracias más profundas a mi familia, por apoyarme y animarme siempre.

Índice

1	Introducción.....	1
1.1	Objetivos.....	3
1.2	Disposición.....	5
2	Marco teórico y conceptual	6
2.1	La cortesía en la pragmática	6
2.1.1	La petición como acto de habla	7
2.2	Las primeras teorías de la cortesía.....	9
2.2.1	El principio de cortesía de Leech.....	9
2.2.2	Las reglas de cortesía de Robin Lakoff.....	10
2.2.3	El modelo de Brown y Levinson	11
2.3	¿Es universal la cortesía?.....	14
2.3.1	Algunas críticas al modelo de Brown y Levinson	14
2.3.2	Dificultades al aplicar la teoría de Brown y Levinson a nuestro estudio comparativo.....	15
2.3.3	La cortesía en español.....	17
2.3.3.1	Henk Haverkate.....	17
2.3.3.1.1	La petición según Haverkate.....	17
2.3.3.1.2	Actos de habla directos e indirectos.....	18
2.3.3.2	La cortesía en español argentino.....	21
2.3.3.2.1	Imagen de afiliación y de autonomía.....	21
2.3.3.2.2	La imagen pública argentina en el contexto socio-cultural.....	23
2.3.4	La cortesía en noruego	25
2.3.4.1	Individualismo en una sociedad igualitaria.....	25
2.3.4.2	Una evasión de la imposición - ¿es para proteger la imagen negativa?.....	27
2.3.5	Las dimensiones culturales de Noruega y Argentina según Hofstede	29
2.3.6	Estudios de la cortesía verbal – ¿es útil para mejorar la comunicación intercultural?	32
3	Metodología.....	36
3.1	Sujetos	36
3.2	NSD Websurvey	37
3.3	La encuesta	37
3.4	Criterios para el análisis de los datos.....	41

3.5	Dificultades metodológicas y reflexiones sobre la interpretación.....	42
3.5.1	Los factores <i>poder relativo</i> y <i>distancia social</i>	42
3.5.2	La cortesía negativa frente a la cortesía positiva	44
3.5.3	Los informantes	44
4	La petición y los hablantes noruegos y argentinos	45
4.1	La petición según su grado de directividad	45
4.1.1	Distribución general.....	47
4.1.2	Distribución situacional	48
4.2	Sobre la opción de no pedir	50
4.3	Introducción al análisis de la mitigación	52
4.3.1	Los fundamentos teóricos de Brown y Levinson y de Anna Trosborg.....	52
4.3.2	Aplicación de la teoría al análisis	56
4.4	El análisis de la mitigación.....	58
4.4.1	Situación 1: Pedir prórroga	58
4.4.1.1	Mitigación sintáctica.....	59
4.4.1.2	Mitigación léxica.....	61
4.4.1.3	Mitigación externa.....	62
4.4.1.4	Los factores sociales.....	64
4.4.2	Situación 2: Pedir que le dejen un mensaje.....	65
4.4.2.1	Mitigación sintáctica.....	65
4.4.2.2	Mitigación léxica.....	67
4.4.2.3	Mitigación externa.....	69
4.4.2.4	Los factores sociales.....	70
4.4.3	Situación 3: Pedir que abran una ventana	70
4.4.3.1	Mitigación sintáctica.....	71
4.4.3.2	Mitigación léxica.....	71
4.4.3.3	Mitigación externa.....	73
4.4.3.4	Los factores sociales.....	74
4.4.4	Situación 4: Pedir que apaguen la música.....	74
4.4.4.1	Mitigación sintáctica.....	75
4.4.4.2	Mitigación léxica.....	76
4.4.4.3	Mitigación externa.....	77
4.4.4.4	Los factores sociales.....	78

4.4.5	Situación 5: Pedir que te atiendan.....	79
4.4.5.1	Mitigación sintáctica.....	80
4.4.5.2	Mitigación léxica.....	81
4.4.5.3	Mitigación externa.....	81
4.4.5.4	Los factores sociales.....	82
4.4.6	Situación 6: Pedir que compren algo	83
4.4.6.1	Mitigación sintáctica.....	84
4.4.6.2	Mitigación léxica.....	85
4.4.6.3	Mitigación externa.....	86
4.4.6.4	Los factores sociales.....	86
4.4.7	Situación 7: Pedir ayuda en el trabajo.....	86
4.4.7.1	Mitigación sintáctica.....	87
4.4.7.2	Mitigación léxica.....	87
4.4.7.3	Mitigación externa.....	88
4.4.7.4	Los factores sociales.....	89
5	La cortesía y la naturalidad de la petición.....	91
5.1	Situación 1: Un hombre en un restorán a la empleada	91
5.2	Situación 2: Un chico a su compañero de piso.....	93
5.3	Situación 3: Un empleada a su jefe (Carlos) en el trabajo.....	95
5.4	Situación 4: Una policía a un hombre que está impidiendo el tránsito con su auto. .	96
5.5	Situación 5: Una empleada a su colega en el trabajo.	98
6	Conclusiones	101
6.1	Resumen	101
6.2	La cortesía positiva versus la cortesía negativa.....	103
6.3	Las estrategias de mitigación.....	105
6.4	El poder relativo y la distancia social	106
6.5	Algunas reflexiones finales	107
	Bibliografía	110
	Apéndices.....	115
	Apéndice I – La autorización de NSD.....	115
	Apéndice II – La encuesta en español.....	116
	Apéndice III – La encuesta en noruego.....	125
	Apéndice IV – El corpus argentino.....	134

Apéndice V – El corpus noruego.....151

1 Introducción

Esta tesina es un estudio de la pragmática, la rama de la lingüística que se ocupa por estudiar el uso del lenguaje en su contexto, tomando en cuenta las intenciones del hablante y las posibles interpretaciones del oyente (véase por ejemplo Escandell 2008 (1996): 15-16). Más concretamente estudiamos la cortesía en la pragmática, y la llamada *imagen pública* de la cortesía en dos culturas. Queremos echar luz sobre cómo la cortesía y la imagen pública afectan cómo nos expresamos lingüísticamente, y las posibles interpretaciones que hacemos de los enunciados de los demás. El concepto de la imagen pública fue originado por Goffman (1967) y más tarde utilizado por Brown y Levinson (1987 (1978)) y otros pragmalingüistas en sus teorías de la cortesía lingüística. Básicamente, el concepto de la imagen pública se refiere a cómo una persona quiere verse y ser visto por los demás; de ahí la expresión *perder la cara* que existe en varias lenguas. La imagen pública es de suma relevancia en la cortesía, porque la percepción que tenemos de la imagen pública regula la comunicación entre las personas: cada interlocutor procura conservar su imagen propia, y al mismo tiempo, se cuida de no dañar la imagen de su interlocutor.

Luego, el concepto de la imagen pública es relevante en un estudio intercultural de la cortesía, porque la imagen es algo culturalmente definido. Lo que implica una “pérdida de la imagen” por así decirlo, en una cultura, no necesariamente se considera serlo en otra. Por ejemplo, en Noruega hablar en clase sin levantar la mano puede ser muy mal visto, mientras que en Argentina, hacerlo no parece ser igual de grave.² Lo que se considera cortés o descortés, o una “pérdida de la imagen” también se expresa en la lengua: según la situación, las culturas tienen sus normas sobre qué se puede decir, cómo se debe decirlo, o si uno debe permanecer callado.

Nuestro enfoque es una comparación de las estrategias lingüísticas empleadas al pedir algo. Partimos de la base de que las diferencias que se presentan por parte de nuestros informantes noruegos y argentinos en gran medida pueden explicarse por diferencias en la percepción que tienen de la imagen pública. Antes de explicar esto con más detalle, presentaremos brevemente las dos vertientes de la imagen pública: la positiva y la negativa.

Primero, hay que subrayar que estos dos aspectos no deben confundirse con la noción de algo “positivo” o “negativo”: la imagen positiva concierne el deseo que tenemos de

²Comentario basado en experiencias propias.

sentirnos parte del grupo y ser apreciados por los demás. La imagen negativa se refiere al deseo que tenemos de mantener la libertad de acción y de vernos libres de imposiciones a nuestra esfera privada. Al comunicarnos queremos preservar estas dos vertientes de la imagen, y según lo que se comunica, la imagen positiva o la negativa pueden verse “amenazadas” en mayor o menor medida. Por ejemplo, la crítica amenaza la imagen positiva del oyente, mientras que la petición puede amenazar la imagen negativa del oyente. El primero implica un desprecio hacia el oyente y el segundo limita la libertad de acción del oyente, ya que tiene que hacer lo que le pide el hablante.

Luego, las culturas parecen diferir en lo que consideran amenazante para su imagen, y por tanto un uso (des)cortés de la lengua. En cuanto a la petición, Brown y Levinson, basándose en datos en inglés, la describen como un acto *intrínsecamente amenazante*: amenaza la imagen negativa del oyente porque limita su libertad de acción (1987: 65-66). Estamos de acuerdo en que una petición significa una amenaza a la imagen negativa del oyente, ya que una petición implica que el oyente tiene que realizar una acción. Sin embargo, podemos cuestionar si es un acto *intrínsecamente amenazante* de la misma manera en la cultura noruega y la argentina. Asimismo, consideramos que las realizaciones lingüísticas que según Brown y Levinson se debe emplear para conservar la cortesía en inglés, no pueden ser aplicadas de la misma manera al noruego y al español argentino.

Según estos autores, para evitar la amenaza de la petición y así asegurar la cortesía, el hablante tiene que recurrir a estrategias de cortesía negativa como la atenuación u otras formas indirectas. No emplear estas formas al pedir dañaría la imagen negativa del oyente y sería un uso descortés de la lengua por parte del hablante (ibíd.: 130). Sin embargo, otros estudios (entre ellos Bravo 2002, Wierzbicka 1991, Haverkate 1994, Kerbrat-Orecchioni 2004, Spencer-Oatey 2003) han postulado que la indireccionalidad o una alta frecuencia de atenuantes no significa necesariamente una petición cortés en todas culturas. En otras palabras, personas de diferentes culturas no tienen las mismas percepciones de cuáles son las expresiones lingüísticas que representan una amenaza para las imágenes. Diferentes percepciones de lo que se considera un uso cortés de la lengua, a su vez, puede tener como consecuencia malentendidos o que se formen estereotipos sobre personas de otras culturas. Por ejemplo, Márquez Reiter, en una comparación de las peticiones de uruguayos y españoles, sugirió que las peticiones indirectas y tentativas de los uruguayos comparadas con las de los españoles, podría

explicar la percepción uruguaya de los españoles como “bastante directos y abruptos” (2002: 136, traducción propia).

La relevancia de esta tesina está ligada a estos tipos de malentendidos que surgen como resultados de las diferencias pragmlingüísticas en los idiomas. La motivación ha sido sobre todo personal. Después del contacto con la cultura española y la cultura argentina, quien escribe, ha vivido situaciones recibiendo comentarios por no expresarse de manera adecuada y/o cortés en la lengua española. Por ejemplo, al recibir la comida en una familia española, he recibido algunas críticas por dar las gracias. Dar las gracias después de comer, imprescindible muestra de cortesía en la cultura noruega, no tuvo el mismo efecto cortés en la cultura española. Después de haber dado las gracias a la hora de comer unos días, la reacción de mi anfitriona fue algo como “*No tienes que decir “gracias”, ¡claro que te voy a dar la comida!*”. El fenómeno se ha repetido viviendo en la cultura argentina, recibiendo comentarios algo similares. Se trata de efectos negativos, graciosos o sorprendentes, por no ser idénticas las formas lingüísticas de expresarse en diferentes situaciones.

Mis dificultades para comunicarme de manera adecuada en una lengua extranjera, a pesar de conocer la gramática y tener un vocabulario bastante amplio, no son únicas. Se ha comprobado en varios trabajos que hasta los estudiantes más avanzados en la lengua meta no consiguen comprender o transmitir la fuerza ilocutiva³ o el valor de cortesía intencionado (Trosborg 1994: 55). En este hecho radica la importancia de un estudio pragmático que compara dos idiomas: con este estudio de la cortesía en las dos culturas esperamos contribuir a una comprensión mejor de cómo funciona la relación entre la imagen y la cortesía lingüística empleada en dos culturas diferentes.

1.1 Objetivos

En la lengua española, la cortesía ya ha sido ampliamente estudiada. Entre los estudiosos más importantes cabe mencionar a Henk Haverkate (1994) y Bravo y Briz (2004). En estudios del español argentino además se destacan entre otros Boretti (2003) y Bravo (2002). Sin embargo, la cortesía verbal desde el punto de vista del noruego no ha recibido mucha atención, y no hemos encontrado ningún estudio que compara la cortesía verbal en la petición de esa lengua con una comunidad

³ Según la teoría de los actos de habla de Austin (1962) y Searle (1969), la fuerza ilocutiva es la intención del hablante (citado en Escandell 2008 (1996): 59). Es decir no necesariamente lo que el hablante *dice*, sino lo que *quiere decir*.

hispanoparlante. Por lo tanto, el objetivo principal de este trabajo es describir las realizaciones lingüísticas de la petición en la cultura noruega y la cultura argentina para determinar si sus similitudes y diferencias pueden rastrearse en diferentes percepciones de la cortesía y su imagen pública. Y de esta forma, comprobar o refutar nuestra hipótesis de trabajo. Los objetivos específicos son los siguientes:

1: Estudiar el empleo de las estrategias directas e indirectas, y las estrategias mitigadoras, en la petición como realizada en las mismas situaciones comunicativas en noruego y en español argentino.

2: Considerar si las preferencias lingüísticas de las peticiones argentinas y noruegas se deben a diferencias en la estimación de la imagen pública en los dos grupos nacionales, y por ende, poseen diferentes percepciones de lo que se considera cortés/descortés.

3: Examinar los posibles efectos de las variables sociales *poder relativo* y *distancia social*⁴ como descritas por Brown y Levinson (1987) en la realización de ese acto de habla en las dos comunidades de habla (Noruega y Argentina).

La hipótesis que se quiere probar es la siguiente: los argentinos usan estrategias de la cortesía positiva en mayor grado que los noruegos; mientras los noruegos prefieren estrategias de la cortesía negativa. La cortesía negativa incluye un empleo de las estrategias indirectas y mitigadoras, por lo tanto, una comprobación de la hipótesis conllevaría más empleo de éstas en las respuestas noruegas. Las realizaciones lingüísticas que implican las estrategias indirectas y las estrategias mitigadoras, se precisarán más adelante (véase por ej. los apartados 2.2.3 y 4.3.1).

Para alcanzar nuestros objetivos hemos elaborado y luego analizado dos encuestas contestadas por estudiantes argentinos y noruegos en sus respectivas lenguas. En ellas, pedimos que formaran sus propias peticiones por escrito en varias situaciones hipotéticas. También tuvieron que evaluar el grado de cortesía de peticiones de otras personas, así como el grado de naturalidad de las mismas.

⁴ Según Brown y Levinson hay tres factores sociales que determinan si el acto es amenazante o no, y por tanto afectan el grado de cortesía que debe ser empleado por el hablante. Estos factores son *el poder relativo* del oyente respecto al hablante, *el grado de imposición* que representa la petición, y *la distancia social*, es decir el grado de conocimiento previo entre los interlocutores (1987: 74, véase también el apartado 2.2.3).

Con los resultados de esta investigación pretendemos extender el conocimiento de la pragmática al estudiar dos culturas que no han sido comparadas antes. Nuestro trabajo puede aportar información importante para los que estudian español argentino o noruego: para expresarse de manera adecuada y para ser cortés, no es suficiente conocer las normas culturales, sino que hay que tener en cuenta las estrategias lingüísticas que elegimos. Son culturalmente definidas, y por tanto, pueden causar malentendidos o repulsión hacia personas de otras culturas si no captamos la verdadera intención de los enunciados de otros. Además, es posible que muchas de las respuestas de los argentinos valgan para hispanohablantes de otros países, y que por lo tanto, los resultados obtenidos sean relevantes también para otras variedades del español. Por último, la intención es contribuir a la comprensión de la comunicación intercultural en un sentido más general. Se entenderá mejor cómo la comunicación es mucho más de lo que se dice, y que el significado intencionado del mensaje puede ser aún más difícil de entender si no compartimos la misma cultura. Este tema es de importancia primordial en un mundo cada vez más globalizado.

1.2 Disposición

La disposición de la tesina se divide de la siguiente manera: en el capítulo que sigue se presentan las teorías de los pioneros de la cortesía verbal, incluida en ellas la teoría que constituye el fundamento para nuestro análisis (la de Brown y Levinson). También cuestionamos la universalidad de esta teoría y presentamos la cortesía situada en el contexto argentino y noruego. En el capítulo 3 se describe el diseño metodológico. En el capítulo 4 y 5 presentaremos los análisis de la petición, y en el capítulo 6 se describen las conclusiones de estos análisis.

2 Marco teórico y conceptual

2.1 La cortesía en la pragmática

Para entender la relación entre la cortesía y la pragmática partiremos de una definición general de la cortesía:

Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona⁵

Así es como define la RAE la cortesía. Todos tenemos una idea en qué consiste la cortesía: desde la infancia aprendemos la importancia de ser cortés, hemos vivido los efectos positivos y negativos por mostrar cortesía o la falta de la misma, y sabemos que la cortesía es sobre todo de importancia primordial en el trato con gente que no conocemos bien. Todos los días seguimos ciertas normas sociales en el trato con otras personas, quizá sin darnos mucha cuenta: una sonrisa, un “gracias” o un saludo son ejemplos de elementos de la cortesía diaria. Ahora bien, ¿cómo relacionamos este concepto general de la cortesía con el término que representa la cortesía verbal en la pragmática?

La cortesía en la pragmática es una teoría que nace dentro de la lingüística, por tanto su enfoque es el de ocuparse de cómo la cortesía se expresa en las estructuras lingüísticas. Se estudia las construcciones verbales y los elementos léxicos de los enunciados en el acto comunicativo; los significados que aportan el lenguaje corporal y la entonación prosódica queda fuera de su análisis. La pragmática se definió como disciplina en los años 1970. Surgió como una reacción a las teorías de Saussure (1959) y Chomsky (1965) (como se cita en Martínez-Flor y Usó-Juan 2010: 4). Tanto los conceptos de *langue* y *parole* de Saussure como la gramática generativa de Chomsky se basan en el estudio de la lingüística, sin considerar el uso de la lengua en un determinado contexto. El contexto es lo que va a ser la parte central de la pragmática. No se estudian oraciones como componentes gramaticales, sino como unidades emitidas en su momento comunicativo. Se enfoca también en los usuarios de la lengua y la relación entre ellos: las formas lingüísticas son expresadas por un emisor a un destinatario que las interpreta. Siguiendo a Martínez-Flor y Usó-Juan (2010) encontramos las siguientes características de la pragmática:

⁵ <http://lema.rae.es/drae/?val=cortesia> (consultado el 9 de septiembre de 2012).

(1) The use of language as a means of communication; (2) the importance of language use focusing on functions rather than on forms; (3) the study of the processes which occur in communication; (4) the importance of context and authentic language use; (5) the interdisciplinary nature of pragmatics; and (6) the application of linguistic theories based on the concepts of communicative competence (2010: 5).

Por estas definiciones se entiende que la pragmática comprende un ámbito de estudio amplio. Podría ser relevante analizar cómo los estudiantes de una lengua extranjera, hacen transferencias de su lengua materna, al aprender una lengua extranjera. Y así ver, si las transferencias que hacen (si es que son significativas) resultan en un uso no cortés de la lengua meta. Sin embargo, esto excede los límites de esta tesina, y nos concentraremos en la cortesía de las lenguas en forma separada.

Nuestras evaluaciones de la influencia de lo cultural en la expresión lingüística no pretenden ser un estudio exhaustivo, sino un intento de encontrar posibles relaciones entre la cultura y la expresión lingüística. Ésta es la relación que se estudia en la sociopragmática. Lo importante es reconocer que la cultura forma parte del contexto de cualquier enunciado, y por lo tanto parte de la pragmática: la cultura a la que pertenece el oyente determinará en gran medida su interpretación de lo dicho. Asimismo, la cortesía es una cuestión cultural. Por tanto, una descripción de algunas características culturales, nos puede servir para entender mejor la cortesía lingüística empleada en los dos idiomas.

En cuanto a la cortesía pragmática, su marco de referencia lo constituyen las teorías de los actos de habla (Austin 1962, Searle 1969), las máximas conversacionales y de cortesía (Grice 1975, Leech 1983), la teoría de la relevancia (Sperber y Wilson 1986), las reglas de cortesía (Lakoff 1973) y la cortesía verbal (Brown y Levinson 1987). Introduciremos ahora la teoría de los actos de habla y su relación con la realización de la petición. Después siguen las teorías de Leech y Lakoff, y por último la de Brown y Levinson, que es el marco de referencia más central en esta tesina.

2.1.1 La petición como acto de habla

La teoría de los actos de habla de Austin (1962), en la que posteriormente se basó Searle (1969), ha sido una herramienta útil en el estudio de la comunicación intra e intercultural. En palabras de Escandell, “la teoría de los actos de habla ha abierto perspectivas muy enriquecedoras y ha aportado soluciones valiosas a una gran parte de los problemas que plantea el estudio del uso efectivo del lenguaje” (2008: 78). Austin

presentó su teoría en la obra *Como hacer cosas con palabras* (título original *How to do things with words*) y el título releva lo revolucionario de su teoría: describió como el lenguaje no sólo sirve para describir las cosas en el mundo, sino también para realizar acciones (Placencia y Bravo 2009 (2002): 2). De ahí el nombre “acto de habla”.

Retomamos un ejemplo descrito por Placencia y Bravo (2009) que explica bien cómo un enunciado que parece tener carácter descriptivo, en realidad puede servir para hacer algo:

Con el enunciado *hace frío*, por ejemplo, el hablante hace referencia a la temperatura ambiental (un estado de cosas en el mundo); sin embargo puede estar realizando una petición (*cierra la puerta o tráeme una manta*), una queja (*¿por qué has dejado abierta la puerta?*) u otra acción, según el contexto en que ocurra el enunciado (2009: *ibíd.*).

La petición o la queja en este ejemplo serían distintos tipos de acto de habla. No obstante, saber si se trata de una petición, de una queja o de otra acción, puede ser más o menos difícil de captar por parte del destinatario. Es decir, sea cual sea la intención del hablante, el destinatario puede interpretar este enunciado de otra manera. Así Austin destaca tres niveles del acto de habla: el acto *locutivo*, *ilocutivo* y *perlocutivo* (en Escandell 2008: 59-60). El acto locutivo se refiere al significado semántico del enunciado, el acto ilocutivo a la intención del hablante, y el perlocutivo al efecto que tiene el acto en el oyente (*ibíd.*). Esta división explica cómo los actos indirectos pueden producir varias interpretaciones: primero, no siempre hay correspondencia entre acto locutivo e ilocutivo (entre lo que el hablante *dice* y lo que *quiere decir*). Segundo, si bien el destinatario entiende que el hablante quiere decir algo más de lo descrito por su enunciado, esto no significa que capte el significado intencionado por el hablante. El destinatario tiene que servirse de varios factores del contexto para llegar a una interpretación que considera adecuada, y la interpretación que hace puede ser “equivoca”. Es decir, el resultado es un malentendido; una mala interpretación de lo dicho por el hablante.

Como veremos en los apartados que siguen, la cortesía puede ser una razón por la cual el hablante opta por estrategias en las que no hay correspondencia entre la fuerza locutiva y la fuerza ilocutiva.

2.2 Las primeras teorías de la cortesía

2.2.1 El principio de cortesía de Leech

Con su principio de cortesía (*Politeness Principle*) Leech pretendió complementar la teoría del principio de cooperación de Grice.⁶ Según Leech, la teoría de Grice refleja la preocupación tradicional de los lógicos por la verdad (Leech 1983: 80, traducción propia), es decir el significado proposicional del enunciado, y no puede explicar de manera satisfactoria los principios que interactúan en la conversación. Por ejemplo, dice Leech, el principio de cooperación no puede explicar por qué nos expresamos a veces de manera indirecta para comunicar lo queremos decir, o la relación entre “*sense and force*” en oraciones no-declarativas (ibíd.).

La base para el principio de cortesía de Leech es el mantenimiento del equilibrio social (ibíd.: 82). Según este autor es la relación entre los interlocutores la que determina la composición del enunciado, y según el grado de cortesía empleado, el emisor mantiene o modifica la relación existente. La cortesía se evalúa según el *coste* o el *beneficio* que representa la acción para el emisor o el destinatario. Así, la acción es más descortés cuanto mayor es el coste para el destinatario, y es más cortés en el caso contrario (Escandell 2008: 150). Para poner un ejemplo podemos decir que el acto de *anunciar* algo a alguien puede ser un acto cortés si implica una buena noticia para el destinatario, o un acto descortés si lo que se anuncia supone una obligación futura, y por lo tanto un coste para el destinatario.

Luego Leech hace la distinción entre la cortesía absoluta y la cortesía relativa. La cortesía absoluta se refiere a los actos de habla que son, según Leech, inherentemente corteses o descorteses. El acto de amenazar a alguien es por ejemplo un acto inherentemente descortés, mientras que el acto de ofrecer es un acto inherentemente cortés. La cortesía relativa, a su vez, denota el tipo de cortesía que depende decisivamente del contexto o de la situación (Leech 1983: 102). Es decir, algunos actos pueden ser evaluados más o menos corteses según la influencia de los factores del contexto situacional.

⁶ El principio de cooperación de Grice (1975) estudia los principios que regulan la interpretación de los enunciados (Escandell 2008: 79).

De acuerdo con lo recién expuesto, Leech divide los actos en cuatro categorías según el grado de coste o beneficio que implica el acto para los interlocutores, y nombra las siguientes categorías:

- 1) *las acciones que apoyan la cortesía,*
- 2) *las acciones que son prácticamente indiferentes a la cortesía,*
- 3) *las acciones que entran en conflicto con la cortesía,*
- 4) *las acciones que son dirigidas frontalmente contra el mantenimiento de la relación entre los interlocutores* (en Escandell 2008: 150-151).

De estos cuatro grupos, es el número 3 el que depende en mayor medida de las estrategias de cortesía. Se trata de acciones que dependen de la cortesía relativa, por lo tanto, los factores del contexto determinarán en gran medida si la distancia entre los interlocutores será aumentada o disminuida después de realizar el acto. El acto de “pedir” cae dentro de este grupo. Estos tipos de actos implican un mayor o menor coste para el destinatario, y sin el empleo de las fórmulas de cortesía se arriesga a que la relación entre los interlocutores se deteriore. Leech mantiene que el empleo de un acto de habla en forma más indirecta es una manera de aumentar el grado de cortesía del acto, porque le da al destinatario libertad de responder si o no (Leech 1983: 120). Así por ejemplo, *¿puedes darme una manzana?* es más cortés que *dame una manzana*.

Como otras teorías sobre la cortesía, la teoría de Leech hace la distinción entre la cortesía positiva, y la cortesía negativa. En palabras de Leech:

La cortesía negativa consiste en minimizar la descortesía de las ilocuciones descorteses, y la [*cortesía*] *positiva*, en maximizar la cortesía de las corteses (citado en Escandell 2008: 151).

Leech al final formula una serie de máximas que reflejan esta doble vertiente (la positiva y la negativa) de la cortesía. Valora la cortesía negativa como lo principal, mientras que considera la cortesía positiva prescindible.

2.2.2 Las reglas de cortesía de Robin Lakoff

Lakoff (1973) formula dos reglas principales de cortesía; sea claro y sea cortés (revisado por Escandell 2008: 148). Esta última tiene sus tres modalidades: *no se imponga, ofrezca opciones y refuerce los lazos de camaradería* (ibíd.). Como Leech, Lakoff también considera el uso de las formas indirectas como una manera de incrementar la cortesía del acto, y asimismo, nombra la relación existente entre los interlocutores como el factor determinante para el grado de cortesía. Según su punto

de vista, mientras más estrecha la relación entre los interlocutores, más directo es el acto de habla. Además pone énfasis en la muestra de confianza y el uso de formas personales en aquellos casos en que la relación entre los interlocutores es muy cercana (*refuerce los lazos de camaradería*) (ibíd.: 149).

2.2.3 El modelo de Brown y Levinson

Muchos consideran que el modelo de Brown y Levinson es el que ofrece la teoría de cortesía más elaborada. El modelo explica el funcionamiento de la cortesía basándose en dos conceptos: *La racionalidad y la imagen pública* (del inglés *face*). Estos dos conceptos, según Brown y Levinson, son propiedades básicas de todo individuo, y sirven para explicar su comportamiento comunicativo (retomado por Escandell 2008: 154). La racionalidad se refiere al modo de razonamiento del individuo, y está ligada al principio de cooperación. Como se sabe, este principio se basa en la lógica aristotélica, y su objetivo es la emisión de información concisa para asegurar la eficacia de la conversación.

La imagen pública, a su vez, es el perfil público que el individuo reclama para sí y quiere conservar (ibíd.: 154). La idea de imagen pública fue fundada por Goffman (1967) y constituye el concepto más esencial de la teoría de Brown y Levinson. La imagen pública es algo que se otorga emocionalmente, puede ser perdida, mantenida o mejorada, y hay que atenderla constantemente en la interacción (Brown y Levinson 1987: 61). En la interacción (la comunicación), todos cooperamos para mantener nuestra propia imagen y la imagen del otro, y esta cooperación se basa en una vulnerabilidad mutua de “perder” la imagen: el mantenimiento de nuestra imagen pública depende del mantenimiento de la imagen de nuestro interlocutor. Las formas de cortesía que se emplean, se eligen considerando que los dos interlocutores tienen y aspiran a conservar esta imagen pública. En palabras de Escandell, “De la necesidad de salvaguardarla [la imagen pública] se derivan todas las estrategias de cortesía” (2008: 154).

Esta imagen pública tiene sus dos vertientes; la imagen negativa y la imagen positiva. La imagen negativa se refiere al deseo que tiene el individuo de libertad de acción y de verse libre de imposiciones por parte de los demás. La imagen positiva se refiere al deseo de ser apreciado y aceptado por los demás, y de que otros compartan sus deseos (ibíd.: 155). Algunos actos pueden poner en peligro la imagen negativa, otros la imagen positiva, o bien las dos. La petición es descrita como un acto que

intrínsecamente amenaza la imagen negativa del oyente, porque al pedir que el oyente haga algo, el hablante le está impidiendo su libertad de acción (Brown y Levinson 1987: 65-66). Cuando el emisor quiere decir algo que puede amenazar la imagen pública de los interlocutores, el emisor utiliza la cortesía para tratar de mitigar la potencial amenaza. El nivel de cortesía que empleará depende de tres factores (en Escandell 2008: 155):

- 1) *poder relativo* (P) del destinatario con respecto al emisor; se trata de la relación social entre los interlocutores.
- 2) *distancia social* (D), que se refiere al grado de conocimiento previo entre los interlocutores. Es baja si se conocen bien y alta si no se conocen.
- 3) *grado de imposición* (G) del acto con respecto a la imagen pública; hasta qué grado representa el acto una amenaza para la conservación de la imagen pública de los interlocutores. En cuanto a la petición, pedir que alguien le alcance un libro puede ser un ejemplo de un acto con un grado de imposición bajo, mientras que pedir que vayan al supermercado para comprarle algo representaría un acto con un grado de imposición más alto.

Sumando los valores de estos tres factores, dicen Brown y Levinson, se llega al riesgo potencial que supone una determinada *acción que amenaza la imagen pública* (AAIP; del inglés *face threatening acts, FTA*).

Así, el acto de habla puede elegir varias estrategias de cortesía según el riesgo potencial que representa. Por tanto, mientras menor es el riesgo, más evidente será la intención del emisor (ibíd.). Hay cinco posibilidades de estrategias:

- 1) Abierta y directa
- 2) Abierta e indirecta, con cortesía positiva
- 3) Abierta e indirecta, con cortesía negativa
- 4) Encubierta
- 5) Evitar decir la AAIP

Luego, estas posibilidades se pueden ejemplificar en

- a) Hazme un café.
- b) ¿Me haces un café?
- c) ¿Me podrías hacer un café, por favor?
- d) Tengo sueño, necesito algo para despertarme.

El uso de una estrategia abierta y directa se deriva directamente del principio de cooperación de Grice. El emisor no trata de mitigar el daño potencial; su única preocupación es ser claro, conciso y no ambiguo (Escandell 2008: 156). En cambio, el uso de una estrategia indirecta sí entraña una atenuación de la posible amenaza. Para no mostrar claramente su intención, el emisor utiliza un tipo de cortesía orientada bien a la imagen positiva o bien a la imagen negativa. Como ya hemos dicho, la cortesía positiva se centra en la intimidad entre los interlocutores, el deseo de ser apreciado, y lo que tienen los interlocutores en común. En b) el hablante da por sentado que el oyente⁷ va a realizar la acción pedida, y cuenta con su cooperación, quizá por la relación cercana entre los dos. Otra versión de la estrategia abierta e indirecta con cortesía positiva (b) puesto en un ámbito social argentino, puede, por lo tanto ser: “Che, ¿me hacés un café?”. Aquí el emisor ha optado por cortesía positiva, probablemente por considerar menor la amenaza, y así crea una parcela común entre los hablantes. Con el uso del “che” se marca la identidad social, y además se implica que el emisor considera al destinatario como un amigo. El hecho de que el riesgo de dañar la imagen pública se considere menor también hace que se opte por el presente del indicativo del verbo, y no por una perífrasis verbal que expresaría la intención del emisor de manera menos directa.

El enunciado (c), en cambio, representa el propósito de no dañar la imagen negativa de los interlocutores. Se pretende no limitar la libertad de acción del destinatario (ibíd.: 157), de ahí el uso del condicional y el “por favor”: el hablante está preguntando por la posibilidad que tiene el destinatario de realizar la acción; no da por hecho su disposición, y además mitiga y compensa la petición con “por favor”.

En (d) el emisor ha preferido una estrategia de cortesía encubierta (*off-record*). Esta estrategia es elegida por el emisor cuando no quiere que le sea atribuida la responsabilidad de haber realizado una AAIP (Brown y Levinson 1987: 211). Es decir, en el enunciado (d), el emisor no deja claro que su intención es pedir un café. Deja al destinatario que lo interprete, y el emisor siempre puede decir que no pretendía pedir algo del destinatario. Sin embargo, como señalan Brown y Levinson, muchas veces las estrategias encubiertas son en realidad abiertas cuando son emitidas en su contexto, porque los factores que fomentan su interpretación (la información compartida por los

⁷ Escandell prefiere el término *destinatario* en vez del término *oyente* para referirse a la persona a la que va dirigido el mensaje (2008: 29). Sin embargo, en esta tesina emplearemos *destinatario* y *oyente* como sinónimos ya que otros autores (por ejemplo Haverkate 1994) lo hacen de esta manera.

interlocutores en el contexto; la entonación, su lenguaje corporal etc.) hace que sólo una interpretación sea viable (ibíd.: 212).

2.3 ¿Es universal la cortesía?

Son muchos los estudiosos que han criticado los modelos hasta ahora descritos por ser excesivamente etnocéntricos. Al focalizar en el idioma inglés y la cultura anglosajona como base, carecen de variaciones culturales, y no pueden servir como modelos universales para describir la expresión lingüística de la cortesía, insisten algunos. La relación entre la imagen pública y la expresión lingüística parece ser más complicada y depender más de factores culturales de lo que proponen Brown y Levinson. La cortesía no se expresa de la misma manera en todas las lenguas, hay variación en cuanto a la importancia que las culturas asignan a las tres variables sociables, y su definición de lo que representa una acción que amenaza la imagen pública (AAIP). Es más, hay una diferencia en su manera de valorar los dos aspectos de la imagen pública. Algunas culturas parecen evaluar como más significativa la imagen positiva, mientras que otras consideran más importante la imagen negativa. A continuación mencionaremos brevemente a algunos autores que han criticado la universalidad del modelo que hemos utilizado como base para la interpretación de los datos de esta tesina: el modelo de Brown y Levinson. Después explicaremos las ideas de Henk Haverkate (1994), uno de los pragmalingüistas más influyentes sobre la cortesía lingüística en español. Al final de este apartado teórico presentaremos la cortesía lingüística en el entorno argentino y el noruego.

2.3.1 Algunas críticas al modelo de Brown y Levinson

Según Hill et al. (1986) el modelo de Brown y Levinson está exageradamente centrado en el individualismo y la intención del hablante, como para poder ser aplicado a algunas culturas no occidentales, como la japonesa (1986: 347-348). En esa cultura se valora más un tipo de cortesía asociada con convenciones sociales que con la voluntad del hablante; hay formas lingüísticas formales que deben ser empleadas según la situación social. En este sentido, no habrá tanta libertad en la elección de las diferentes fórmulas lingüísticas, por lo que no se puede entender e interpretar la cortesía de los enunciados según la intención del hablante (ibíd.). Asimismo, Wierzbicka (1991), basándose en la lengua polaca, y Placencia y Bravo (2009) en datos en español, cuestionan el individualismo como fundamento de la cortesía negativa. El respeto por

la privacidad, dicen Placencia y Bravo, son representaciones de los deseos de autonomía de las personas de la cultura anglófona, y en otras culturas la autonomía puede expresarse de otras maneras (2009:14). Para Bravo, la autonomía comprende “la percepción que tiene un individuo de sí mismo y la percepción que los demás dentro del grupo tienen de él como alguien diferente, es decir con contorno propio”(ibíd.:14).

Wierzbicka además añade otra crítica relevante al descartar la correspondencia entre indireccionalidad y cortesía. Según esta pragmalingüista, aunque lo sea en la cultura inglesa, el grado de direccionalidad no tiene por qué ser una indicación de cortesía en otras culturas. Asimismo, ella relaciona la necesidad de ser indirecto con la tradición de la cultura anglosajona de enfatizar los derechos y la autonomía de los individuos, de respetar la privacidad y dar el visto bueno a los compromisos frente al dogmatismo (Wierzbicka 1991: 30). Este es un punto de mucha relevancia, que explicaremos más adelante.

La lingüista francesa Kerbrat-Orecchioni (1997), por otro lado, critica el modelo de Brown y Levinson por ser demasiado negativo. Según ella, estos pragmalingüistas consideran la interacción social demasiado frágil, en la que casi toda comunicación constituye una amenaza a las imágenes que la cortesía debe reparar (en Placencia y Bravo 2009: 13). Kerbrat-Orecchioni opina que también hay acciones que realzan la imagen del interlocutor, como el cumplido y el agradecimiento, y que éstas no han recibido suficiente atención en la cortesía lingüística. Estos actos son descritos por Brown y Levinson como actos que amenazan la imagen negativa; el cumplido amenaza la del oyente y el agradecimiento la del hablante (Brown y Levinson 1987: 66-67). Según Kerbrat-Orecchioni estos actos no son actos amenazantes, sino actos que agradan la imagen (*FFAs* del inglés *face flattering acts*). Cada acto de habla, mantiene, puede ser un acto que amenaza o un acto que agrada un aspecto de la imagen, o bien una combinación de los dos (Kerbrat-Orecchioni 2004: 43). Sin tomar en cuenta el contexto, dice, es imposible saber si la imagen se ve amenazada o agrada, por lo que no se puede hablar de actos que típicamente amenazan un aspecto de la imagen del hablante o del oyente (ibíd.: 47-48).

2.3.2 Dificultades al aplicar la teoría de Brown y Levinson a nuestro estudio comparativo

Nosotros consideramos esta subestimación de los factores contextuales de las situaciones en el modelo de Brown y Levinson, una razón importante por la que hay

que cuestionar su vigencia. Es decir, es complicado sostener que el grado de cortesía empleado en una situación dada se determina en su mayor parte por el *poder relativo*, la *distancia social* y la *imposición* que representa el acto, si en la situación hay otros factores que también influyen. Brown y Levinson admiten que existe variación contextual, pero a nuestro juicio, atribuyen poca importancia a ésta en sus análisis lingüísticos. Ellos dicen que por la influencia de los factores situacionales, los valores de estas tres variables sociales valen para los interlocutores sólo en un contexto particular y para una AAIP particular (Brown y Levinson 1987: 79). Y que las tres variables sociales no son independientes, sino que subsumen a todos los demás factores (como el estatus, la identidad étnica, la amistad, los factores situacionales etc.) (ibíd.). En esto estamos de acuerdo, pero nos parece problemático analizar los enunciados según esas tres variables sociales, como hacen ellos, si el contexto situacional tiene tanta importancia que el enunciado tenga una composición totalmente distinta: ¿cuáles son las expectativas que los interlocutores tienen en una conversación específica? Una petición-¿es sólo una petición o es también una forma de ponerse en contacto y conocer a alguien? ¿Y qué decir de las personalidades de los interlocutores? Si uno es tímido, otro más audaz, o si alguien tiene un mal día. Estos son factores que influenciarán la composición del enunciado.

Si añadimos a la variación contextual las diferencias culturales que puedan existir en las evaluaciones de los tres factores sociales, entendemos que hacer un análisis intercultural de la cortesía lingüística no es una tarea fácil. Hemos considerado que analizar las peticiones realizadas por personas de diferentes culturas en las mismas situaciones, es una manera adecuada de hacerlo. Pero no será de ninguna manera un análisis de la cortesía lingüística en un sentido absoluto. Como se trata de situaciones hipotéticas, faltarán algunos factores situacionales. Además es difícil conocer hasta qué grado las diferencias culturales en la estimación de las variables sociales se expresan lingüísticamente. Los valores de P (poder relativo) y D (distancia social) tendrán por lo tanto valores relativos en nuestro análisis. Deseamos encontrar los comportamientos lingüísticos que se consideran apropiados en las situaciones descritas y analizar su nivel de cortesía, pero sólo podemos hacer suposiciones sobre la relación entre cortesía, expresión lingüística y la influencia de estos tres factores sociales. Así coincidimos con Meier (1995) en su manera de entender la cortesía lingüística y cómo se debe interpretarla:

Meier (1995) rechaza, por un lado, la equiparación de cortesía en el modelo de Brown y Levinson con determinados rasgos léxicos o sintácticos. Según él, se puede evaluar la cortesía

de un enunciado solamente con respecto al contexto particular y a las expectativas e interpretaciones de oyentes particulares (1995: 387). Por otro lado, critica lo que él considera como una falta de claridad que hay en las nociones de imagen positiva y negativa que se refleja también en las denominadas estrategias de cortesía positiva o negativa, y que da lugar a diferentes interpretaciones y contradicciones lo que presenta dificultades para estudios comparativos. Su propuesta es que se puede hablar de la cortesía como un fenómeno universal sólo en el sentido de que cada sociedad tiene sus normas de comportamiento apropiado (1995: 388). Sería entonces el objeto de estudios comparativos el identificar patrones en cuanto a la percepción de lo que es comportamiento apropiado (en Placencia y Bravo 2009: 13).

2.3.3 La cortesía en español

2.3.3.1 Henk Haverkate

Con su libro *La cortesía verbal* (1994) Haverkate pretende crear una teoría de cortesía válida para el mundo hispánico. Es un estudio sobre la cortesía en español, que toma como marco teórico las teorías de Searle (1969), Grice (1975) y Brown y Levinson (1987).

Como Brown y Levinson, Haverkate insiste en la universalidad de la categoría de imagen. Admite que la interpretación de la cortesía positiva y negativa puede variar de una cultura a otra, pero no atribuye estas variaciones a diferencias en el concepto de la imagen. El autor da varios ejemplos de variación cultural en los actos de habla, y dice que muchos actos, como el de agradecer, no se producen en las mismas situaciones comunicativas en todas culturas (1994: 94). Pone el ejemplo de que en España, no se espera que el cliente le dé las gracias al mozo al servirle éste la comida, mientras que en Holanda, la falta de un agradecimiento verbal en la misma situación se podría considerar como una muestra de descortesía. Luego, destaca asimismo, que el contenido léxico de las fórmulas varía de una cultura a otra. Con todo, este pragmalingüista se conforma con la evaluación de la cortesía como algo universal en un sentido somero: que los interlocutores, en toda interacción verbal, suelen ser conscientes de su propia imagen y la de su interlocutor.

2.3.3.1.1 La petición según Haverkate

Haverkate describe, de acuerdo con Brown y Levinson, los actos exhortativos como actos que encierran una amenaza inherente a la imagen negativa del interlocutor (Haverkate 1994: 148). Una exhortación implica que el emisor pretende que el destinatario lleve a cabo una acción, por lo que la libertad de acción del destinatario se

ve amenazada. Además, la petición cae dentro de la categoría de las exhortaciones impositivas, porque implica un beneficio para el hablante. Haverkate explica las diferencias entre el acto impositivo del ruego y el acto impositivo del mandato: primero, sostiene Haverkate, el ruego es el único que puede comunicar cortesía negativa. El mandato es un acto inherentemente descortés (ibíd.:150). Asimismo, para servirse del mandato, el hablante debe hallarse en una posición de poder con respecto al oyente, y si no tiene esta posición al emitir el mandato, es probable que el destinatario se oponga a realizar la acción pedida. El ruego, por su parte, no manifiesta ninguna relación jerárquica entre los hablantes. Sin embargo, la distinción entre el ruego y el mandato resulta difícil en muchos casos, ya que los emisores que tienen poder también pueden hacer su acto exhortativo impositivo en forma de ruego (ibíd.: 151).

2.3.3.1.2 Actos de habla directos e indirectos

Haverkate acepta la idea existente entre muchos pragmalingüistas de que la cortesía es el factor que predomina sobre todo en la realización de los actos de habla indirectos. Pero lo que sí cuestiona es la definición de un acto de habla indirecto; la idea de que existe una relación constante entre forma lingüística y función pragmática. Tomando esta visión como punto de partida, Haverkate se pregunta: ¿podemos decir que las oraciones imperativas siempre representan las exhortaciones directas, e igualmente, que las interrogativas, cuando su objeto ilocutivo es la de una exhortación, siempre representan exhortaciones indirectas? (ibíd.:153-154).

En cuanto a la definición de un acto de habla indirecto, hay una discrepancia de opiniones entre los pragmalingüistas. No vamos a indagar en sus explicaciones ahora, sólo presentamos la descripción que Haverkate utiliza como marco de referencia, y que tiene un amplio reconocimiento entre los pragmalingüistas:

Si a una locución específica puede atribuírsele más de un objeto ilocutivo, es corriente calificarla de acto de habla indirecto (ibíd.: 154).

Según esta definición, *Aparte usted su coche* sería un acto de habla directo, porque sólo permite una interpretación, mientras que *¿Quiere usted apartar su coche?* sería un acto de habla indirecto, ya que puede ser interpretado de dos maneras: tanto como una pregunta sobre la voluntad del destinatario como una petición. Pero no es así, argumenta Haverkate. No se puede determinar si se trata de una exhortación directa o indirecta por su estructura formal, porque en casos como el de arriba, la interrogación

sólo permite una interpretación. La intención del hablante está claro, es una petición, y no una pregunta sobre la voluntad del interlocutor, por lo cual es igual de directa que la primera exhortación. En palabras de Haverkate: “(...) el oyente no necesita disponer de conocimientos situacionales específicos para llegar a la correcta interpretación de tales actos de habla” (ibíd.: 156). Su explicación es que en este tipo de interrogaciones el hablante hace una referencia explícita tanto al acto pedido como al interlocutor. Otros actos, como *¿Está cerrada la puerta?* son indirectos, porque la falta de una referencia explícita a un acto futuro del oyente, hace posible atribuirles varias funciones ilocutivas (ibíd.). Es decir que Haverkate parece sólo aceptar como indirecto lo que según Brown y Levinson (véase 2.2.3) es una realización *encubierta* del acto de habla.

A pesar de que resulta difícil definir con certeza la composición lingüística del acto de habla indirecto, Haverkate lo acepta como el prototipo de la muestra de cortesía en la exhortación. Pero aun con esta opinión, el autor no quiere rechazar por completo el acto de habla directo como instrumento para efectuar cortesía. Analiza tanto las exhortaciones directas como las indirectas como formas de transmitir cortesía negativa. La idea tradicional de los pragmalingüistas ha sido que la oración imperativa representa el prototipo de la exhortación directa. También se ha dicho que el imperativo suele ser usado por un hablante con autoridad. Haverkate quiere demostrar que estas características típicas del imperativo, es decir que es directo y usado por un hablante con autoridad, no excluyen a la cortesía (ibíd.: 162). A través de exponer la relación entre la cortesía y la oración imperativa, mantiene que el hecho de que la oración sea imperativa no es el factor que en mayor medida determina su grado de cortesía. Los elementos que componen la situación comunicativa son más centrales (ibíd.).

Primero, dice, en español (y en otras lenguas) la entonación es crucial para poder distinguir entre la expresión de un ruego o un mandato del imperativo. Recordemos que Haverkate ha establecido el ruego como un acto inherentemente cortés, y el mandato como un acto inherentemente descortés. Al mismo tiempo, el autor observa que es difícil hacer límites fijos entre los distintos tipos de exhortaciones, ya que dependerá siempre de la interpretación que haga el interlocutor. Centrándose en el uso cortés del imperativo, el pragmalingüista sostiene que se trata sobre todo de intercambios verbales rutinarios, en los que los papeles de los interlocutores están más o menos preestablecidos (ibíd.: 165). Un ejemplo es la comunicación entre el vendedor

y el comprador en el mercado (e.g.: *dame cinco manzanas*). Otro uso cortés del imperativo es cuando se trata de la realización de un acto que no requiere mucho esfuerzo por parte del destinatario. Es decir, actos que en términos de Brown y Levinson representan un grado de imposición bajo, o en palabras de Leech, un coste menor para el destinatario (véase 2.2.3 y 2.2.1). Pueden ser actos como el de pedir a alguien que escuche, o que cierre la puerta por ejemplo. Sin embargo, estos actos pueden ser realizados tanto como un ruego como un mandato: además del patrón entonativo, los signos paralingüísticos, como una sonrisa, o elementos lingüísticos, como la interjección o el uso del vocativo, ayudan a hacer la distinción entre el mandato y el ruego (ibíd.: 166-167).

En cuanto a los interrogativos, Haverkate argumenta que los del tipo *¿Puedes traerme el correo?* y *¿Quiere usted apartar su coche?* generalmente manifiestan cortesía porque el ruego no se hace de manera explícita. Es decir, da al oyente la oportunidad de sólo responder a la pregunta, y no al ruego que está implícito en el acto. Una respuesta negativa no sería entonces un rechazo al ruego, sino un rechazo a la pregunta (ibíd.: 168). Es más, con estas oraciones, se puede decir que representan actos corteses, porque el hablante muestra empatía hacia su interlocutor. En el primer ejemplo se pregunta sobre las condiciones físicas del interlocutor; su capacidad de traer el correo, y en el segundo sobre su voluntad. Sin embargo, un enunciado no siempre es cortés sólo por el hecho de hacer referencia a la habilidad o la disponibilidad del interlocutor, dice Haverkate. El hablante puede violar de estas condiciones de manera intencional. Ésta es la estrategia de la que se sirve el hablante para obtener efectos irónicos. El efecto irónico se crea si el hablante por ejemplo está consciente de la incapacidad que tiene su interlocutor de realizar una acción, e igual le pide que la haga. Haverkate de nuevo hace hincapié en su conclusión general: que la cortesía queda determinada por el carácter específico del contexto y de la situación comunicativa (ibíd.: 169). Con todo, tanto una oración imperativa como una oración interrogativa que contienen una referencia a la habilidad o disponibilidad del destinatario, pueden servir para transmitir cortesía negativa. Esta idea la confirman los ejemplos siguientes, unos de los muchos expuestos por Haverkate:

- a) Tenga la bondad de apartar su coche.
- b) ¿Me hace el favor de apartar su coche? (ibíd.: 170)

En esos ejemplos, es el significado léxico de *bondad* o *favor* el que produce el efecto cortés, porque aluden al poder o a la autoridad del oyente (ibíd.: 171).

Es de suponer que las aportaciones de Haverkate son válidas también en el ambiente argentino, ya que esta cultura es gran heredera de la cultura española y su lengua. Sin embargo, y como es sabido, la cultura y la lengua en Argentina no igualan a las de España. Las olas inmigratorias a finales del siglo XIX y principios del siglo XX de varios países europeos, sobre todo de Italia, ha contribuido al etos cultural de Argentina, y también a su lengua. Consideramos, por lo tanto, pertinente representar lo que los pragmalingüístas argentinos comprenden por la cortesía.

2.3.3.2 La cortesía en español argentino

En el campo de estudio de la cortesía en español, el programa EDICE (Estudios del Discurso de la Cortesía en Español) ha aportado varias investigaciones fructuosas sobre la cortesía lingüística de los países hispanohablantes. En la edición *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Susana H. Boretti contribuyó con dos artículos sobre la imagen y la cortesía lingüística en la Argentina. Uno de ellos fue un análisis sobre los hábitos sociales de profesionales y estudiantes universitarios de Rosario, Argentina. Su objetivo fue examinar la percepción que tenían los participantes de la cortesía; averiguar lo que ellos relacionaban con comportamientos de cortesía, y así determinar cómo la cultura influye en el estilo comunicativo. Una conclusión importante que sacó fue que muchos actos que tradicionalmente se han considerado como actos amenazantes, como la petición, no se consideran amenazantes en contextos de familiaridad. El alto grado de confianza existente en las situaciones comunicativas entre amigos, familiares y compañeros de trabajo fue lo que explicó la reducción de la amenaza: la confianza neutraliza la posible amenaza del acto de habla (Boretti 2003b: 201). Por lo tanto, se considera apropiado y no amenazante el uso directo y frontal en estos contextos (ibíd.).

2.3.3.2.1 Imagen de afiliación y de autonomía

Boretti no sólo explica el uso cortés del estilo directo por la alta valoración social de la confianza en la cultura argentina. En contraste con Brown y Levinson, a los que se han criticado por ser demasiado centrados en uno de los aspectos de la imagen (la imagen negativa, véase el apartado 2.3.1), Boretti habla de una cortesía que se enfoca en los dos aspectos de la imagen a la vez. Pero se aleja de los criterios de Brown y Levinson

y utiliza los criterios de Bravo de autonomía y afiliación⁸ para determinar los contenidos de la imagen pública argentina. El imperativo, dice, alude tanto a los valores de autonomía como a los valores de afiliación de la imagen argentina, de tal manera que no se puede llamar descortés a su uso en contextos informales. Analiza una conversación entre tres amigos argentinos y relaciona sus peticiones directas (e.g. *serví el vino, hacélo*) como una manifestación de la autoafirmación del hablante y una muestra de la confianza que existe en el grupo (2003a: 115). Las peticiones directas son a veces también acompañadas con explicaciones largas en las que el hablante se autoelogia (una característica de la imagen de autonomía). Sobre el análisis de esta conversación, la autora hace la siguiente conclusión, que esclarece su argumento:

Este juego de la negociación entre la autoafirmación individual y la confianza entre los miembros del grupo, a través de comportamientos amistosos, sinceros y generosos, es parte de la construcción colectiva de un discurso identitario, muy extendido en la sociocultura nacional: el individuo se afirma demostrando sus cualidades que lo hacen creíble ante los demás, a partir de la confianza ganada en el seno del grupo. Por eso, el uso de formas de imperativo, expansivas y rotundas, que reflejan un trato interpersonal sin rodeos, respondiendo a motivaciones subyacentes a la imagen del grupo, y presentes en el “contrato conversacional” de los participantes (Fraser, 1990), no son percibidas como impositivas ni amenazantes, más bien reproducen comportamientos afiliativos que están ampliamente manifestados en la secuencia completa de nuestro corpus (véase Boretti 2001: 88-94), donde la cortesía emerge con la lógica propia de las necesidades de autonomía al servicio de las de afiliación, reforzando las relaciones interpersonales y creando un clima cooperativo y amable (Boretti 2003a: 115).

Queda más claro, entonces, como la “protección” de la imagen negativa de Brown y Levinson no es lo esencial en las peticiones argentinas. El no imponerse al otro, y mostrar respeto por la esfera privada del interlocutor mediante el uso de estrategias indirectas, no tiene necesariamente un efecto cortés en el ambiente argentino. El estilo directo es más bien el estilo preferido, que goza de una actitud positiva. Boretti rechaza la idea de que la estrategia indirecta de la petición conlleve una distancia interpersonal o una “neutralización de riesgos en la interacción” (ibíd.), es decir una referencia a la imagen negativa. Opina que esta estrategia también puede tener una función afectiva, y que la afectividad es un componente importante de la categoría de afiliación de la imagen argentina (ibíd.: 116). Dependiendo del contexto, la indireccionalidad puede tanto emplearse para marcar distancia y evitar la imposición,

⁸ Recordamos que, como ya mencionamos en el apartado 2.3.1, que Bravo define la *autonomía* como la percepción que el individuo tiene de sí mismo así como la percepción que los demás tienen de él como alguien diferente. La *afiliación*, a su vez, se relaciona con “el percibirse y ser percibido por los demás como parte integrada al grupo” (citado en Boretti 2000: 82). La confianza es entonces parte de la imagen de afiliación.

como transmitir afecto entre familiares o amigos (Boretti 2000: 93), y así comunicar cortesía.

Estas manifestaciones afirman las declaraciones de otros pragmalingüístas que critican el modelo de Brown y Levinson: indireccionalidad y mitigación no son necesariamente usos prototípicos de la cortesía, y la expresión lingüística de la cortesía depende del contexto sociocultural.

2.3.3.2.2 La imagen pública argentina en el contexto socio-cultural

Boretti además formula algunas observaciones sobre la imagen argentina en su contexto socio-cultural. Estas observaciones son muy útiles para poder interpretar la cortesía lingüística, ya que la cortesía es, como se sabe, un producto cultural.

Una proposición que presenta es que el deseo de autoafirmación de los derechos propios puede ser una característica de la imagen argentina heredada de la imagen de España (Boretti 2000: 86). Asimismo esta autora relaciona la imagen afiliativa con los principios de confianza y reciprocidad heredados de las culturas mediterráneas (incluyendo la española), de las que procede la mayoría de los inmigrantes que poblaron la Argentina, a finales del siglo XIX y principios del siglo XX (ibíd.: 88). La importancia de la confianza y la reciprocidad se vincula además con el *gaucho*,⁹ figura que fue importante en la formación del país. La palabra *gaucho* ha adquirido un significado muy positivo, para los argentinos expresa “todo lo bueno, lo noble, la amistad, el desprendimiento, y aún la valorización de la familia (...)” (ibíd.: 87). Se le pide “una gauchada”, es decir un favor, a los amigos, a un familiar; a una persona en quien se confía. Como señala Haenchs y Werner (1993: 296), citado en Boretti (ibíd.), “pedir que uno le hagan una gauchada” es “una actividad cortés porque presupone principios de *confianza, disponibilidad, generosidad, reciprocidad*, cuando no de *desinterés*.”

Sin embargo, esta solidaridad de la imagen argentina no se extiende a todos los contextos, mantiene Boretti. El individualismo también es muy fuerte en Argentina, y ha quizá aumentado en las épocas recientes, en especial en las zonas urbanas. La autora menciona una descripción del comportamiento argentino frecuentemente

⁹ La Real Academia Española (RAE) tiene entre otras las siguientes definiciones de la palabra *gaucho*: 1: “Mestizo que, en los siglos XVIII y XIX, habitaba la Argentina, el Uruguay y Río Grande del Sur, en el Brasil, era jinete trashumante y diestro en los trabajos ganaderos”. 2: “Arg. y Ur. Hombre de campo, experimentado en las faenas ganaderas tradicionales” (<http://lema.rae.es/drae/?val=gaucho> consultado el 20 de marzo de 2013).

observada en un cuestionario que utilizó (respondido por participantes argentinos): “el comportamiento es individualista, porque el “prototipo” argentino no se interesa por los demás, salvo que sea por un *familiar* o por un *amigo*” (ibíd.: 89). Esta orientación individualista es posiblemente un resultado de la globalización, o el autoritarismo que durante épocas envolvió al país, dice la autora. Cita a Ulanovsky (1998), quien postula que hay expresiones en la conversación diaria que reflejan “comportamientos que muestran el individualismo y la desconfianza actuales del argentino ante el poder institucional y planos más generales de la sociedad, con los cuales frecuentemente entran en conflicto, sin sentirse parte de ellos”¹⁰ (ibíd.).

A partir de estas consideraciones de la imagen pública argentina, es lícito preguntarse lo siguiente: además de la confianza existente en las relaciones cercanas, que se supone favorece un estilo más directo, ¿se reflejará también de alguna manera la desconfianza ante el poder institucional en los enunciados argentinos? Nuestros informantes, ¿utilizan otras estrategias al pedir algo de una persona con más poder relativo? Y finalmente, ¿cómo juzgan las estrategias empleadas por los hablantes que tienen más poder relativo?

Al respecto, tenemos unas observaciones interesantes de Blum-Kulka y House (1989), quienes compararon las realizaciones de la petición en cinco lenguas: inglés australiano, francés canadiense, alemán, hebreo y español argentino. Ellos estudiaron cómo sus informantes (estudiantes) realizaron la petición en cinco situaciones diferentes, al jugar diversos roles. Contando la frecuencia total de todas las situaciones, los argentinos fueron los que más emplearon las estrategias impositivas (es decir directas) de estas nacionalidades. Los casos en que emplearon corrientemente estas estrategias, fueron en las dos situaciones en las que el hablante tiene más poder relativo (un profesor al estudiante, el policía al conductor) y la situación con menos distancia social entre los interlocutores (dos compañeros de piso) (Blum-Kulka y House 1989: 125). Es decir que parece haber una correspondencia entre las estrategias directas y el grado de poder relativo, y asimismo, entre las estrategias directas y la distancia social que existe entre los interlocutores: cuando el hablante tiene más poder relativo, se expresa de una manera más directa. Y cuando la relación entre los interlocutores es muy cercana, ello también favorece el estilo directo.

¹⁰ Las palabras “aguantar” y “bancar”, que se usa mucho en el lenguaje cotidiano son ejemplos de vocablos que según este autor reflejan el individualismo y la desconfianza (ibíd.).

De las situaciones analizadas por Blum-Kulka y House (ibíd.) no había ninguna situación en la que el hablante fuera el que tenía menos poder relativo. No obstante, su afirmación del estilo directo de la persona con más poder relativo nos hace pensar que una situación inversa tenga el resultado opuesto. Es decir, que una persona con menos poder relativo mitigue mucho más al pedir algo a una persona con más poder relativo. Queda por ver cómo esta dualidad en la imagen argentina, el enfoque en la autonomía con el individualismo por un lado, y la afiliación con la confianza por el otro, se manifiestan en las peticiones argentinas de nuestro corpus.

2.3.4 La cortesía en noruego

Para investigar la cortesía en la lengua noruega, ilustraremos ahora algunas características de la cultura noruega que se han observado en las pautas de comunicación.

2.3.4.1 Individualismo en una sociedad igualitaria

Según Hofstede (1980) y Triandis (1995), Noruega parece tener un enfoque mayor de lo habitual en valores colectivistas, para una cultura que tiene una puntuación alta en el *individualismo*¹¹ (reproducido por Fife 2000: 68). Se realza tanto la autoconfianza como el buen funcionamiento de las personas en la sociedad. Dominar la autoconfianza y ser autosuficiente, son condiciones importantes para poder enfrentarse con las obligaciones en el ambiente, y estar preparado para una sociedad basada en principios igualitarios (Fife 2000: 68).

Sin embargo, parece ser que la autoconfianza que un noruego debe mostrar en público es moderado por este enfoque en lo igualitario. Fife (2000) contrasta la comprensión del individualismo en Inglaterra con la misma en Noruega para explicar lo que se puede percibir como un desinterés en la comunicación por parte de los noruegos: mientras que en la sociedad inglesa existe un énfasis en la jerarquía vertical, los noruegos en cambio, relacionan el individualismo con los principios igualitarios. La comunicación interpersonal se basa en el consenso entre las personas, y se crean los lazos mediante una conducta similar hacia metas e ideas similares (Fife 2000: 71).

¹¹ Según Hofstede las dimensiones *individualismo* y *colectivismo* describen “*the degree of interdependence a society maintains among its members. It has to do with whether people’s self-image is defined in terms of “I” or “We”*. In individual societies people are supposed to look after themselves and their direct family only. In Collectivist societies people belong to “in-groups” that take care of them in exchange for loyalty” (Hofstede 1967-2003a). Según esta definición consideramos Noruega una cultura individualista y Argentina una cultura más colectivista.

“Hablar” puede hasta tener connotaciones negativas, y ser respetuoso es no infringir a la esfera privada de los demás (ibíd.). Hay poca auto-revelación en la comunicación, con la excepción de la comunicación entre personas que tienen una amistad cercana. La reciprocidad en la interacción se puede ejemplificar con el caso de hacerle un préstamo a alguien en Noruega: se espera que la otra persona te devuelva el dinero muy pronto. No hacerlo sería arriesgar un desbalance en esta relación basada en la igualdad y la reciprocidad (ibíd.).

Para los noruegos, la reciprocidad es *igualdad*, dice Fife. Ella mantiene que en Noruega “*egalitarianism may be said to foster equality based on similarity*” (ibid: 71). La poca auto-revelación y la valoración del consenso se reflejan también en el turno de habla. Se considera descortés la interrupción, y uno tiene que esperar a su turno. Ello se contrasta con la cultura francesa (y en nuestra opinión de una manera parecida con la cultura argentina), en donde terminar la oración de otra persona es una forma de mostrar empatía hacia el interlocutor, e interés para su contribución a la conversación (ibíd.). Como hemos visto anteriormente, los argentinos tienen otra percepción del individualismo (véase Boretti en el apartado anterior): no se relaciona con un consenso entre los interlocutores, sino con la autoconfirmación del individuo, su derecho de ser diferente y a tener sus propias ideas en un mundo lleno de diversidad.

Fife (2000) desarrolla su argumento al describir la cultura noruega como una *cultura de contexto bajo*.¹² Como en otras lenguas germánicas, en el habla noruega las palabras deben aportar significado, y solamente se debe hablar cuando uno tiene algo sensato para decir (ibíd.: 69, traducción propia). Cuando un noruego dice “sí”, es claramente un “sí” afirmativo (ibíd.). Røkaas (2000) también comenta este tema en su análisis contrastivo de las peticiones de estudiantes noruegos y estadounidenses. Encontró que los noruegos explican de manera objetiva sobre la situación en cuestión, sin revelar sus sentimientos personales, mientras que los estudiantes estadounidenses demuestran más emociones (Røkaas 2000: 122). Además plantea que los noruegos tienen una tendencia de sentir una *obligación social* en el trato con otras personas: “los noruegos suponen que si una persona habla con otra, uno se vuelve socialmente

¹² Las denominaciones de cultura de contexto elevado y cultura de contexto bajo, fueron originados por Hall (1990) y Hofstede (1980). En las culturas de contexto elevado se asigna importancia primordial al contexto de la comunicación y secundariamente al mensaje. Es decir que las palabras pierden importancia en beneficio del contexto. En estas culturas se preocupa por cómo decir las cosas, la participación y la armonía del grupo frente al mensaje explícito. Las culturas de contexto bajo, en contraste, asignan significado decisivo al mensaje objetivo, y secundariamente al significado del contexto (retomado por Sapienza 2008 en <http://www.filippisapienza.com/CultureContextSpanish.html> consultado el 6 de noviembre de 2013).

obligado a esa persona, y tiene que proseguir el encuentro de una forma significativa” (ibíd.: 118, traducción propia). Es decir que los noruegos resaltan tanto el valor afirmativo de lo que dicen, como la continuación de una relación iniciada. No hacerlo, podría ser interpretado como un comportamiento superficial (ibíd.).

Svanes (1991) encontró muestras aún más específicas de este enfoque en la igualdad en las estrategias lingüísticas noruegas. Esta autora utilizó las situaciones elaboradas por Blum-Kulka y House (véase el apartado 2.3.3.2.2) para estudiar las peticiones de estudiantes extranjeros¹³ que habían pasado un tiempo en Noruega. Luego comparó éstas con las peticiones noruegas que había estudiado con anterioridad. De los tres grupos extranjeros estudiados, descubrió que el grupo que había pasado más tiempo en Noruega fue el que empleó más estrategias indirectas al jugar el rol de la policía dirigiéndose al conductor. Esta alta frecuencia del empleo de las estrategias indirectas fue cerca a la de los noruegos. Según la autora, el hecho de que los extranjeros que habían pasado más tiempo en Noruega se expresan de una forma menos directa en esta situación, indica que han percibido “el tono más igualitario y poco autoritario de una persona noruega que posee poder institucional “(Svanes 1992: 206, traducción propia).

Es decir que para una persona noruega con más poder relativo, parece apropiado utilizar el estilo indirecto, porque refleja la igualdad que hay entre las personas en la sociedad. Esta observación es muy interesante si tomamos en cuenta los datos de Blum-Kulka y House que mencionamos en el en el apartado 2.3.3.2.2. En esta misma situación, el estudiante argentino, jugando el rol de un policía, mantiene un estilo muy directo al dirigirse al conductor. Consideramos posible que el estilo argentino refleje una manifestación del poder y la autoridad del policía, en contraste con el policía noruego, que se encuentra en una sociedad más igualitaria.

2.3.4.2 Una evasión de la imposición - ¿es para proteger la imagen negativa?

El estilo comunicativo noruego no sólo se explica por la preocupación de la reciprocidad e igualdad, y por ser una cultura de contexto bajo. Se considera además, que es cortés no intervenir demasiado en los asuntos de los demás. La siguiente explicación de Fife (2000) nos explica cómo los noruegos mantienen la distancia física en contextos en los que la distancia social (el grado de conocimiento previo) entre las personas es alta:

¹³ De procedencia variada.

Norwegian communication patterns show that it is polite to be unobtrusive. When encountering strangers in enclosed arenas like corridors, stairwells etc, it is polite to look away and leave them in peace. There are no greeting patterns for strangers one encounters in the public arena, though one is expected to show awareness of strangers in certain settings like when sailing, skiing or when doing “dugnad”, i.e. doing voluntary communal work together (ibíd.: 69).

Esta tendencia que tienen los noruegos de no incluir a las personas ajenas en la comunicación, o la falta de un cierto grado de reconocimiento de la presencia del individuo, es algo que puede llevar a malentendidos en la comunicación con personas de otras culturas, dice Fife. Mantiene que los noruegos comparten esta tendencia con los suecos y la gente de varios países de Asia del Norte, y que es probable que personas de otras culturas interpreten esta “no inclusión” como arrogancia, una desaprobación del otro o una exclusión social (ibíd.). Esta interpretación es quizá aún más probable para las personas provenientes de las culturas colectivistas, en donde se suele mostrar una aprobación de la presencia de los demás mediante señales verbales o no verbales acorde con el estatus social de los interlocutores (ibíd.).¹⁴

Por lo que acabamos de comentar, se entiende que los noruegos valoran la preservación de la imagen negativa. Se respeta la esfera privada del otro, por lo que se puede esperar cierta vacilación cuando un noruego tiene que hacer una petición, sobre todo a un desconocido. Se preferirá mantener cierta distancia para no crear esperanzas de una futura obligación social si uno no está seguro de que ésta no se va a cumplir. El noruego además trata de evitar la imposición a los demás por el miedo de ser una carga para otros, algo que crearía un desequilibrio en el intercambio social (Røkaas 2000: 116-117).

No obstante, pensamos que esta preocupación por no imponerse a los demás no sólo se origina por la protección de la imagen negativa de los interlocutores. Una autoconfirmación del “yo” puede amenazar el consenso tan valorado en la sociedad, por ende, destacarse demasiado representaría una amenaza para la imagen positiva del hablante. Røkaas describe la preferencia de los noruegos de no destacarse demasiado:

To many Norwegians the idea of making a lot of noise is the same as calling attention to oneself, which is considered vulgar. Displaying themselves for the scrutiny of others is something that many Norwegians shy away from. (...) Norwegians have a tendency to

¹⁴ Sin embargo, Fife tampoco identifica por completo la falta de una conciencia de los demás, o la presencia de la misma, con el individualismo o el colectivismo respectivamente: en la cultura inglesa, representativa de una cultura individualista, se incluye a los desconocidos, y en Japón, un país colectivista, hay una actitud inconsciente hacia los desconocidos (ibíd.).

understate themselves and their case (...), verbal humility tends to be prized in Norway (Røkaas 2000: 113).

Podríamos decir entonces que el noruego mantiene distancia y evita llamar demasiada atención también para proteger su imagen positiva. Evita realzar demasiado sus opiniones propias, quizá por el miedo de ser juzgados por los demás y de no tener opiniones socialmente aceptadas. Se valora la autoconfianza por la autonomía que implica, no tanto por la valorización o la imagen que el individuo tiene de sí mismo. En nuestra opinión, esta combinación de no querer imponerse al otro (protección de la imagen negativa) y no distinguirse/preponderar (protección de la imagen positiva) puede justificar una presencia de mayor atenuación e indireccionalidad en los enunciados noruegos que analizaremos más adelante. Es más, es probable que los noruegos duden más en hacer la petición, ya que quieren ser autosuficientes y respetar la esfera privada. A comparación, se espera que los argentinos no duden tanto en pedir, ya que no sentirán la misma necesidad de proteger la imagen negativa. Se preocuparán más por realzar la imagen positiva de los interlocutores.

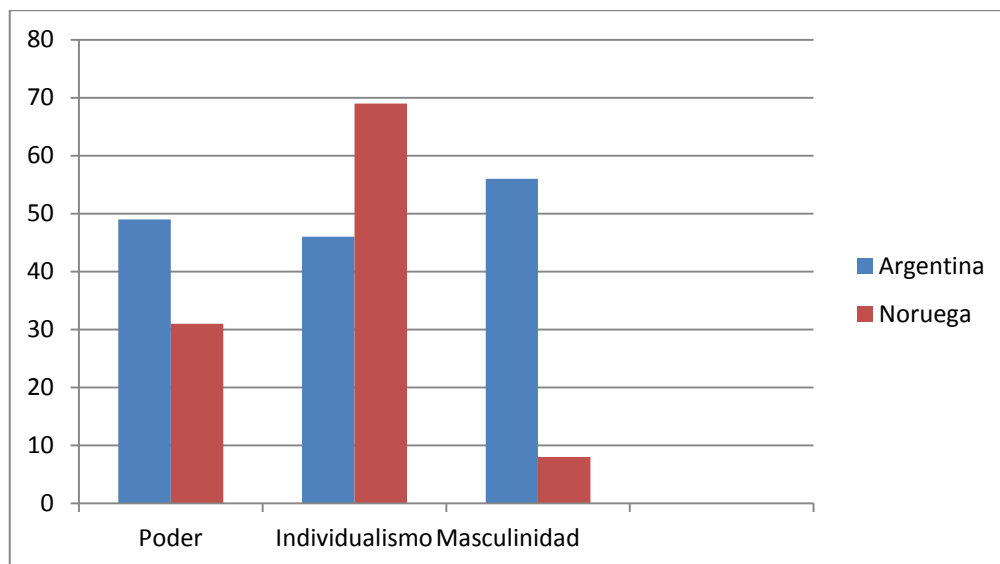
2.3.5 Las dimensiones culturales de Noruega y Argentina según Hofstede

Para tener una idea más clara de cómo las dos culturas difieren en sus consideraciones de la cortesía hemos evaluado estas dos culturas según unas categorías elaboradas por Gerard Hendrik Hofstede. Este investigador neerlandés es reconocido por su trabajo en el campo de las relaciones entre las culturas nacionales y las culturas dentro de las organizaciones. Sus investigaciones han mostrado cómo la cultura de los grupos nacionales y regionales afecta el comportamiento de las sociedades y las organizaciones, desarrollando el Modelo de las Cinco Dimensiones, donde establece los patrones y valores de cada cultura. El modelo se basa en un análisis de las evaluaciones personales de empleados de *IMB* recopiladas entre los años 1967 y 1973 (Hofstede 1967-2003d). En su página web¹⁵ se puede observar los promedios de 76 países y regiones en cada una de las dimensiones. Consideramos oportuno comparar las puntuaciones noruegas y argentinas que se representan en las dimensiones *poder*, *individualismo*, y *masculinidad*, ya que estas dimensiones pueden ser relevantes para poder ilustrar cómo las dos culturas perciben la cortesía. En el diagrama A abajo hemos expuesto las calificaciones de los argentinos y los noruegos en estas tres

¹⁵ <http://geert-hofstede.com/countries.html> (consultado el 29 de enero de 2013).

dimensiones. Debajo de la tabla vienen las explicaciones para cada uno de estas dimensiones.

Diagrama A: Las dimensiones culturales poder, individualismo y masculinidad en Noruega y en Argentina.



La dimensión *poder* se relaciona con la actitud que tienen los participantes sobre la desigualdad que existe en cada sociedad. Hofstede lo define como “*the extent to which the less powerful members of institutions and organizations within a country expect and accept that power is distributed unequally*” (Hofstede 1967-2003c). Los argentinos tienen una puntuación de 49 y los noruegos una puntuación de 31. Es decir que los argentinos esperan y aceptan en mayor medida la jerarquía en la sociedad en comparación con los noruegos. La cultura noruega, a su vez, se caracteriza entre otros por los criterios de independencia, derechos iguales, un poder descentralizado donde los directores confían en la experiencia de sus empleados (Hofstede 1967-2003a). Los jefes esperan las consultas de sus trabajadores, sienten disgusto por el control, y la actitud hacia los directores es informal, utilizándose el primer nombre. La comunicación es directa, participativa y orientada al consenso (ibíd., traducción propia). En Argentina, se subraya más el estatus, y las atribuciones de la apariencia que demuestran poder (Hofstede 1967-2003b). Sin embargo, para ser un país latinoamericano, las puntuaciones de Argentina son bajas, según Hofstede. Lo explica por las olas inmigratorias que arribaron a ese país. En 1900, más de un 30 % de los

habitantes habían nacido en el extranjero (ibíd.). El autor no razona este argumento, pero consideramos probable que las olas inmigratorias resultaron en una clase dirigente menos fuerte.

Estos datos nos pueden indicar que los argentinos tienen otra percepción del variable *poder relativo* (véase Brown y Levinson en 2.2.3) que los noruegos. Si hay una mayor aceptación y más expectativas de desigualdades, ¿mostrarían los argentinos más respeto que los noruegos al dirigirse a una persona con más poder? ¿Tendría esa variable más importancia para los informantes argentinos al formar el enunciado que para los noruegos? Es posible que sí. No obstante consideramos que Hofstede subestima el valor de la conservación de la imagen negativa que subyace en la comunicación noruega en general. No estamos de acuerdo en que la comunicación noruega sea tan directa. Como hemos mencionado, el respeto por la privacidad, posiblemente un resultado de un individualismo que valora la igualdad, hace que en muchas situaciones los noruegos mostraran más precaución al dirigirse a su interlocutor. Puede resultar en más indireccionalidad o incluso la opción de no decir nada. Hay que considerar la posibilidad de que los argentinos y los noruegos no valoren los tres variables de Brown y Levinson de la misma manera: que los argentinos asignen más importancia al variable *poder relativo*, mostrando más respeto a las autoridades, mientras que los noruegos enfatizan más la *distancia social* y el *grado de imposición*, sintiendo una distancia y un grado de imposición más elevados en todos contextos.

En cuanto a la dimensión *individualismo*, Hofstede la define como “*the degree of interdependence a society maintains among its members*” (Hofstede 1967-2003c). El diagrama A más arriba nos confirma que Noruega es una sociedad más individualista que la Argentina. No comentaremos esta dimensión con más profundidad, dado que ya la hemos comentado. Asimismo, los resultados de los dos países en la dimensión de la *masculinidad* confirman algunos comentarios que hemos hecho en apartados anteriores. Esta dimensión se relaciona con lo que motiva a las personas en cuanto a su posición social: “*wanting to do the best (masculine) or liking what you do (feminine)*” (ibíd.). Argentina tiene una puntuación media (56), mientras que Noruega, con una puntuación de 8 es el país segundo más “femenino” de los países que Hofstede ha investigado. En otras palabras, en Noruega se valora la preocupación por los demás, la calidad de vida y no se admira destacarse del grupo. Se resalta la simpatía por el desamparado (*underdog*), el consenso con los demás y el tiempo libre (Hofstede 1967-

2003a). En cambio, en la sociedad argentina se motiva más por la competencia y el deseo de ser el mejor. Tienen una necesidad de sobresalir y destacarse, tendencia que muchos expertos han notado, según Hofstede (Hofstede 1967-2003b).

Estas descripciones son quizá demasiado generales y algo estereotipadas. Por ejemplo, nos parece que Hofstede de nuevo desvalora la importancia de la necesidad de distancia y espacio de los noruegos. Aunque en Noruega se preocupa por los demás, esta preocupación no siempre se manifestará, por miedo de imponerse demasiado al otro. Asimismo los argentinos reaccionarán a este último planteamiento en su necesidad de destacarse – un estereotipo negativo del argentino es el que se cree ser muy importante. Aún así consideramos que las puntuaciones de los dos grupos en esta dimensión nos reafirman lo que hemos comentado en párrafos anteriores: que los noruegos temen ser mal vistos si se destacan demasiado, por lo que valoran más discreción en la comunicación. Los argentinos, en cambio, no tendrán tantas dificultades en ir directamente al grano, ya que la autoconfirmación es más apreciada. Además, la autoconfirmación y la imposición al otro no suponen amenazas a la imagen positiva y negativa para un argentino, ya que no existe una esperanza similar de igualdad y consenso en la sociedad.

2.3.6 Estudios de la cortesía verbal – ¿es útil para mejorar la comunicación intercultural?

La motivación, en esta tesina, se basa en la identificación de las diferencias en un acto de habla para tratar de mejorar la comunicación entre personas de diferentes culturas. Tomamos entonces por hecho las siguientes suposiciones: 1: La cultura determina (en mayor o menor medida) la expresión lingüística. 2: Los que estudian una segunda lengua utilizan su lengua materna como una base o una condición para el aprendizaje de la nueva lengua. Es decir que hay una transmisión de los rasgos de la realización del acto de habla de la lengua materna a la segunda lengua: su realización del acto de habla en la segunda lengua llega a parecer a la realización en la primera lengua, corriendo así el riesgo de cometer un *fallo pragmático*.¹⁶ 3: Las diferencias lingüísticas, debidas a diferencias culturales, causan malentendidos entre personas que no pertenecen a la misma cultura. Y por último; 4: Una identificación de las diferencias puede mejorar la comunicación intercultural.

¹⁶ Thomas (1983) define el fallo pragmático como “*the inability to understand what is meant by what is said*” (1983: 91).

Estas hipótesis tienen más o menos aprobación entre los pragmalingüistas y los estudiosos del aprendizaje de la segunda lengua. Estudiar todas estas cuestiones sobrepasa los límites de esta tesina, pero consideramos necesario presentar algunos puntos de vista sobre la relación entre cultura y lengua para entender mejor la vigencia del presente trabajo en la comunicación intercultural.

En la introducción (el capítulo 1) comentamos como diferencias en el modo de expresarse pueden causar estereotipos y malentendidos entre personas que hablan diferentes variedades del español. Además, el tema de la relación entre cultura y lengua es quizá aún más relevante para estudios que tratan la competencia comunicativa¹⁷ en lenguas extranjeras, así como trabajos que contrastan dos lenguas diferentes, como el presente. Nakahama (1999), por ejemplo, pone un ejemplo de cómo la mitigación en el acto de habla de la petición puede tener diferentes interpretaciones según la cultura (en Meier 2010: 81). Al estudiar la petición “pedirle al profesor que escriba una carta de recomendación”, realizada por estudiantes estadounidenses y japoneses, observó cómo este primer grupo frecuentemente razonaba las peticiones con la justificación “sé que está(s) muy ocupado”. Los japoneses, en contraste, nunca emplearon esta estrategia.

Según Nakahama, los japoneses sentían que el poder relativo del profesor les impedía emplear esta estrategia, porque significaría una invasión inapropiada a la esfera del profesor (ibíd.). En otras palabras, estos dos grupos probablemente han tenido diferentes percepciones respecto al efecto de esta justificación. Para los estadounidenses esta estrategia habrá sido una forma de mitigar la petición y mostrar cortesía al profesor. Ellos cuidan su propia imagen positiva al presentarse como personas respetuosas que se preocupan por los demás. Asimismo muestran que no pretenden ocupar el tiempo del profesor; es decir que evitan amenazar su imagen negativa, sin tener una buena razón. En contraste, para los japoneses este mitigador parece más bien amenazar que atenuar la amenaza de la petición. Amenaza la imagen negativa del profesor ya que opinar sobre su disponibilidad es quizá algo demasiado personal; una falta de respeto y una imposición a su esfera privada.

No obstante, se ha puesto en duda la idea de que estudios como el que acabamos de describir, sean muy valiosos para los que estudian una segunda lengua. Algunos

¹⁷ Según el Centro Virtual Cervantes la competencia comunicativa es “la capacidad de una persona para comportarse de manera eficaz y adecuada en una determinada comunidad de habla” (http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm consultado el 24 de abril de 2013).

subrayan la importancia del estudio de la cortesía pragmalingüística por la producción del fallo pragmático, debida a las transferencias lingüísticas de la lengua materna a la lengua meta, mientras que otros piensan que estos tipos de transferencias no son muy habituales, o incluso inexistentes (Trosborg 1994: 50-51).

El planteamiento que este último grupo ha cuestionado se llama *la hipótesis del análisis contrastivo*. En su sentido más estricto esta hipótesis sostiene que las inferencias de la lengua nativa es la causa principal (o incluso la única) de los errores cometidos en la lengua meta (Lee 1968 reproducido por Trosborg 1994: 51). Sin embargo, se ha comprobado que esta visión es equívoca. Muchos errores no se deben a transferencias de una lengua a otra. Además se ha confirmado que ocurren errores sin que éstos hayan sido esperados (ibíd.). Entre otros, se mencionan los llamados “errores de desarrollo”; errores que los estudiantes cometen al obtener más conocimiento sobre la lengua meta, y que no pueden rastrear su origen en la lengua nativa. Asimismo se observa que los estudiantes de una lengua extranjera se sirven de las llamadas “estrategias evitativas”, que dificultan la aceptación de la hipótesis. Muchas veces el estudiante elige estructuras simples en vez de las más complejas para evitar la producción de errores (Trosborg 1994: 51). Además, hay poca investigación sobre la influencia de las variables no-lingüísticas. Ellis (1990) dice que no se sabe mucho sobre si y cómo estas variables determinan la interferencia de una lengua a otra, y cuáles son los elementos que probablemente se transfieran y por qué (en Trosborg 1994: 52). La teoría del análisis contrastivo se redujo entonces de una teoría predictiva a una teoría diagnóstica (Trosborg 1994: 51, traducción propia).

Con respecto a lo descrito en el párrafo anterior, se puede cuestionar la utilidad de un estudio contrastivo para estudiantes y profesores de una lengua extranjera. Si una comparación contrastiva no sirve para poder predecir los errores más probables, ¿es útil para un estudiante de una lengua extranjera? Nosotros consideramos que sí. Aunque es difícil y quizá imposible saber cómo operan las inferencias de una lengua a otra, y de la misma manera comprender hasta qué grado esto ocurre, podemos confirmar que el fallo pragmático sí sucede. Como ya hemos mencionado, se ha comprobado en varios trabajos que hasta los estudiantes más avanzados en la lengua meta no consiguen comprender o transmitir la fuerza ilocutiva o el valor de cortesía intencionado (Trosborg 1994: 55).

Aunque no podamos estar seguros del grado de la influencia de la cultura sobre la expresión lingüística, pensamos que este estudio aportará resultados fructuosos hacia

quienes interese aumentar la comprensión de la comunicación en otras culturas. Se entenderá mejor cómo las personas de culturas diferentes difieren en su percepción de lo que es cortés o descortés; cuando uno debe hablar o permanecer callado, cómo unas expresiones lingüísticas son adecuadas y/o corteses en unos contextos, y no adecuadas y/o descorteses en otros. Asimismo, se entenderá mejor que hay una relación entre lo que se dice (y lo que se elige no decir) y las diferentes evaluaciones de imagen pública de la cortesía.

3 Metodología

En este capítulo explicaremos los procedimientos y las dificultades metodológicas al llevar a cabo un estudio sobre la cortesía verbal en dos culturas.

3.1 Sujetos

Esta tesina se basa en los datos de una encuesta distribuida a estudiantes noruegos y argentinos entre los 18 y 30 años de edad en la Universidad Nacional de Córdoba y la Universidad de Oslo. Elegimos estudiantes como sujetos para lograr un mayor grado de igualdad en cuanto a clase social, nivel de ingreso, nivel de instrucción y edad. El único requisito para participar fue que sus lenguas maternas fueran español argentino o noruego.

Buscamos los sujetos argentinos por los contactos que la investigadora había establecido durante su semestre de intercambio en Córdoba en marzo-julio 2012. Las profesoras María Teresa Pessione y Hebe Gargiulo en la Facultad de Lenguas ayudaron en la búsqueda de algunos, otros fueron buscados por amigos de la investigadora y por el grupo del coro de la misma facultad en Facebook.

En el caso de los noruegos, buscamos los informantes en la Facultad de Humanidades de la Universidad de Oslo, más concretamente en la clase de *English Grammar* del profesor Johan Elsness. Entre los participantes de las dos nacionalidades, había más mujeres que hombres. Tan sólo el 25,6 % de los noruegos y el 31,3% de los argentinos que respondieron fueron varones. Sin embargo, en esta tesina no hemos incluido la variable *sexo* como elemento de control, por tanto se incluyeron en la muestra una mayor cantidad de mujeres.

Se recopilaron los correos electrónicos de los informantes, luego les enviamos la encuesta electrónica que habíamos hecho mediante el programa *NSD WebSurvey*. La encuesta fue contestada en forma anónima, y el tiempo promedio que usaron para contestar fue aproximadamente 20 minutos. De los 69 informantes argentinos, 32 contestaron las preguntas, y 26 dieron respuestas completas. De los 60 noruegos, 43 contestaron, 33 dieron respuestas completas. Los porcentajes de respuestas completas fueron 37,7 % para los argentinos, y 55 % para los noruegos.

3.2 NSD Websurvey

El programa *NSD WebSurvey* es un sistema para recopilar datos por internet. Este programa es elaborado por NSD, la entidad oficial noruega que tiene como objetivo principal ofrecer a estudiantes e investigadores el acceso a datos. Al utilizar *NSD WebSurvey* para hacer nuestra encuesta, aseguramos el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales § 31(en Noruega). Véase el permiso de NSD de tratar el material de las encuestas en el apéndice de esta tesina. Al mismo tiempo aumentamos la probabilidad de recibir respuestas; es más fácil para los informantes contestar por internet, que por un documento de Word que habíamos evaluado utilizar previamente. Además, una encuesta electrónica facilitó el análisis de los datos con una ordenación sistemática de los datos.

3.3 La encuesta

Ya que nuestro objetivo es hacer un estudio *pragmático* de la realización de la petición, consideramos el análisis empírico de la petición en *unas situaciones específicas* una manera adecuada de hacerlo. Seguimos así la afirmación de Fuentes Rodríguez, que constata que “el producto lingüístico nunca es exclusivamente código, sino que es el código en situación, lo que implica entorno y relación interpersonal” (2000: 50). La encuesta que utilizamos para obtener los datos consta de dos partes. La primera es un cuestionario del tipo *DCT* (del inglés; *the Discourse Completion Test*), en la que los informantes tuvieron que formar sus propias peticiones en unas situaciones hipotéticas. La segunda parte consta de preguntas con escalas del tipo Likert: los informantes deben evaluar las peticiones de otros, calificándolas según su grado de cortesía y su grado de naturalidad en el contexto específico.

El *DCT* fue elaborado por Blum-Kulka (1982), basándose en el trabajo de Levenston (1975), para comparar la realización de los actos de habla de hablantes del hebreo, nativos y no nativos. Es una técnica ampliamente usada para realizar investigaciones sobre la cortesía en la pragmática. En este tipo de encuesta, se presentan unas situaciones hipotéticas para los participantes, y en estas situaciones tienen que formar su propio acto de habla en discurso directo dirigiéndose a un interlocutor imaginado. Mostramos un ejemplo de Blum-Kulka (1989: 14):

- (a) *At the University*
Ann missed a lecture yesterday and would like to borrow Judith's notes.
Ann:

Judith: Sure, but let me have them back before the lecture next week.

En este ejemplo, el participante tiene que ponerse en la situación de *Ann*. Sin embargo, hemos modificado este método original. El primer cambio hicimos siguiendo al modelo modificado de Rintell y Mitchell (1989: 251): eliminamos la última línea del interlocutor. Segundo, nuestros informantes no tienen que ponerse en los roles de otros, sino que contestan como si fueran ellos mismos los que tuvieran que pedir. Así evitamos la influencia posible de la última línea al formar la petición (ibíd.), como también, la posible influencia de jugar un rol. Además añadimos la posibilidad de no contestar para no forzar a los informantes a tomar una decisión que no tomarían en la vida real. Asimismo, al incluir la opción de no pedir reflejamos mejor cómo los informantes evalúan lo que amenaza la imagen pública. Como hemos visto, Brown y Levinson (1987) consideran que mientras más amenazante es el acto, más probable es que el hablante opte por no realizar el acto (1987: 60). Si la noción de lo que es amenazante es algo cultural, es de esperar que haya diferencias entre los noruegos y los argentinos en esta opción. Los informantes también tuvieron la posibilidad de explicar por qué no querían pedir, aunque eso no fue obligatorio. Así el siguiente ejemplo de nuestro corpus en español demuestra nuestro modelo revisado:

1: Tienes un proyecto en tu facultad, la fecha de entrega se acerca, has dedicado poco tiempo a los estudios, y entiendes que no vas a poder terminarlo a tiempo. Tu profesora es una mujer de 50 años, la conoces desde hace un año, pero no tienen ninguna relación fuera del aula. ¿Cómo le pedirías un aplazamiento?

A:

B (no le pedirías nada, comenta):

Se presentaron siete situaciones en las que los participantes debieron formar sus peticiones. Fueron situaciones que varían en las dimensiones *distancia social* y *poder relativo*. En cada situación hemos explicado los valores de estas dimensiones para el participante, por ejemplo mediante formulaciones como “se conocen bien”. Las situaciones fueron las siguientes:

1: Pedirle una prórroga a la profesora (edad: 50) por no haber terminado un trabajo en la universidad.

2: Pedirle a un desconocido (el hermano de tu amiga de aproximadamente la misma edad) que le deje un mensaje a tu amiga.

3: Pedirle a una compañera de clase (que has conocido desde hace dos años) que abra la ventana.

- 4: Pedirle a una persona más joven (13 años) en el ómnibus que apague la música de su celular que molesta.
- 5: Pedirle a la empleada (de 20 años) de un quiosco que te atienda a ti antes de un hombre que se ha adelantado.
- 6: Pedirle al compañero de piso (tiene la misma edad), que está por salir a hacer las compras, que compre algo que habían olvidado poner en la lista.
- 7: Pedirle ayuda de un colega mayor (50 años) en el trabajo, con quien tienes una relación amistosa.

Una ventaja que tiene el método del *Discourse Completion Test*, es que permite un análisis de un acto de habla específico en los contextos que se quiere investigar. Además hace posible una recopilación efectiva de datos para la comparación de las estrategias que se consideran adecuadas en las situaciones seleccionadas (Wolfson, Marmor y Jones 1989: 183).

Sin embargo, se ha cuestionado la idoneidad del *DCT* para los análisis de la cortesía. En primer lugar, es difícil saber hasta qué punto respuestas escritas representan lo que los informantes dirían en una conversación espontánea oral (Rintell y Mitchell 1989: 250). Otro aspecto que se ha destacado es que los participantes pueden percibir la contestación de una encuesta como una actividad más formal que la conversación. Por tanto, el lenguaje de sus respuestas resulte demasiado formal, y no puede reflejar su equivalente oral (ibíd.). Sin duda, lo ideal sería la recopilación de datos en condiciones naturales, es decir de la conversación real. No obstante, siendo imposible investigar el acto de habla de la petición en las dos lenguas en las situaciones deseadas, con una variación determinada en los factores sociales, consideramos el *DCT* la mejor alternativa para obtener respuestas. Aunque las respuestas obtenidas no reflejan el habla natural y oral, creemos que dan un indicio de las estrategias utilizadas en situaciones reales.

Para investigar el grado de cortesía y grado de naturalidad de la petición, hemos elegido la aplicación de la escala de Likert de 5 puntos. En la segunda parte de nuestra encuesta, el informante tuvo que contestar atribuyendo un valor cuantitativo de su actitud en las dos categorías; 1 siendo la petición más cortés o más natural, 5 siendo una petición descortés y menos natural. Las evaluaciones se hacen respecto a los enunciados de otras personas. Hay cinco situaciones con varias versiones de la misma petición, desde la petición más directa a la más indirecta. Al igual que en la primera

parte de la encuesta, se trata de situaciones con diferentes grados de los tres factores sociales de Brown y Levinson. El enfoque principal en el análisis de esta parte de la encuesta será el grado de direccionalidad de la petición, aunque se comentarán también algunos vocablos con función atenuadora, como la expresión de cortesía “por favor”.

Las peticiones que se evaluaron fueron las siguientes:

1: Un hombre en un restorán pide un vaso de agua a la moza (camarera).

2: Un chico pide a su compañero de piso que se lleve la basura.

3: Una empleada pide a su jefe una pausa para salir a fumar.

4: Una policía le pide a un hombre, que está impidiendo el tránsito, que siga circulando.

5: Una empleada le pide a su colega que la ayude en el trabajo.

Ejemplifiquemos con las peticiones de la primera situación, tomadas de la encuesta:

Un hombre en un restorán le dice a la empleada:

- a) Dame un vaso de agua.
Natural 1 2 3 4 5 No natural
Cortés 1 2 3 4 5 Descortés
- b) Dame un vaso de agua, por favor.
Natural 1 2 3 4 5 No natural
Cortés 1 2 3 4 5 Descortés
- c) ¿Me das un vaso de agua?
Natural 1 2 3 4 5 No natural
Cortés 1 2 3 4 5 Descortés
- d) ¿Podés darme un vaso de agua?
Natural 1 2 3 4 5 No natural
Cortés 1 2 3 4 5 Descortés
- e) ¿Podrías darme un vaso de agua?
Natural 1 2 3 4 5 No natural
Cortés 1 2 3 4 5 Descortés

Cada una de estas peticiones se presentó una a la vez para darle al participante la oportunidad de evaluar la petición sin la influencia de una comparación con las demás versiones.

Opinamos que esta combinación de dos métodos; uno de índole cualitativo (el *DCT*) y otro de índole cuantitativo (la escala de Likert), permite un análisis más exhaustivo de los datos. El *DCT* asegura que el participante puede expresarse con sus propias palabras, haciendo el acto de habla lo más auténtico y natural posible. La segunda

parte con la evaluación en las dos categorías, por su parte, facilita obtener conclusiones más generales de las respuestas. Aunque los enunciados evaluados son menos auténticos, formados por la investigadora de antemano, es más fácil analizar estas respuestas estadísticamente. Asimismo se posibilita la comparación intercultural de lo que se considera cortés/descortés y natural/no natural. Finalmente, es posible comparar las inferencias que hacemos de la primera parte de la encuesta con las evaluaciones que hacen los participantes en la segunda parte de la encuesta.

Las situaciones que se han elegido para la encuesta, son elegidas con el fin de obtener datos sobre las divergencias culturales. La autora de la presente tesis, nativa de Noruega, luego de haber vivido en Argentina, ha buscado situaciones en las que valora encontrar diferencias significativas. Las hipótesis son, después de todo, formadas después de conocer las dos culturas.

3.4 Criterios para el análisis de los datos

Para corroborar la hipótesis de que los noruegos valoran más la cortesía negativa en comparación con los argentinos, y que por tanto tendrían un mayor uso de las estrategias indirectas y mitigadoras, trataremos los siguientes aspectos en el análisis de las respuestas obtenidas:

- 1: ¿Se realiza o no el acto de habla?
- 2: En caso de que se realice, ¿el emisor opta por una realización directa o indirecta?
- 3: Los informantes, ¿mitigan la fuerza de su acto de habla con estrategias atenuadoras? ¿Emplean la mitigación sintáctica, léxica o la externa?
- 4: Los tres factores sociales de Brown y Levinson, ¿afectan las elecciones lingüísticas de la petición, o la falta de una petición?

Intentamos averiguar si las diferentes estrategias lingüísticas de los argentinos y de los noruegos también pueden explicarse por diferentes percepciones de estos factores sociales. Es decir, si por ejemplo un noruego le asigna más importancia a la distancia social (el grado de conocimiento previo entre los interlocutores) que un argentino, y por tanto sentirá la necesidad de ser más cortés en contextos en los que interactúan personas que no se conocen.

Hemos incluido, asimismo, un apartado (4.2) sobre la opción de no pedir. Pensamos que una valoración de la imagen negativa, con la distancia interpersonal que implica, favorecerá esta opción.

Del análisis de la segunda parte de la encuesta examinamos además las evaluaciones de los participantes sobre el grado de cortesía y la naturalidad de unas peticiones.

3.5 Dificultades metodológicas y reflexiones sobre la interpretación

En este apartado se describirán algunas de las dificultades que se presentaron en relación con la interpretación de los datos y la aplicación de la teoría de Brown y Levinson.

3.5.1 Los factores *poder relativo* y *distancia social*

Primero, es necesario hacer unas aclaraciones respecto a los factores sociales *poder relativo* y *distancia social*. A pesar de que hemos dado un valor determinado a estos factores en el análisis, hay que entender que estos valores no pretenden ser valores absolutos. Primero, puede ser problemático comparar estos factores de una situación a otra, incluso cuando los valores parecen ser iguales. Por ejemplo, el poder relativo entre los dos compañeros de piso en la primera parte de la encuesta (en la petición *pedir que compre algo*) no se considera necesariamente equivalente al poder relativo entre los compañeros de piso, que incluimos en la segunda parte de la encuesta (en la petición *pedir que se lleve la basura*). Como mencionan Brown y Fraser (1979), las condiciones que caracterizan la relación entre los individuos, como la distancia social o el poder social, no son rasgos de los individuos, sino que son factores contextuales que pueden modificarse según la situación (en Blum-Kulka y House 1989: 151). Es decir que los factores de distancia y poder, no pueden percibirse como valores incambiables porque se modifican con la interacción con otros factores en el contexto. Los mismos Brown y Levinson también admiten la dependencia contextual de los factores sociales. Dicen que otros factores del contexto entran en sus valores, por lo que la distancia o el poder sólo se descifra en el contexto con el acto específico (1987: 79). ¿Cuáles son estos otros factores, y cuál es la importancia que ellos tienen para la interpretación de la cortesía? Es difícil de determinar, y más de los datos escritos. En palabras de Bravo,

[...] en un corpus de habla natural, el tema, los roles, la experiencia anterior, y el modo en el cual los participantes mismos definen la situación comunicativa influyen la interpretación de los “efectos de cortesía” (2004: 27).

Por la importancia del contexto al interpretar el enunciado y su cortesía, hemos optado por un análisis situacional de la petición en esta tesina. Aunque los factores *poder relativo* y *distancia social* son importantes en nuestro análisis, no se descarta que las situaciones sean particulares con características específicas que puedan influir en la composición de la petición y la interpretación de la misma.

Asimismo, somos conscientes de que personas de diferentes culturas pueden diferir en la importancia que asignan a estos dos factores. Diferencias en los valores que se asignan al poder relativo y la distancia social pueden resultar en diferentes comportamientos de cortesía, con mayor o menor grado de deferencia o confianza, algo que se reflejará en el comportamiento lingüístico. Como manifiestan Blum-Kulka y House:

[...] members of different cultures might differ in their perceptions of social situations as well as in the relative importance attributed to any of the social parameters mentioned. Differences on both dimensions, in turn, might be linked to differences in behavior (en Blum-Kulka et al 1989: 137).

Para saber cómo los participantes noruegos y argentinos evalúan cada uno de los factores sociales, por ejemplo si el poder relativo del profesor en la primera situación en el *DCT* se percibe como medio o más alto, requeriríamos otro cuestionario en nuestra encuesta. Hacer este tipo de análisis, y luego relacionar los resultados con las expresiones lingüísticas que se han empleado en cada situación, supondría un análisis interesante, pero claramente demasiado extensivo para nuestro trabajo. Subrayamos, por tanto, que el valor de los factores sociales, se basan en evaluaciones subjetivas ya que son establecidos por nosotros.

Creemos, sin embargo, que las estrategias lingüísticas que los informantes emplean pueden ser indicios de la importancia que tienen estos factores para su manifestación de cortesía. Si por ejemplo, según nuestro juicio, la distancia social entre los interlocutores en una situación específica es alta, y a pesar de ello los informantes emplean estrategias directas sin mitigación, ello puede ser un indicio de que consideran la distancia social como más baja. Es decir que hay una posibilidad de que una estimación de la distancia social como más baja, signifique que la comunicación entre personas que no se conocen, se perciba como menos amenazante. Y que como

una consecuencia de esto, los interlocutores no necesitan preservar sus imágenes negativas mediante las estrategias indirectas. Comentaremos este tema con mayor profundidad en el análisis en el capítulo 4.3.

3.5.2 La cortesía negativa frente a la cortesía positiva

Como hemos visto en el capítulo 2.3, son varios los autores que han cuestionado la universalidad del modelo de cortesía de Brown y Levinson. Sus críticas se centran sobre todo en la importancia que estos autores asignan a la imagen negativa y lo que amenaza esta imagen. A pesar de estas críticas, hemos seguido su modelo en este trabajo. Consideramos que es posible analizar la petición siguiendo su modelo sin llegar a conclusiones con influencias de la cultura inglesa: aunque la petición no se considere amenazante a la imagen negativa de la misma manera en todas culturas, consideramos que esta amenaza es universal en cierta medida. Es decir, frente a por ejemplo el cumplido, que claramente puede considerarse como un acto “halagador” de la imagen positiva del oyente (véase Kerbrat-Orecchioni en el apartado 2.3.1), y no como un acto que amenaza la imagen como dicen Brown y Levinson, no es muy común que la petición tenga esta función “halagadora”. Pedir algo significa siempre una obligación futura por parte del oyente de realizar una acción. Es decir que la petición afecta la imagen negativa del oyente. Si se percibe como amenazante a esta imagen o no, en contraste, dependerá de las interpretaciones que hagan los interlocutores.

3.5.3 Los informantes

Por último, queremos subrayar que esta es una investigación sobre la cortesía verbal como empleada e interpretada por estudiantes de las dos culturas. Aunque el estudio puede darnos una idea de estrategias comunes en las dos culturas, los informantes son de un grupo específico, y no pueden ser representativos para los dos países en su totalidad. Además, puede haber afectado sus respuestas el hecho de que informamos a los estudiantes que se trataba de un estudio de cortesía. Asimismo, no omitimos la posibilidad de que los informantes provengan de varios distritos de los dos países, y que haya variaciones dialectales en nuestros corpus.

4 La petición y los hablantes noruegos y argentinos

El presente capítulo está dedicado a exponer, analizar e interpretar los resultados de la primera parte de nuestra encuesta. Hemos organizado el capítulo de la siguiente manera: En el apartado 4.1 expondremos los resultados cuantitativos de la petición del *DCT* según su grado de directividad. En este apartado se verá cómo nuestros informantes argentinos y noruegos varían sus estrategias lingüísticas según cada situación. Se evidenciará si optan por estrategias directas o indirectas, o si eligen no pedir. El apartado 4.2 consta de un análisis más profundo de la opción de no pedir. En 4.3 hemos expuesto las categorías en las que nos hemos basado para el análisis en el apartado 4.4. En ese apartado estudiaremos la mitigación de la petición. Analizaremos la mitigación sintáctica, léxica y externa de los hablantes, así como la posible influencia de los factores sociales *poder relativo* y *distancia social*.

4.1 La petición según su grado de directividad

En el análisis de la directividad de la petición, hemos analizado el acto nuclear de este acto de habla. El acto nuclear (del inglés: *head act*) es la parte de la secuencia en la que se realiza la petición, independientemente de otros elementos (Blum-Kulka et al 1989: 17). En otras palabras, es la menor parte del acto de habla que puede funcionar como una petición. Esta unidad es la que contiene la fuerza ilocutiva del acto, la cual puede ser intensificada o mitigada por otros elementos en el mismo enunciado. Para facilitar la realización del análisis hemos vuelto a categorizar las estrategias de Brown y Levinson de realizar el acto en tres categorías nuevas: la estrategia directa, la estrategia indirecta convencional y la estrategia indirecta no convencional. Estas categorías fueron utilizadas por Blum-Kulka y House (1989) en su análisis de las estrategias empleadas en la petición en cuatro lenguas diferentes: inglés australiano, hebreo, francés canadiense y el español argentino (1989: 123- 154). La estrategia directa equivale a la misma de Brown y Levinson, la indirecta convencional a sus dos estrategias indirectas, mientras que la estrategia indirecta no convencional iguala a la estrategia encubierta. ¿Pero cuáles son exactamente los criterios para categorizar un acto de habla en una de estas categorías?

Para poder justificar nuestro análisis, es necesario retomar las categorías de Brown y Levinson y explicarlas con más detalle. Empecemos con la estrategia directa. De

acuerdo con Austin (1962), Brown y Levinson llaman el acto de habla directo al acto en el que el aspecto locutivo (lo que se dice) y el aspecto ilocutivo (la intención del hablante) coinciden. Así, el uso del modo verbal imperativo es el ejemplo típico de la realización directa de la petición. Asimismo, se considera directo el uso de un enunciado elíptico (considérese por ejemplo el enunciado *Un café* dicho al mozo en una cafetería).

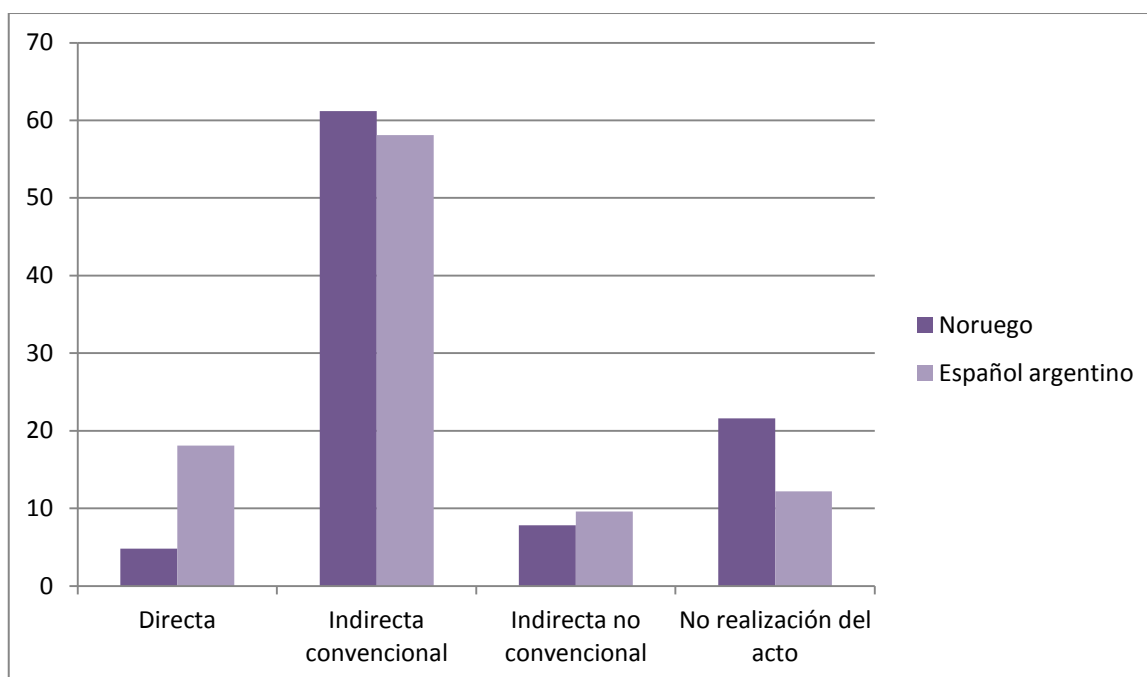
Resulta más complicado determinar la naturaleza del acto de habla indirecto convencional (la abierta indirecta) y el acto de habla indirecto no convencional (la encubierta). Como destaca Searle (1969), un acto de habla es indirecto cuando el aspecto locutivo y el aspecto ilocutivo no coinciden (en Escandell 2008: 72), es decir que la intención del hablante es otra de lo expresado literalmente por la locución. Así, el acto de habla indirecto siempre puede ser interpretado de dos maneras. Además, el acto de habla es convencional (indirecto y abierto según Brown y Levinson, véase el capítulo 2.2.3) cuando la intención del hablante está clara para los oyentes. Sin embargo, esta claridad no se deja siempre fácilmente determinar según la expresión lingüística empleada. Como mencionan Brown y Levinson, *¿Can you pass me the salt?* en inglés es raramente una pregunta sobre la capacidad del oyente, mientras que *¿Can you play the piano?* podría ser tanto una pregunta por información como una petición de que el oyente toque el piano, si están en una habitación con un piano (Brown y Levinson 1987: 133-134). En casos como este último, el contexto determina si el acto se realiza de manera convencional (abierto) o no convencional (encubierto) (ibíd.). En otras palabras, las estrategias indirectas pueden ser convencionalizadas en la lengua en mayor o menor medida. El grado de indirectividad (convencionalidad) del acto depende de su relación con el contexto; no siempre hay una relación fija entre expresión lingüística y el grado de directividad.

Está claro entonces que necesitamos del contexto para poder determinar la naturaleza del acto de habla. La estrategia indirecta no convencional se distingue de la convencional por ser más dependiente de los factores contextuales para poder entender su fuerza ilocutiva. Además, la indirecta convencional se refiere tanto al oyente como al acto pedido, criterio que no vale para la no convencional (Blum- Kulka 1989: 47). Así *¿Me hacés un café?* es un acto de habla indirecto convencional, mientras que *Tengo sueño, necesito algo para despertarme*, es un acto de habla indirecto no convencional.

4.1.1 Distribución general

En el diagrama B abajo hemos expuesto la distribución porcentual de las opciones elegidas por nuestros informantes argentinos y noruegos en todas las situaciones del *DCT*. El diagrama señala si los informantes han optado por la realización de la petición mediante una estrategia directa, indirecta convencional, o indirecta no convencional, o si han optado por no realizar la petición.

Diagrama B. Distribución porcentual de las estrategias del acto nuclear según el grado de directividad (situaciones 1-7).



Observamos que los argentinos predominan sobre los noruegos en la realización de la estrategia directa. El 18,1 % de los argentinos empleó esta estrategia frente a tan sólo el 4,8 % de los noruegos. En cuanto a las dos estrategias indirectas, no hay diferencias significativas. No obstante, como veremos en los apartados 4.3 y 4.4, estas estrategias comprenden enunciados con diferencias notables en su grado de directividad, con más o menos empleo de mitigación. Por tanto, veremos que estas estrategias también encierran divergencias culturales. Con respecto a la opción de no pedir (*no realización del acto*), los resultados son desiguales: el 21,6 % de los noruegos eligen esta opción, frente al 12,2% de los argentinos. Además de los datos expuestos en la tabla, había un 2,0% de las peticiones argentinas, y un 4,2% de las peticiones noruegas que no hemos incluido en el análisis. En estos casos los informantes no habían seguido bien las instrucciones que habíamos dado para que formaran sus peticiones.

4.1.2 Distribución situacional

Para identificar cómo los informantes emplean las estrategias lingüísticas en cada situación, hemos hecho una ordenación situacional de los datos del diagrama B, la cual se expone en la tabla 1 más abajo.

En esta tabla, se puede observar que los hablantes noruegos y argentinos muestran tendencias similares en cuanto a la estrategia utilizada. Los dos grupos varían sus estrategias según la situación, y la estrategia más empleada por ambos grupos es la indirecta convencional. Optan por la no realización del acto en las mismas situaciones (sit. 1, 4 y 5), aunque los noruegos con un mayor porcentaje. Como acabamos de mencionar, los argentinos emplean en mayor medida que los noruegos la estrategia directa. Los noruegos sólo tienen un uso significativo de esta estrategia en la situación 6 (compra) con un porcentaje de 30,3 %. Esta situación es también la que permite más estrategias directas en los dos grupos. Asimismo, se puede decir que hay una relación sistemática entre la cantidad de estrategias directas y la elección de no realizar el acto: en las situaciones en las que algunos optan por no pedir, no hay o hay pocos casos de estrategias directas. Esto sugiere que pedir algo en estas situaciones (sit. 1, 4 y 5) supone una acción que amenaza la imagen (AAIP), y que es verdadero el juicio de Brown y Levinson de que un acto que representa una AAIP se realiza generalmente de manera menos directa para mantener su carácter cortés (véase el capítulo 2.2.3).

Tabla 1. La directividad del acto nuclear: las elecciones lingüísticas de los informantes según la situación (%). N = las peticiones noruegas. A=las peticiones argentinas.

	Situación 1 Pedir prórroga		Situación 2 Pedir por teléfono que le dejen un mensaje		Situación 3 Pedir que abran una ventana		Situación 4 Pedir que apague la música		Situación 5 Pedir que te atiendan		Situación 6 Pedir que el compañero de piso compre algo		Situación 7 Pedir ayuda en el trabajo	
	A	N	A	N	A	N	A	N	A	N	A	N	A	N
Directo			11,1		14,8		7,7		1		84,6	30,3	7,4	3,0
Ind. convencional	75	38,2	88,9	100	77,8	97,1	46,2	38,2	18,5	2,9	7,7	63,6	92,6	90,9
Ind. No convencional	-	-	-	-	-	-	-	2,9	59,3	42,9	7,7	6,1	-	3,0
Petición no realizada	20,8	38,2	-	-			46,2	58,8	18,5	54,3	-	-	-	-
Petición no analizada ¹⁸	4,2 ¹⁹	23,6 ²⁰			7,4 ²¹	2,9			2,7					3,1

Las observaciones hasta ahora expuestas sugieren que los argentinos formulan sus peticiones de manera más directa en comparación con los noruegos. También hay más noruegos que no realizan la petición. No obstante, los datos también parecen dar a entender que la diferencia para la petición en su totalidad no es tan significativa: como vimos en el apartado anterior, la estrategia más utilizada por los dos grupos es la estrategia convencional indirecta. Y en esta estrategia, los porcentajes de los dos grupos nacionales son casi iguales. De hecho, esta estrategia es empleada por el 61, 3 % de los casos noruegos, y el 59, 8 % de los argentinos.

Como comentaremos en el apartado 4.3, la realización de la petición engloba una variedad de estrategias con diferentes grados de directividad. Veremos que el enunciado tiene características diferentes en cuanto a variación léxica y sintáctica, lo cual afecta la fuerza ilocutiva del acto. Demostraremos que aunque los dos grupos emplean la misma estrategia, ello no implica el mismo grado de directividad. También

¹⁸ *Petición no analizada* quiere decir que el hablante ha realizado la petición de tal forma que no hemos podido analizarla. Estas formas pueden ser una realización no verbal de la petición (mediante gestos), que los informantes han dirigido su petición a otra persona en la situación (en vez del oyente destacado por nosotros) o que sus peticiones no parecen constar de discurso directo. En la mayoría de estos casos se trata de peticiones realizadas por correo electrónico.

¹⁹ Una petición fue realizada por correo electrónico, la cual no hemos analizado.

²⁰ Había ocho peticiones realizadas por correo electrónico (no analizadas).

²¹ En este caso un participante realizó la petición mediante un gesto a su interlocutor, mientras que otro participante prefirió dirigirse a su profesor para hacer la petición.

comentaremos como el resto del contenido del acto, es decir lo que se dice además del acto nuclear, puede modificar la fuerza ilocutiva de la petición. En esta cuestión también hay diferencias entre noruegos y argentinos. Antes de analizar la mitigación de la petición haremos unos comentarios sobre la opción de no pedir, y las razones que los informantes han ofrecido por la elección de esta opción.

4.2 Sobre la opción de no pedir

De las situaciones, se destacan tres en las que hay un gran porcentaje de participantes que han optado por la no realización del acto. Se trata de la situación 1 (*prórroga*), 4 (*música*) y 5 (*fila*). Hay una diferencia significativa entre los dos grupos, y los noruegos son los que en mayor medida sienten la dificultad de hacer las peticiones: en la primera petición, un 38,2% de los noruegos frente a un 20,8% de los argentinos no diría nada a la profesora; en la situación 4 (*música*) los porcentajes son 58,8% y 46,2%, y finalmente, en la situación 5 (*fila*), 54,3% de los noruegos no piden nada, mientras que 18,5% de los argentinos optan por la misma posibilidad. Se puede deducir de esto que los argentinos son por ejemplo más atrevidos, expresivos o emprendedores, mientras que los noruegos son más corteses, tímidos o demasiados pasivos. ¿Pero será posible explicar estas diferencias a la luz de preferencias distintas en las estrategias de cortesía?

Según la comprensión argentina de la cortesía de Boretti (véase el capítulo 2.3.3.2), se puede mantener que la alta frecuencia de los argentinos de pedir se debe a al concepto de solidaridad existente en la cultura argentina. Ellos no sienten la necesidad de dar rodeos, o alternativamente no pedir, por la valoración de la confianza que hay entre los interlocutores. Como hemos visto, en la cultura argentina el estilo directo se relaciona sobre todo con los contextos familiares. Pero por lo visto en estas situaciones, parece que hay bastante confianza también entre los interlocutores en contextos con menos familiaridad entre los interlocutores. Si quieren pedir algo, los argentinos no dudan tanto en hacerlo como los noruegos.

La tendencia de los noruegos de vacilar en pedir; que tienden a una cortesía negativa, no solamente se refleja en el hecho de que no hagan la petición, sino también en las justificaciones que ofrecen por no realizarla. Es decir, muchos de los noruegos, a pesar de tener ganas de reaccionar en dichas situaciones, eligen no hacerlo. Esto se ve claramente en la situación 4 (*música*), donde las razones por no pedir discrepan en los dos grupos. Además de contestar que prefieren no meterse en la situación, muchos

noruegos comentan que se sentirían provocados, pero que por miedo al conflicto esperarían a que otros reaccionen. De la misma manera, hay varios que harían un tipo de petición indirecta por medio de lenguaje corporal, al echarle una mirada despectiva a esa persona.

En contraste, ningún argentino en esta misma situación señala que esperaría a la acción de otros, o que se expresaría mediante esos gestos insinuantes. Sus razones por no pedir son o bien, que no les parecen oportuno meterse en la situación, o bien, que tienen miedo de recibir insultos. Es decir que temen que se altere la relación entre los interlocutores. Temen ser ofendidos; en este sentido se podría sostener también que el acto para ellos representa una amenaza a la imagen positiva del hablante. Que los argentinos consideran probable recibir insultos en esta situación, es además un indicio de que los argentinos no dudan tanto en comunicar sus opiniones.

El sociólogo argentino Eduardo Archetti (1943-2005) pasó sus treinta últimos años en Noruega, y tiene una observación sobre la comprensión de la *honra* en la cultura latinoamericana y la cultura noruega que puede hacernos entender mejor los razonamientos de nuestros participantes. Archetti postula que la honra conduce el comportamiento público de las personas, en estas dos culturas, de distintas maneras. El latinoamericano teme la vergüenza, mientras que al noruego le causa molestia la culpabilidad (Archetti 1993: 55). La vergüenza es una exposición pública de la persona, y se juega mucho con este miedo de perder la honra en la política en los países latinoamericanos:

Cuando uno defiende su honra en Latinoamérica, uno busca apoyo de un público grande, y con su consentimiento se evita la caída degradante de la vergüenza (ibíd.; traducción propia).

La culpabilidad, en contraste, es algo personal, y en Noruega se valora que las personas saben moderar su comportamiento. Aunque algunos asuntos puedan interesarle al público, hay más aceptación por definirlos como cuestiones privadas (ibíd.: 56). En Noruega, la *mala conciencia* es algo personal, mientras que en Latinoamérica se defiende la reputación de una persona en público (ibíd.). Esta observación es de suma relevancia: nuestros informantes noruegos optan en mayor medida por la opción de no pedir, entre otras razones probablemente por considerar el asunto algo privado del otro. Es decir, eligen en mayor medida esta opción para proteger la imagen negativa de su interlocutor. Los argentinos, en cambio, sienten más la necesidad de no pedir cuando temen que la petición ponga en peligro su propia imagen positiva: la situación 4 (*música*) es aquella en la que hay menos peticiones por

parte de los argentinos, y su miedo de recibir insultos señala que parecen temer una pequeña humillación pública.

Sin embargo, para utilizar la opción de no pedir para determinar la evaluación del concepto de imagen por parte de los dos grupos, se necesitaría una recopilación más amplia. No es tan significativa la diferencia en sus argumentos en las otras dos situaciones en las que los informantes no piden (1 *prórroga* y 5 *fila*).

4.3 Introducción al análisis de la mitigación

Para poder realizar un análisis más exhaustivo de la petición, hemos analizado las llamadas estrategias de atenuación de ese acto de habla. Estas estrategias pueden modificar el grado de directividad del acto al hacerlo menos directo; en otras palabras forman parte de las estrategias de la cortesía negativa. Para analizar la mitigación en nuestros corpus, nos hemos basado en las clasificaciones de Anna Trosborg (1994). Antes de describir su fundamento teórico, cabe describir la atenuación como parte de la modificación, como descrito por Brown y Levinson (1987). Luego de explicar los fundamentos teóricos de estos dos autores, y la clasificación de Trosborg, discutiremos en el apartado 4.3.2 la aplicación de sus teorías a un estudio contrastivo: ¿se puede decir que la mitigación genera efectos corteses en las dos lenguas?

4.3.1 Los fundamentos teóricos de Brown y Levinson y de Anna Trosborg.

Las propiedades del acto de habla son a menudo muy complejas, con modificaciones a macro nivel y a micro nivel. Es decir, el acto de habla puede contener estructuras sintácticas o formas léxicas que pueden modificar ese acto, alterando así su fuerza ilocutiva y/o su contenido proposicional. Estas estructuras, o formas, o bien se encuentran dentro del acto nuclear; a este tipo le llamamos modificación interna, o bien se encuentran fuera del acto nuclear, en este caso se trata de modificación externa (Trosborg 1994: 209-216). La modificación, a su vez, se divide en las estrategias intensificadoras y las estrategias atenuantes o mitigadoras. Brown y Levinson describen la modificación en la cortesía verbal (en inglés *hedge*) en la siguiente definición:

a particle, word, or phrase that modifies the degree of membership of a predicate or noun phrase in a set; it says of that membership that it is **partial**, or true only in certain respects, or that it is **more** true and complete than perhaps might be expected (1987: 145).

De esta manera, la modificación puede o atenuar la fuerza ilocutiva del acto de habla, o bien intensificarla. Esta modificación señala algo del compromiso que muestra el hablante ante lo que está diciendo. Al hacer una petición, dicen Brown y Levinson, presuponemos que nuestro interlocutor puede y quiere hacer la acción pedida, y que todavía no se ha realizado esta acción. Al modificar estas presuposiciones evadimos nuestro compromiso hacia ellas, y así la modificación puede ser un método para desarmar amenazas en la interacción (ibíd.: 146). Tomamos un ejemplo hipotético, en el cual el hablante utiliza el diminutivo para modificar y así atenuar su petición:

¿Me das un trocito de esta torta?

Al emplear el diminutivo en esta petición, el hablante está modificando el contenido proposicional de la locución; disminuye el contenido de lo que pide, atenuando así la fuerza ilocutiva de su petición. De esta manera, se reduce la imposición que representa la petición sobre el oyente, y se pretende así facilitar la cooperación entre los interlocutores. Este efecto es el mismo que tiene el uso de una estrategia indirecta (véase el apartado 2.2.3).

En su análisis de la petición en distintos idiomas, Anna Trosborg (1994) hizo una clasificación sistemática de la modificación que hemos utilizado como base para nuestro estudio. Ordenó las estrategias según tres categorías: la modificación interna; la sintáctica y la léxica, y la modificación externa. En nuestro análisis no hemos analizado la intensificación, por lo que reemplazamos la denominación “modificación” por “mitigación”. En las tablas a continuación se presentan las tres categorías y las estrategias mitigadoras que hemos considerado las más relevantes para nuestro análisis. Los ejemplos son obtenidos de nuestro corpus argentino, en las situaciones 1-7. Las explicaciones para cada una de las categorías siguen debajo de las tablas.

Tabla A: mitigación sintáctica.

Interrogativa	¿Podrías revisarme este programa que no anda?
Pasado y / o negación	¿ Podrías arreglarlo? / ¿ No me podés ayudar?
Verbo modal	¿ Podés ponerte los auriculares o apagarlo?
Cláusula incrustada	quería pedirte por favor que le avises a tu hermana que traiga su pen drive con la información que ella tiene...
Cláusula condicional	Quisiera pedirle para cambiar la fecha de entrega. Si es posible para tener una semana más porque no alcanzo a terminarlo sino.

Tabla B: mitigación léxica.

Marcador de cortesía: “por favor”	Vero abrí la ventana, por favor .
Término de consulta	¿ Me harías el favor de decirle que no se olvide de llevar el pen drive esta noche?
Mitigador	Quería saber si existe la posibilidad ²² de entregarlo una semana más tarde.
Moderador	¿Lo podrías ver un rato ?

Tabla C: mitigación externa.

Preparadores	Che manu, tengo un problema en la compu , te podes fijar a ver si la podes arreglar. Che Manuel, ¿me harías un favor? ¿podrías revisarme este programa que no anda?
Desarmadores	Manuel, ¿cómo estás? Mirá, estoy teniendo unos problemitas con la compu. ¿me lo podrías arreglar? ¿no es molestia?
Elogios	Manuel, tengo un problema. Esto no funciona. ¿Me das una mano? Seguro que vos lo entendés.
Justificaciones	Vero, ¿Podés abrir la ventana? hace mucho calor.

Como ya hemos indicado en los párrafos anteriores, la modificación señala algo sobre la actitud que tiene el hablante sobre la petición que está haciendo. Al hacer la petición en forma interrogativa (véase la tabla A), en contraste con una declaración afirmativa o una oración imperativa, la petición queda más cortés por no dar por hecha la capacidad o la disposición del oyente, dice Trosborg. Si el hablante además incluye el tiempo pasado y/o una negación en su petición, se reducen aún más las expectativas para el cumplimiento de la petición (Trosborg 1994: 210).

En nuestro ejemplo (y también el ejemplo que utiliza Trosborg en inglés) el verbo que emplea el tiempo pasado, está en el modo condicional. El condicional es quizá la forma verbal que más se relaciona con la cortesía en su sentido habitual. Esta forma verbal, y la negación, son parte de la estrategia de la cortesía negativa *ser pesimista*, según Brown y Levinson (1987: 131). No todos, sin embargo, estarían de acuerdo con la calificación del condicional como un tiempo pasado. Como es sabido, el condicional

²² Según Trosborg los mitigadores son adverbiales modales que mitigan la fuerza impositiva de la petición (1994: 212). Sin embargo hemos también considerado el adjetivo *posible* y el sustantivo *posibilidad* y sus equivalentes noruegos como mitigadores. Pensamos que estos vocablos reducen la fuerza impositiva de la petición de una manera similar a la de los adverbios modales.

indica incertidumbre, y frecuentemente se lo usa para describir acciones posibles o hipotéticas. Estas acciones descritas con el empleo del condicional, a su vez, relacionan un tiempo pasado con un tiempo futuro. Como explica Haverkate, “[el condicional] es peculiar porque es el único paradigma del verbo que denota una amalgama de dos rasgos temporales esencialmente contrastivos: [pretérito + futuro]” (1994: 142). Trosborg explica el entendimiento cortés del condicional por su desplazamiento de tiempo del centro deíctico. Es decir que el hablante desplaza su punto de referencia de tiempo hacia otra dirección para obtener la interpretación cortés. Haverkate explica esto con más detalle, hablando de una distancia temporal doble:

(...) la composición de los rasgos distintivos [+pretérito], [+futuro] denota un punto de referencia separado del momento del acto de habla por una distancia temporal doble. Metafóricamente hablando, esta distancia puede asociarse con la distancia interpersonal creada por el hablante para expresar cortesía o mitigación. En otras palabras, la interpretación potencialmente cortés del condicional puede explicarse en términos de distancia o espacio metafórico (Haverkate 1994: 143).

Aunque no se considere el condicional por completo un tiempo pasado, esta manipulación del centro deíctico es una característica que el condicional comparte con otros tiempos pasados, y ambos disminuyen así las expectativas para un cumplimiento de la petición. Con expectativas bajas, dice Trosborg, la amenaza que representa el acto para la imagen pública del hablante es reducida, así como es más fácil para el oyente rechazar la petición (Trosborg 1994: 210).

Otras estrategias para distanciar la petición del mundo real, y expresar la petición de manera tentativa, son los usos de las cláusulas incrustadas, las cláusulas condicionales, o un verbo modal (véase la tabla A). Con una cláusula incrustada, el hablante expresa su actitud hacia la petición en la cláusula en la que la petición está incrustada. Esta actitud puede ser una actitud tentativa, como en el ejemplo de la tabla A, o bien una manifestación de apreciación. Las cláusulas condicionales y las cláusulas incrustadas muchas veces coinciden (e.g. en la frase “estaría muy agradecida si me ayudaras”).

Al igual que la mitigación sintáctica, la mitigación léxica (véase la tabla B) reduce las expectativas para la realización del acto pedido. El empleo del marcador de cortesía *por favor* es una forma de expresar deferencia. Luego, consultar al oyente es otra forma de obtener su consentimiento (Trosborg 1994: 212). Finalmente hay un número de vocablos que disminuyen la potencia impositiva del acto: los mitigadores son

adverbiales modales o partículas modales, mientras que los moderadores son términos que subestiman el grado de imposición que representa el acto pedido (véase los ejemplos en la tabla B más arriba).

Al servirse de la modificación externa (véase la tabla C más arriba), el hablante procura convencer al interlocutor; representar la petición como plausible y justificable para la persona que la va a realizar (Trosborg 1994: 215). Hacer uso de un preparador es una forma de advertir al oyente de que su interlocutor le va a pedir algo. Hay varias formas de “prepararle” al oyente. Unas estrategias comunes son preguntas sobre la disposición del oyente. Otras estrategias habituales, que se muestran en la tabla C, es introducir el tema de la petición (“tengo un problema en la compu”), o asegurarse de que el oyente se comprometa a hacer la petición (“¿Me harías un favor?”).

Los desarmadores son declaraciones que tienen el fin de conseguir una actitud positiva por parte del oyente hacia el hablante. Asimismo, con los elogios y las justificaciones, se espera aumentar la cooperación del oyente.

4.3.2 Aplicación de la teoría al análisis

Como hemos visto, para Brown y Levinson la mitigación es una estrategia central dentro de la cortesía negativa. De acuerdo con estos pragmalingüistas, una petición representa primordialmente una amenaza a la imagen negativa del oyente, ya que la realización de la acción pedida significa una reducción de la libertad de acción del oyente (Brown y Levinson 1987: 65). Por consiguiente, consideran la mitigación de esta imposición una estrategia de la cortesía negativa.

Partiremos de esta hipótesis, y la suposición de que la cultura noruega y la cultura argentina poseen lenguas representativas de culturas centradas en la cortesía negativa y la cortesía positiva, respectivamente, para analizar la mitigación en las peticiones de la primera parte de la encuesta. Esperamos encontrar más casos de mitigación en los enunciados noruegos que en los enunciados argentinos: si los noruegos consideran la petición una imposición al oyente, les interesaría mitigar esta imposición.

Sin embargo, no descartamos la posibilidad de que algunos de los atenuantes además de mitigar el acto amenazante, también se relacionen con la cortesía positiva. Ya hemos visto como Kerbrat-Orecchioni (véase el capítulo 2.3.1) considera que la alabanza valora la imagen del interlocutor. A nuestro juicio, esto vale también para algunos de los preparadores y las justificaciones, y el diminutivo, que además de

minorar el sustantivo al que acompaña (y así mitigar la proposición), puede aportar un significado de afecto. Asimismo, sin describirlo en más detalle, tenemos en cuenta el convencimiento de Briz (2003) de que el atenuante sólo en algunas ocasiones es “instrumento o manifestación de una función social, la de imagen, y en concreto a veces de la imagen cortés” (2003: 19). Es decir que no podemos dar por efectivizada la función cortés del atenuante. Determinar la función cortés del atenuante es, a su vez, probablemente aún más difícil cuando se trata de una comparación entre dos culturas. No sabemos si juzgan lo que es amenazante de la misma manera, por ende, la atenuación del acto no tendrá la misma importancia para los dos grupos. Algunos relacionarán la atenuación con la cortesía (negativa y/o positiva), mientras que otros no considerarán su ausencia, necesariamente, como un enunciado descortés.

Lo que sí consideramos universal es la explicación del atenuante como mitigador de lo dicho, y una estrategia de buscar la *aceptación* del oyente (ibíd.). Los informantes de las dos culturas tendrán distintas formas de buscar esta aceptación, y nuestro enfoque en esta comparación intercultural es describir lo que cada grupo nacional considera como comportamientos adecuados, sin poder siempre hablar de cortesía o la falta de la misma. Averiguaremos en qué situaciones hay un mayor empleo de mitigación, y qué tipo de mitigación se utiliza. Cuando lo consideramos oportuno, comentaremos si las diferencias de atenuación se originan en diferentes énfasis en la imagen (cortés o no).

Hemos dejado de lado la intensificación en este análisis. Admitimos que la intensificación puede tanto tener la función de atacar la imagen del otro como la de aumentar el contenido positivo de la enunciación (Bernhardt 2006: 43). Es posible entonces que haya funciones (des)cortesas de la intensificación en los corpus que no serán comentadas, y que esta falta nos dé una impresión equivocada del enunciado de los informantes. No obstante, no hemos encontrado muchos casos de intensificación, y nos basta con la mención de su presencia.

Asimismo, no hemos incluido algunas expresiones que no caben dentro de nuestra clasificación, como el agradecimiento, o la disculpa que consta de una sola palabra (e.g. “disculpa”, “gracias”). Éstas pueden tener una intención cortés y atenuante, y mostrarán rasgos culturales específicos según la situación comunicativa que no van a ser comentados.

4.4 El análisis de la mitigación

Para estudiar la mitigación en la petición hemos hecho una división situacional del análisis, el cual hemos organizado de la siguiente manera: dentro de cada una de las situaciones, presentaremos una descripción de la constitución de los factores sociales *poder relativo* y *distancia social*, para poder analizar sus posibles influencias en el grado de mitigación empleado. Luego, presentaremos y analizaremos la mitigación empleada por los informantes según las categorías de la mitigación sintáctica, léxica y la externa. Para cada una de estas categorías de mitigación, expondremos unos ejemplos cualitativos de los corpus, además de una descripción de las tendencias generales.

En cuanto a los ejemplos noruegos, los hemos puesto en noruego con una versión traducida al español. En esas traducciones nos hemos enfocado en buscar los equivalentes semánticos de las palabras noruegas y hacer los enunciados gramaticalmente correctos. Es decir que no serán pragmáticamente adaptados a un uso corriente de la lengua española, ya que queremos mostrar cómo usamos esas dos lenguas en formas diferentes.

El análisis consistirá en mostrar la función mitigadora en unos ejemplos específicos, y relacionar las frecuencias generales de mitigación en los enunciados noruegos y argentinos con diferencias en su imagen pública. Al final del análisis de cada situación haremos unas reflexiones sobre la influencia de los factores sociales *poder relativo* y *distancia social*.

4.4.1 Situación 1: Pedir prórroga

Esta petición se trata de un(a) estudiante que le pide una prórroga a su profesora por no haber cumplido con su trabajo a tiempo. Hemos evaluado el grado del poder relativo como alto, por la posición social de la profesora. El poder relativo puede también considerarse elevado por la edad de la profesora, que tiene 50 años. Hemos considerado la distancia social como intermedia, ya que se trata de una profesora que los estudiantes han conocido por un año.

4.4.1.1 Mitigación sintáctica

La tabla 1 muestra el número total de estrategias sintácticas por petición como empleadas por los informantes argentinos (A) y los informantes noruegos (N). Como se puede observar en la tabla, los argentinos en esta situación sobrepasan a los noruegos en cuanto a mitigación sintáctica (frecuencias²³ de 2,4 (A) y 1,9 (N)). Los argentinos mitigan más con el empleo del verbo modal y el verbo en el pasado y/o negación (frecuencia de 0,7 y 0,7 respectivamente), mientras que los noruegos prefieren las oraciones interrogativas para mitigar (0,9).

Tabla 1: Mitigación sintáctica por petición en la situación 1 (pedir prórroga). Total de peticiones analizadas: 18 (A) y 13 (N).

	Interrogativas	Pasado y/o negación	Verbo modal	Cláusula incrustada/condicional	Total mitigación sintáctica
A	0,6	0,7	0,7	0,4	2,4
N	0,9	0,4	0,2	0,4	1,9

Los ejemplos a continuación ofrecen una ilustración de unas peticiones típicas en cuanto a la mitigación sintáctica empleada por los argentinos. Hemos resaltado el acto nuclear con letra gruesa, para distinguirlo de las estrategias mitigadoras externas.

- (1) **Quisiera pedirle para cambiar la fecha de entrega.**
- (2) **¿no podríamos cambiar la fecha de entrega del proyecto?**
- (3) Le quería pedir **si me pudiera dar una semana más** porque sino, no alcanzo a terminarlo.

En el ejemplo (1), la mitigación sintáctica se obtiene mediante el verbo modal “quisiera”. Utilizando el verbo modal, el hablante expresa su deseo de manera tentativa, mitigando así la fuerza ilocutiva del acto. No obstante, el tiempo pasado de este verbo es quizá lo que más atenúa este acto de habla, con el desplazamiento del centro deíctico, colocando la petición en el pasado. Así el hablante disminuye las expectativas para el cumplimiento de la petición (véase el apartado 4.3.1). Además el

²³ Cada frecuencia de mitigación indica el promedio del uso de una estrategia mitigadora en la petición. Hemos contado cada una de las estrategias mitigadoras como empleadas por los informantes en la situación, y hemos dividido este número por el número total de peticiones en la misma situación. Por ejemplo, un promedio de 1,0 de una estrategia, significa que todos los informantes emplean dicha estrategia al pedir en esa situación.

modo subjuntivo en este ejemplo procura disminuir estas expectativas aún más, expresando que el hablante no considera el cumplimiento de la petición como muy probable. En noruego no existe un equivalente, ya que el uso del subjuntivo en noruego se restringe a algunas expresiones fijas.

La mitigación en el ejemplo 2 consta del pasado de un verbo modal con negación (“no podríamos”), y la formulación interrogativa del enunciado. Este ejemplo además contiene un rasgo de cortesía positiva. Al pedir empleando la primera persona del plural, el hablante presenta el acto como si fuera los dos, tanto el hablante como el oyente, que realizaría la acción expresada por la petición (cambiar la fecha de entrega). Es decir que el hablante enfoca en la relación entre los interlocutores, considerando la acción como una cooperación entre los dos.

En (3) el hablante utiliza la cláusula condicional y el verbo modal en el pasado (subjuntivo) “pudiera” para mitigar. El verbo modal en sí, expresa una actitud tentativa, ya que pregunta por la capacidad o la voluntad del oyente de realizar la acción pedida.

Contrastamos ahora estos ejemplos con unos ejemplos del corpus noruego:

(4) Derfor lurte jeg på **om det ville være noen som helst mulighet for å kunne få en utsettelse på den?**

[¿Por lo tanto me gustaría saber **si habría posibilidad alguna de poder tener una prórroga?**]

(5) **Hadde det vært mulig å få en utsettelse?** [¿Sería posible tener una prórroga?]

(6) Derfor lurer jeg på **om det er mulig å få utsatt innleveringen.** [Por eso me gustaría saber **si es posible postergar la entrega.**]

La mitigación sintáctica de estos enunciados consta de la enunciación interrogativa en (4) y (5), las cláusulas condicionales en (4) y (6), y el pasado del verbo en (4) (“habría”) y (5) (“Sería”).

Ninguna de estas oraciones mitiga mediante el empleo del verbo modal, como en los ejemplos argentinos. El empleo del modal es mucho más frecuente en los enunciados argentinos (0,7 (A) frente a 0,2 (N)). Sin embargo, consideramos que la frecuencia baja de modales en los enunciados noruegos no significa que estas peticiones noruegas sean menos mitigadas. Si estudiamos las peticiones noruegas con mayor atención, observamos que todas son oraciones impersonales. Aunque las oraciones impersonales

no son observables en nuestras tablas, pensamos que merecen un comentario en esta situación, ya que 12 de las 13 oraciones analizadas contienen esta estructura.

Según Brown y Levinson, evitar nombrar a la persona que debe realizar la acción pedida (en este caso la profesora) es una estrategia de la cortesía negativa (1987: 190). Estos autores mantienen que se utilizan las impersonalizaciones del agente en varias lenguas, especialmente en los actos que amenazan la imagen (ibíd.:194). Es decir, se procura no imponerse al oyente mediante el uso de esta estrategia impersonal. En nuestros ejemplos, en vez de por ejemplo preguntar por la capacidad o la voluntad del oyente (e.g. “¿puede cambiar la fecha de entrega?”), el hablante de alguna manera “despersonaliza” la petición, y la presenta como más objetiva. Por causa de esta protección de la imagen negativa de la profesora será quizá más fácil para ella rechazar la petición. Un rechazo a cualquiera de las peticiones (4), (5) o (6), no significaría, en su sentido literal, una falta de voluntad por parte de la profesora de posponer la entrega, sino que sería tan sólo una respuesta objetiva de que simplemente “no hay posibilidad”. Por tanto, opinamos que el frecuente uso de las oraciones impersonales por parte de los noruegos en esta situación, es una manifestación de su preferencia por la cortesía negativa.

4.4.1.2 Mitigación léxica

Las estrategias impersonales (4), (5) y (6) que acabamos de analizar en los párrafos anteriores contienen el sustantivo “posibilidad” o el adjetivo “posible”. Estos vocablos son mitigadores léxicos que atenúan la fuerza ilocutiva del acto. De hecho, todas las estrategias impersonales de los argentinos y los noruegos contienen estos dos vocablos, o el adverbio “posiblemente”, que tiene una función mitigadora parecida. Como se puede notar en la tabla 2, los noruegos superan a los argentinos en cuanto a mitigación léxica por el uso de los mitigadores (0,9 (N) frente a 0,4 (A)). La alta frecuencia de las partículas adverbiales y su función cortés en noruego, ya han sido observadas por Gray (2005) en su tesina sobre las normas noruegas de cortesía (2005: 41-42). Así, los noruegos en esta situación “compensan” su frecuencia baja de mitigación sintáctica, con una frecuencia mayor de mitigación léxica.

Tabla 2: Mitigación léxica por petición en la situación 1 (pedir prórroga). Total de peticiones analizadas: 18 (A) y 13 (N).

	Marcador de cortesía: "por favor"	Término de consulta	Mitigador	Moderador	Total mitigación léxica
A	-	-	0,4	-	0,4
N	-	-	0,9	-	0,9

4.4.1.3 Mitigación externa

Analizaremos ahora la mitigación externa de las peticiones en esta situación. Como aclaramos en el apartado 4.3.1, el hablante puede mitigar mediante locuciones que mitigan la petición nuclear. La tabla 3 muestra que los dos grupos nacionales optan por las mismas opciones de mitigación externa en esta situación. Tanto los argentinos como los noruegos tienen la frecuencia más alta en la categoría *justificaciones* (1,4 (A) y 1,2 (N)) y la frecuencia total es muy similar (1,8 (A) y 1,7 (N)).

Tabla 3: Mitigación externa en la situación 1 (pedir prórroga). Total de peticiones analizadas: 18 (A) y 13 (N).

	Preparadores	Desarmados	Elogios	Justificaciones	Total mitigación externa
A	0,3	0,1	-	1,4	1,8
N	0,3	0,2	-	1,2	1,7

Aunque las frecuencias de mitigación externa para los noruegos y los argentinos son muy similares, hemos observado unas diferencias significativas en esta categoría. Para hacer un análisis más profundo de la mitigación externa, expondremos ahora unos ejemplos de los dos corpus. Empezamos con un ejemplo del corpus argentino. Las barras invertidas dobles separan las estrategias externas el uno del otro.

(7) Disculpe Teresa, // quería decirle que por motivos personales no voy a llegar a la fecha de entrega con el proyecto; // pero me interesa terminarlo y terminar bien el año de esta materia; // y quería preguntarle también // **si podría darme unos días más para poder terminarlo y presentárselo con la mejor calidad posible.**

Analizamos la petición (7) de la siguiente manera: se introduce con una disculpa²⁴ seguida por un *preparador* en el que el hablante introduce el tema de la petición para el oyente, preparando así a la oyente para la petición. En este preparador el hablante da la razón por no haber cumplido con el trabajo (“motivos personales”), y en el *desarmador* que le sigue subraya su verdadera dedicación al trabajo (“pero me interesa terminarlo (...)), tratando así de obtener una actitud positiva por parte de la profesora hacia el hablante. Con este *desarmador* el hablante protege su imagen positiva: al indicarle a la oyente que es un(a) estudiante responsable, el hablante disminuye el riesgo de que su interlocutor le subestime y desprecie como persona o estudiante. Al mismo tiempo, de acuerdo con Brown y Levinson (1987:189), se podría sostener que se trata también de una estrategia para proteger la imagen negativa del oyente: al justificarse, el hablante pone de relieve que no tiene intención de imponerse a su interlocutor, y que tiene un buen motivo por hacer la petición. Después de estos argumentos, el hablante vuelve a “prepararle” a la oyente (“y quería preguntarle también”). Finalmente enuncia el acto nuclear (la petición), incrustado en este preparador. En este acto nuclear hay ejemplos de todas las categorías de la mitigación sintáctica (cláusula condicional, interrogativa, verbo modal en pasado), que sirven para reducir las expectativas para el cumplimiento de la petición. En el acto nuclear el hablante además vuelve a subrayar sus buenas cualidades como estudiante, conservando así su imagen positiva.

Un noruego podría también emplear una petición como la de arriba (7) con la misma cantidad de mitigación externa. Sin embargo, hemos notado que los argumentos que componen este grupo de mitigación son en general un poco más cortos en las peticiones noruegas. Si bien el hablante noruego menciona que no a va a cumplir a tiempo con el trabajo, sus peticiones no contienen tantas disculpas en las que el hablante se defiende. Ponemos un ejemplo:

(8) Hei, // jeg tror kanskje ikke jeg blir fullstendig ferdig med oppgaven i tide... // Jeg lurer på //, **kunne jeg muligens få en dags utsettelse?**

²⁴ Según Haverkate (1994: 100), una de las funciones de la disculpa es la de producir un efecto perlocutivo atenuador. Asimismo, Brown y Levinson (1987: 187-189) declaran que al servirse de la disculpa, el hablante expresa que no tiene intención de amenazar la imagen negativa del oyente; se minimiza la amenaza hacia la imagen negativa del oyente y así se disminuye la imposición del acto. Por consiguiente, se podría considerar pertinente analizar las disculpas como atenuantes. Sin embargo, en nuestro análisis, no hemos incluido las fórmulas de uso frecuente como en este ejemplo (*disculpá, disculpe etc.*). Consideramos que sirven sobre todo para llamar la atención del interlocutor. Al contrario, las disculpas más “explicativas” (del tipo *Espero que no te moleste, [es que]...*), han sido analizadas como *desarmadores* o *justificaciones*.

[Hola, //creo que quizá no vaya a terminar por completo el trabajo a tiempo...// Quisiera saber, //¿podría posiblemente tener un día de prórroga?]

El *preparador* que le sigue al saludo en esta petición (“creo que quizá no vaya a terminar por completo el trabajo a tiempo”), sirve en realidad también como una *justificación*²⁵ de la petición. El hablante se justifica, pero sin revelar información personal como en el ejemplo argentino (7). Aunque la petición (8) no puede representar la petición típica del corpus noruego, hemos observado que los argumentos argentinos generalmente contienen explicaciones más detalladas, algunas de ellas con información personal. Se disculpan con “motivos personales”, como en el ejemplo (7), o también “problemas familiares”. Estos son valores que claramente aluden a la imagen positiva de los interlocutores. Los hablantes argentinos buscan la comprensión de la oyente compartiendo con la profesora esta información. Se realza así la relación interpersonal de los interlocutores.

Sugerimos que la falta de información personal en los enunciados noruegos y la poca longitud de sus explicaciones se deben a un contenido diferente en su imagen pública. Es posible que el énfasis general en la cortesía negativa en Noruega, con la distancia interpersonal que implica, haga que estas explicaciones no tuvieran el efecto perlocutivo deseado en noruego. Es decir, es probable que al justificarse con esta información el hablante no sólo protege su propia imagen positiva, sino que está también amenazando la imagen negativa de la oyente. La profesora puede interpretar la explicación en (7) como una imposición a su esfera privada, ya que, en realidad, la explicación le obliga a considerar asuntos que no tienen que ver con ella. En este sentido, la información privada del estudiante no es relevante para la profesora. Por tanto, la comprensión o la compasión que se busca mediante estas explicaciones serían quizá comprendidas como quejas o malas excusas en Noruega. En otras palabras, la amenaza que representa esta justificación a la imagen negativa de la profesora hace que su efecto no sea muy cortés.

4.4.1.4 Los factores sociales

Además de las diferencias ya comentadas, nos parece conveniente analizar la influencia del factor social *poder relativo* (*P*). De las siete situaciones en el *DCT*, esta es la única situación en la que el (la) oyente es una persona con más poder relativo.

²⁵ A veces los preparadores tienen tanto la función de “prepararle” al oyente, como la de *justificar* la petición. Sin embargo, permanecen analizados dentro de la categoría *preparador*.

Ésta es también la única situación en la que los argentinos sobrepasan a los noruegos en cuanto a la frecuencia total de mitigación (4,6 (A) y 4,5 (N)). Estos hechos sugieren que el poder relativo es un factor determinante para el grado de mitigación para los argentinos. Esta observación la podemos relacionar con las siguientes indicaciones tomadas del capítulo 2.3.3.2: que los argentinos sienten una distancia ante el poder institucional, y que los que están en posición de este poder suelen dirigirse de manera directa a los que están en una posición inferior. En esta situación es la oyente la que tiene este poder, por ende no nos sorprende que el hablante sienta la necesidad de mitigar. El alto grado de mitigación en esta situación puede interpretarse como una afirmación de esta desigualdad de poder que existe entre los interlocutores. Al emplear estrategias indirectas marcan la distancia que existe entre el estudiante y el profesor por esta diferencia en grado de poder. Por otro lado, la frecuencia alta de mitigación por parte de los noruegos no es tan reveladora, ya que los noruegos tienen, como veremos más adelante, frecuencias altas de mitigación en todas las situaciones.

4.4.2 Situación 2: Pedir que le dejen un mensaje

En esta situación el hablante tiene que pedirle por teléfono al hermano de su amiga que le deje un mensaje a ella: que le diga que se lleve un pen drive a la reunión que tienen el mismo día. Hemos considerado el grado de poder relativo entre los interlocutores como neutral, ya que no hemos revelado ninguna información sobre la posición social del hermano para los informantes. Como se trata de dos personas que no se conocen, el grado de distancia social es alto.

4.4.2.1 Mitigación sintáctica

La tabla 4 muestra el número total de estrategias sintácticas por petición como empleadas por los informantes argentinos (A) y los informantes noruegos (N) en esta situación. En contraste con la situación anterior, los noruegos en esta situación tienen una frecuencia más alta de mitigación sintáctica en comparación con los argentinos (2,8 (N) frente a 2,3 (A)). Observamos al mismo tiempo que los argentinos y los noruegos tienen frecuencias similares en todas las categorías, es decir que optan por las mismas estrategias de mitigación sintáctica.

Tabla 4: Mitigación sintáctica por petición en la situación 2 (pedir que le dejen un mensaje). Total de peticiones analizadas: 27 (A) y 35 (N).

Mitigación sintáctica					
	Interrogativas	Pasado y/ o negación	Verbo modal	Cláusula incrustada/c condicional	Total mitigación sintáctica
A	0,9	0,6	0,7	0,1	2,3
N	1,0	0,7	0,9	0,1	2,8

Los ejemplos a continuación ilustran la mitigación sintáctica como empleada en las peticiones de los informantes argentinos y noruegos. Estos ejemplos no muestran el enunciado completo, sino sólo el acto nuclear de la petición.

(9) ¿le podés decir que lleve el pen a la reunión de hoy?

(10) ¿Le dirías que por favor no se olvide de llevar el pendrive con la información que necesitamos para la reunión de esta noche?

(11) Kan du være så snill å gi henne beskjed om at jeg har ringt og ber henne ta med USB-porten på kveldsmøtet? [¿Podés por favor avisarle de que la he llamado y que le pido que se lleve su pen drive a la reunión de esta noche?]

(12) Kunne du be [sic] henne om å ta den med på møte i kveld? [¿Podrías pedirle que se lo lleve [el pen drive] a la reunión esta noche?]

Como se puede observar, los actos nucleares argentinos (9) y (10) parecen a los actos noruegos (11) y (12) en cuanto a estructura y mitigación sintáctica. En todos los casos se mitiga mediante la interrogativa, en (9), (11), y (12) han empleado el verbo modal “poder”, y en (10) y (12) han además utilizado el pasado del verbo (el condicional) para mitigar.

Por las estructuras parecidas de los actos nucleares en los dos corpus en esta situación, nos parece innecesario analizar esta categoría con más detalle. Basta con decir que los noruegos mitigan un poco más, lo cual puede significar una protección mayor de la imagen negativa de los interlocutores. Sin embargo, hay que considerar las demás categorías de mitigación y calcular la totalidad de mitigación para poder hacer conclusiones.

4.4.2.2 Mitigación léxica

La tabla 5 señala que la frecuencia noruega de mitigación léxica supera la frecuencia argentina (0,5 (N) frente a 0,1 (A)). Observamos también que la categoría de mitigación léxica más empleada por los noruegos es el marcador de cortesía “por favor” (0,3). La frecuencia alta de mitigación por parte de los noruegos, sugiere que ellos consideran este acto como más amenazante a la imagen que los argentinos.

Tabla 5: Mitigación léxica por petición en la situación 2 (pedir que le dejen un mensaje). Total de peticiones analizadas: 27 (A) y 35 (N).

Mitigación léxica					
	Marcador de cortesía: “por favor”	Término de consulta	Mitigador	Moderador	Total mitigación léxica
A	0,04	0,04	-	-	0,1
N	0,3	0,1	0,1	-	0,5

En cuanto al uso del “por favor”, hemos observado un empleo diferente por parte de los dos grupos. Nos hemos visto obligados a excluir casi todos los usos de este marcador de cortesía en el corpus argentino del análisis en esta situación, porque no mitigan la acción que tiene que realizar el interlocutor del hablante (“dejarle el mensaje”), sino que mitigan la acción que tiene que realizar la amiga del hablante más tarde (“llevarse el pen drive”). Comparémosnos unos ejemplos de los dos corpus para poder explicar esto mejor:

(13) ¿Le dirías que por favor no se olvide de llevar el pendrive con la información que necesitamos para la reunión de esta noche?

(14) Kunne du være så snill å få Anna til å ta med seg USBen til kveldsmøte vi skal ha i dag?
[¿Podrías por favor procurar que Anna se lleve el pen drive a la reunión que tenemos hoy?]

Observamos que la ubicación de “por favor” en las dos peticiones determina la función de este marcador de cortesía. El “por favor” en el enunciado argentino (13), dentro de la cláusula subordinada, está dirigido a la amiga, mientras que en el enunciado noruego (14), “por favor” mitiga la petición que el hablante le está haciendo a su interlocutor. Esta división entre los argentinos y los noruegos es, de hecho, la tendencia general para los dos grupos de informantes en esta situación: con tan sólo una excepción, los

argentinos utilizan “por favor” para revelar su actitud hacia la acción que tiene que realizar la amiga. Una explicación de este uso puede ser que “por favor” en la petición argentina no tenga tanto una función cortés o mitigadora, sino que el hablante lo utilice para subrayar la importancia de que su amiga se lleve su pen drive. Con todo, el hecho de que los argentinos no utilicen “por favor” para mitigar la petición que le está haciendo a su interlocutor (pedir que le deje un mensaje) nos sugiere que los argentinos no perciben esta petición como muy amenazante. El uso del “por favor” en las peticiones noruegas es probablemente un resultado de que los noruegos perciben la petición como amenazante a la imagen negativa del oyente: el oyente tiene que realizar una acción, y el hablante le está reduciendo así su libertad de acción. Si los argentinos no consideran el acto como amenazante, no tienen por qué emplear “por favor” para mitigar los posibles efectos negativos de esta petición.

Otro aspecto de la mitigación léxica que nos ha llamado la atención en esta situación es, como en la situación anterior, el empleo de la estrategia *mitigador* por parte de los noruegos, y la falta de la misma por parte de los argentinos. Además observamos por primera vez el empleo de la estrategia mitigadora *término de consulta*, también empleado más por los noruegos que por los argentinos (véase la tabla 5 más arriba). El acto nuclear a continuación tomado del corpus noruego es un buen ejemplo del empleo de estas dos categorías:

(15) trur du at du kanskje kunne ha lagt igjen ein beskjed til ho? [¿Crees que quizá podrías haberle dejado un mensaje?]

En este acto nuclear, el hablante mitiga su petición léxicamente mediante el término de consulta “trur du at du” (“crees que”) y el mitigador “kanskje” (“quizá”). El empleo de estos tipos de mitigación léxica, que faltan en los enunciados argentinos, claramente hacen las peticiones noruegas más indirectas.

Sin embargo, hay que notarse que la petición (15), que en este ejemplo compone todo el enunciado del hablante, sólo es parte de un enunciado más explicativo en la mayoría de las peticiones en los dos corpus. Si comparamos (14) con (15), vemos que solamente el primero explica en qué consiste el mensaje (“que se lleve el pen drive”). Oraciones del tipo (15), son por lo tanto en la mayoría de los casos *preparadores*, y

parte de la mitigación externa de las peticiones. Como veremos en el apartado que sigue, éstos también son altamente empleados por los noruegos.

4.4.2.3 Mitigación externa

De los datos en la tabla 6, podemos observar que los noruegos tienen frecuencias más altas de mitigación externa (1,0 (N) frente a 0,6 (A)). Los dos grupos nacionales utilizan las mismas estrategias, con la excepción del *desarmador*, que solamente aparece en unos enunciados argentinos (frecuencia de 0,1).

Tabla 6: Mitigación externa por petición en la situación 2 (pedir que le dejen un mensaje). Total de peticiones analizadas: 27 (A) y 35 (N).

Mitigación externa					
	Preparadores	Desarmadores	Elogios	Justificaciones	Total mitigación externa
A	0,3	0,1	-	0,3	0,6
N	0,5	-	-	0,4	1,0

Los enunciados (16) y (17) contienen ejemplos del uso del *preparador*, que se emplea mucho en esta situación. En vez de ir directo al grano, estos hablantes argentinos se aseguran de que su oyente se comprometa a hacer la acción pedida mediante la formulación “¿Me harías un favor?”. En (17) el hablante además justifica su petición, enfatizando que se trata de un asunto importante.

(16) ¿Me harías un favor? // **¿Le dirías que por favor no se olvide de llevar el pendrive con la información que necesitamos para la reunión de esta noche?**

(17) ¿Me harías un favor?// **decile a Ana, o si querés dejaselo anotado, que POR FAVOR si me puede alcanzar un pen drive que ella tiene** // porque ahí hay algo muy importante que tengo que usar para esta noche en una reunión. ¡Gracias!

Las mismas estrategias de mitigación externa se utilizan también en las peticiones noruegas. Su uso frecuente del *preparador* se ilustra en el enunciado (18), en el que la hablante (se sabe por el nombre que es una chica) emplea dos preparadores antes de formular su petición. Primero explica y justifica su llamada; ya ha intentado conseguir

su amiga sin éxito, después consigue un compromiso a priori de que su oyente realice la petición, mediante la formulación “podés pasarle un mensaje de mi parte”.

(18) Hei. Det er Lene, venninnen til Anna. Jeg har forsøkt å ringe Anna, men får ikke tak i henne.// Kan du gi henne en beskjed for meg?// **Kan du be henne ta med USB-en sin.** // Det er noe viktige greier på den vi trenger til i kveld. Tusen takk!

[Hola. Soy Lene, la amiga de Anna. He intentado llamarle a Anna, pero no me contesta. //¿Podés pasarle un mensaje de mi parte? // **Podés pedirle que se lleve su pen drive.** // Contiene algo importante que necesitamos para esta noche. ¡Muchas gracias!]

4.4.2.4 Los factores sociales

La frecuencia total de mitigación para las tres categorías fue 3,0 en las peticiones argentinas, y 4,2 en las peticiones noruegas. Sugerimos que la frecuencia de mitigación más alta por parte de los noruegos se puede explicar por la preocupación general que sienten por proteger la imagen negativa. A diferencia de la situación anterior, esta petición no implica una amenaza a la imagen positiva del hablante. Pedirle al oyente que realice esta acción, significa una imposición a su libertad de acción (amenaza a la imagen negativa), pero es poco probable que hacerle esta petición rutinaria produzca una reprobación del oyente al hablante.

Asimismo, hay que tomar en cuenta que la distancia social entre los interlocutores es alta, ya que no se conocen. Este factor parece ser más determinante para los noruegos que los argentinos. Estos datos satisfacen así las expectativas de nuestras hipótesis iniciales en el capítulo 2.3.4: que una frecuencia alta de mitigación y estrategias indirectas pueden verse como un reflejo de la valoración que los noruegos tienen para la protección de la esfera privada de las personas. Los noruegos aspiran a ser autosuficientes, y esta vacilación de imponerse aumenta aún más cuando su interlocutor es un desconocido.

4.4.3 Situación 3: Pedir que abran una ventana

En esta situación, las instrucciones fueron pedirle a una compañera de clase que abra una ventana en el aula. Hemos evaluado la constitución de los factores sociales de la siguiente manera: el poder relativo es neutral, ya que los dos tienen la misma posición social en este contexto (son estudiantes). La distancia social es relativamente baja, ya que se trata de dos estudiantes que llevan dos años en la misma clase.

4.4.3.1 Mitigación sintáctica

De la tabla 7 se desprende que los dos grupos emplean las mismas estrategias de mitigación sintáctica, con frecuencias muy similares (frecuencia total de 1,9 (A) y 2,2 (N)). Esta es la situación con menos frecuencia de mitigación sintáctica de las situaciones hasta ahora descritas. Por las similitudes que se presentan en las estrategias de los argentinos y los noruegos en esta categoría, pasaremos ahora al análisis de la mitigación léxica y externa, que contienen más divergencias entre los dos grupos.

Tabla 7: Mitigación sintáctica por petición en la situación 3 (pedir que abran una ventana). Total de peticiones analizadas: 25 (A) y 33 (N).

Mitigación sintáctica					
	Interrogativas	Pasado y/ o negación	Verbo modal	Cláusula incrustada/c ondicional	Total mitigación sintáctica
A	0,8	0,4	0,7	-	1,9
N	1,0	0,4	0,6	0,2	2,2

4.4.3.2 Mitigación léxica

Los datos de la tabla 8 nos informan que los noruegos tienen una frecuencia más alta de mitigación léxica ((0,7 (N) frente a 0,4 (A)). Notamos también que los dos grupos tienen un empleo significativo del marcador de cortesía “por favor” (0,2 (A) y 0,2 (N)). El uso de este mitigador concuerda así con la observación de Haverkate de que este término de cortesía se usa en español sobre todo en “ruegos no convencionales o rutinarios” (1994: 200): hay que considerar esta petición; pedirle a una compañera de clase que abra la ventana en el aula, como un ruego bastante rutinario.

Tabla 8: Mitigación léxica por petición en la situación 3 (pedir que abran una ventana). Total de peticiones analizadas: 25 (A) y 33 (N).

Mitigación léxica					
	Marcador de cortesía: “por favor”	Término de consulta	Mitigador	Moderador	Total mitigación léxica
A	0,2	0,04	-	0,2	0,4
N	0,2	0,2	0,03	0,3	0,7

Asimismo observamos que los noruegos emplean en más peticiones, como en la situación anterior, el *término de consulta*. Como veremos en los apartados que siguen, esta estrategia de mitigación léxica es una estrategia de uso común en los enunciados noruegos, lo cual contrasta con las peticiones argentinas, que apenas emplean esta estrategia. Tenemos unos ejemplos del empleo de esta estrategia en las peticiones noruegas:

(19) Er det greit for deg om vi åpner et vindu? [¿Está bien para vos si abrimos una ventana?]

(20) Veronika – er det greit om du åpner vinduet litt? [Veronika, ¿está bien si abris la ventana un poco?]

Mediante la formulación “está bien (para vos)”, el hablante consulta a su oyente y le pregunta por su consentimiento. Estos tipos de enunciados contrastan con los enunciados del corpus argentino, que contiene varias peticiones que no buscan esta aceptación de su oyente. Veamos unos ejemplos:

(21) Vero, la ventana.

(22) Vero, ¿me hacés la onda de abrir la ventana?

(23) Vero, abrí la ventana por favor.

(24) Vero, podés abrir un poco la ventana?

Además de las categorías de mitigación léxica ya expuestas en la tabla 8, encontramos una formulación en los enunciados noruegos que parece tener una función mitigadora. Por el uso frecuente de esta formulación (con una frecuencia de 0,6 por petición), merece un comentario. Se trata del verbo “gidde” seguido por el infinitivo, que es una forma muy habitual de pedir en noruego, quizá especialmente en contextos informales. La mejor traducción semántica de este vocablo al español, nos parece ser algo como “tomarse la molestia de”, o al inglés “*bother doing (something)*”. Es decir que es una expresión que pregunta por la voluntad del oyente de realizar la petición. Ponemos un ejemplo:

(25) *Gidder du å åpne vinduet? Det er så varmt her inne. [¿Te tomas la molestia de abrir la ventana? Hace mucho calor acá.]*²⁶

Al preguntar por la voluntad del oyente, y no tomar ésta por hecha, el hablante en el enunciado (25) mitiga su petición. A nuestra manera de pensar, la expresión “gidder du å” mitiga más que por ejemplo la frase con el mitigador modal “poder” en (24).

Cuestionar la voluntad del oyente es quizá menos insistente que cuestionar su capacidad (“¿podés?”): en su sentido literal, con “gidder du å”, el hablante no espera que el oyente realice la acción pedida, aunque sea capaz de realizarla. El cumplimiento de la acción depende tan sólo de la voluntad del oyente. Así, el hablante de alguna manera reduce la importancia de que la acción, la de cerrar la ventana, se cumpla. Por esta función mitigadora de “gidder du å”, consideramos su uso en las peticiones noruegas otra muestra del empleo de la cortesía negativa. Al emplear esta estrategia, el hablante expresa que no da por hecha la disposición de su oyente, y protege así la imagen negativa de su interlocutor.

4.4.3.3 Mitigación externa

En lo que respecta a la mitigación externa en esta situación, lo más frecuente en las peticiones de los dos grupos es explicar por qué piden (e.g. “hace mucho calor”). La mitigación externa no presenta diferencias muy significativas en esta situación (véase la tabla 9).

Tabla 9: Mitigación externa por petición en la situación 3 (pedir que abran una ventana). Total de peticiones analizadas: 25 (A) y 33 (N).

Mitigación externa					
	Preparadores	Desarmadores	Elogios	Justificaciones	Total mitigación externa
A	-	-	-	0,4	0,4
N	0,1	0,1	-	0,4	0,6

²⁶ A nuestro juicio, esta expresión tiene una función mitigadora en noruego que no se refleja en la versión traducida al español. Aunque “te tomas la molestia de” parece semánticamente al ejemplo noruego “gidder du å”, agregando el significado pragmático, estas dos expresiones no son necesariamente equivalentes. Es decir, en esta situación, es posible que esta frase en español tenga un poco de ironía, y que en vez de mitigar la petición, la intensifique. En noruego, en contraste, el uso de esta expresión en esta situación tiene más probablemente una función atenuadora.

4.4.3.4 Factores sociales

Las peticiones analizadas en esta situación han mostrado las frecuencias de mitigación más bajas de las situaciones hasta ahora descritas (frecuencia total de 2,7 (A) y 3,5 (N)). Esto sugiere que esta petición no es un acto muy amenazante a la imagen pública para nuestros participantes. Si consideramos los valores de los factores sociales, estas frecuencias no nos sorprenden: se permite un estilo más directo por los valores bajos de poder relativo y distancia social. Además el acto en sí, pedirle a alguien que abra una ventana, es claramente una petición poca amenazante.

Sin embargo, las frecuencias noruegas permanecen más altas en comparación con las argentinas. A pesar de la cercanía y la confianza que se supone que hay entre estudiantes que han participado en la misma clase por dos años, los noruegos sienten la necesidad de mitigar. Constatamos así que los noruegos utilizan estrategias de la cortesía negativa también en situaciones en las que los interlocutores se conocen bastante bien.

En el corpus argentino, por otro lado, encontramos un ejemplo típico de la cortesía positiva. El apodo “Vero” en vez de “Verónica” fue empleado por veinte de los veintiún argentinos que mencionan el nombre de la oyente. El uso del sobrenombre sugiere una referencia clara a la imagen positiva: al mencionar el sobrenombre en vez del nombre, se insinúa que hay una relación cercana entre los interlocutores. En noruego, estos tipos de sobrenombres mediante la abreviación del nombre completo, no son tan comunes. Proponemos que el uso del sobrenombre, sugiere un énfasis mayor en la confianza y la relación entre las personas, es decir un realce de la cortesía positiva.

4.4.4 Situación 4: Pedir que apaguen la música

En esta situación la petición consta de pedirle a un joven en el autobús que apague la música que tiene en su celular, que está molestando a nuestro(a) informante.

Consideramos el poder relativo como bajo, ya que el joven es mucho más joven que él (la) informante (tiene 13 años), y no se especifica para él una posición social en especial. La distancia social es alta, ya que se trata de personas que no se conocen.

4.4.4.1 Mitigación sintáctica

Como ya comentamos en el apartado 4.2, esta situación es la situación en la que más informantes optan por no realizar la petición. Asimismo, vimos que los noruegos eligen no pedir por miedo a crear conflictos, mientras que los argentinos además temen los insultos de su oyente. Sin embargo, como en la primera situación, hay más argentinos que realizan la petición (53,8 % (A) frente a 41,2% (N)), y como veremos en este apartado, utilizan estrategias más directas que los noruegos.

En cuanto a la mitigación sintáctica, observamos en la tabla 10 que los noruegos emplean la mitigación sintáctica con una frecuencia de 2,5 y los argentinos con una frecuencia de 2,1.

Tabla 10: Mitigación sintáctica por petición en la situación 4 (pedir que apaguen la música). Total de peticiones analizadas: 14 (A) y 13 (N).

	Interrogativas	Pasado y/ o negación	Verbo modal	Cláusula incrustada/condicional	Total mitigación sintáctica
A	0,9	0,4	0,9	-	2,1
N	1,0	0,7	0,8	-	2,5

La diferencia más notable que se desprende de la tabla es que los noruegos emplean más el *pasado* que los argentinos (0,7 (N) frente a 0,4 (A)), lo cual se manifiesta en los ejemplos siguientes:

(26) ¿podés ponerte los auriculares o apagarlo?

(27) podés apagar el celular?

(28) [men] kunne du være så snill å skru av musikken eller sette på øreplugger? [[pero] ¿podrías por favor apagar la música o ponerte los auriculares?]

(29) Kunne du brukt øretelefoner når du hører på musikk? [¿Podrías usar auriculares cuando escuchas la música?]

Los actos nucleares noruegos ((28) y (29)) no sólo mitigan más por el pasado del verbo modal (“podrías”) pero también por su referencia a los auriculares. La mención de los auriculares, en vez de, o además de referirse a la música, puede considerarse como una

forma más indirecta de pedir: con esta petición, el hablante le está comunicando a su interlocutor que prefiere que la música suene menos fuerte, pero en vez de pedir directamente que baje o apague la música, le ofrece una opción mejor. El hecho de los noruegos superan a los argentinos en la mención de los auriculares (50% (N) frente a 21, 4%) en vez de pedir directamente que apague o baje el volumen de la música, sugiere por tanto que los actos indirectos noruegos son aún más indirectos que los argentinos.

4.4.4.2 Mitigación léxica

Como se evidencia en la tabla 11, los dos grupos prefieren las mismas estrategias de mitigación léxica, los noruegos con frecuencias más altas (0,2 (A) y 0,6 (N)). Además de usos frecuentes del marcador de cortesía “por favor” y el *moderador*, encontramos en el corpus noruego una petición con el mitigador “kanskje” (“quizá”).

Tabla 11: Mitigación léxica por petición en la situación 4 (pedir que apaguen la música). Total de peticiones analizadas: 14 (A) y 13 (N).

Mitigación léxica					
	Marcador de cortesía: “por favor”	Término de consulta	Mitigador	Moderador	Total mitigación léxica
A	0,1	-	-	0,1	0,2
N	0,3	-	0,1	0,2	0,6

Los ejemplos a continuación sirven para ilustrar el uso del *moderador* como empleado en los corpus. En los dos corpus se trata del adverbio “un poco” o un sinónimo de éste, que mitiga la fuerza de la petición:

(30) ¿Podés bajar un poco el volumen?

(31) Kan du vær [sic] så snill å dempe musikken litt? [¿Podés por favor bajarle el volumen un poco?]

4.4.4.3 Mitigación externa

En la categoría de la mitigación externa, la diferencia entre los argentinos y los noruegos es muy notable. Como se desprende de la tabla 12, los argentinos apenas emplean este tipo de mitigación (0,1 (A)), lo cual contrasta con la frecuencia alta de los noruegos (0,8 (N)).

Tabla 12: Mitigación externa por petición en la situación 4 (pedir que apaguen la música). Total de peticiones analizadas: 14 (A) y 13 (N).

Mitigación externa					
	Preparadores	Desarmadores	Elogios	Justificaciones	Total mitigación externa
A	-	-	-	0,1	0,1
N	-	0,2	-	0,7	0,8

Los enunciados noruegos no sólo se destacan por su alta frecuencia de justificaciones (0,7), sino también por el contenido de las mismas. Es decir, hemos encontrado que el juicio expresado en estas justificaciones es en general más neutral e imparcial en comparación con las justificaciones argentinas. Compárese las justificaciones noruegas (32), (33) y (34) con las argentinas (35), (36) y (37):

(32) Alle kan høre musikken din. [Todos podemos escuchar tu música.]

(33) Du spelar litt høgt nemleg... [Es que has puesto la música un poco fuerte...]²⁷

(34) Det er viktig å ta hensyn til andre på bussen, og at de ikke ønsker å høre på musikken din.

[Es importante mostrar consideración hacia los demás pasajeros, y que no quieren escuchar tu música.]

(35) Estoy cansada y no puedo dormir con la música tan fuerte.

(36) No todos queremos escuchar tu música.

(37) A mi [sic] no me gusta lo que escuchas y si yo pusiera música tampoco te gustaría.²⁸

²⁷ Hemos sustituido la traducción literal de esta oración por una adaptación más idiomática, ya que la traducción literal tendría otro significado en español.

²⁸ Esta justificación no está presente en nuestra tabla, ya que la hemos evaluado como un claro ejemplo de intensificación.

Observamos que los noruegos se justifican con opiniones bastante objetivas, mientras que los argentinos se justifican con oraciones más personales y subjetivas. Con esta indicación se podría alegar que las justificaciones noruegas tienen más efecto mitigador que las justificaciones argentinas. Según Brown y Levinson no sólo “impersonalizar” al oyente, como ya mencionamos en el análisis de la situación 1, sino también evitar mencionar al hablante es una forma de expresar que el hablante no quiere imponer su opinión al oyente (Brown y Levinson 1987: 190). Es decir que forma parte de las estrategias de la cortesía negativa. Notamos que los argentinos no pretenden mitigar la voz del hablante: todos los enunciados argentinos incluyen al hablante en la frase verbal, y (36) y (37) además enfatizan el rol del hablante con el sujeto (lógico) explícito (“No todos queremos (...)”, “A mi [sic] no me gusta (...”).

En el corpus argentino encontramos además tres justificaciones, entre ellas la justificación (37) de arriba, que no incluimos en la tabla, por considerarse éstas claros ejemplos de intensificación. En ellas, los argentinos no esconden su irritación hacia su interlocutor. Estos hallazgos nos afirman las observaciones anteriores de la tendencia noruega de mostrar más consideración por la esfera privada de los interlocutores (cortesía negativa). Los noruegos mantienen su distancia hacia su interlocutor mediante las estrategias indirectas y las justificaciones objetivas, o hasta optan por permanecer callados en esta situación, a pesar de que la música claramente les moleste. Los argentinos, por otra parte, no acentúan tanto la importancia de proteger la imagen negativa de su interlocutor, expresándole a su interlocutor de manera más abierta su irritación.

4.4.4.4 Los factores sociales

Como indicamos al principio del análisis de esta situación, hemos evaluado el poder relativo del oyente como bajo y la distancia social entre los interlocutores como alta: el hablante se dirige a una persona más joven (al menos 5 años más joven), y esta persona es una persona a la que el hablante no ha visto antes. Recordamos que cuando el poder relativo del oyente es bajo, se espera estrategias más directas (véase el apartado 2.2.3), es decir, frecuencias más bajas de mitigación. A pesar de la superioridad que tiene el hablante en esta situación, el promedio de mitigación para los noruegos es muy alto: su frecuencia total de mitigación es 3,9. En comparación, la

frecuencia de los argentinos es tan sólo 2,4. Es decir, para los noruegos el factor de poder relativo no parece determinar tanto el grado de mitigación de la petición.

Recordamos también que había más argentinos que se atrevieron a realizar esta petición. Con estas observaciones confirmamos las observaciones de Fife (véase el apartado 2.3.4.2) sobre el comportamiento de los noruegos en las situaciones con una distancia alta entre los interlocutores: los noruegos tratan de no intervenir en los asuntos de las personas que no conocen. Aunque tengan derecho a pedir en esta situación, ya que esta persona está molestando a las demás personas en una zona pública, vacilan en hacerlo. Y que el que molesta es más joven, no parece ser de importancia. Los noruegos piden de manera indirecta, con justificaciones más sutiles y menos personales que los argentinos.

4.4.5 Situación 5: Pedir que te atiendan

En esta situación el (la) informante tuvo que imaginarse estando en una fila en un quiosco. La petición fue pedir que la empleada atendiera al hablante, antes de un hombre que se había adelantado. La distancia social entre los interlocutores es alta; se trata de comunicación entre personas que no se conocen. Hemos considerado el poder relativo como relativamente bajo, ya que la empleada tiene aproximadamente la misma edad que el hablante (20 años). Al mismo tiempo, no descartamos la posibilidad de que la profesión de la oyente influya en la percepción de su poder relativo. Es posible, por ejemplo, que su poder relativo se evalúe como más bajo, ya que su trabajo es prestar servicio a su cliente.

Como veremos en este apartado, los argentinos y los noruegos tienen peticiones muy parecidas en esta situación. El análisis de la mitigación no será por tanto tan meticuloso como en las situaciones anteriores. Pondremos más énfasis en el análisis de la opción de no pedir, que ya mencionamos brevemente en el apartado 4.2., ya que esta opción representa divergencias más notables entre los dos grupos. Este análisis presentaremos en el último apartado del análisis de esta situación (4.4.5.4).

4.4.5.1 Mitigación sintáctica

Como se puede observar en la tabla 13, el empleo de la mitigación sintáctica es bastante bajo para los dos grupos. La forma más habitual de mitigar es el empleo del pasado (0,7 (A) y 0,8 (N)).

Tabla 13: Mitigación sintáctica por petición en la situación 5 (pedir que te atiendan). Total de peticiones analizadas: 22 (A) y 16 (N).

Mitigación sintáctica					
	Interrogativas	Pasado y/o negación	Verbo modal	Cláusula incrustada/condicional	Total mitigación sintáctica
A	0,1	0,7	0,1	0,05	1,0
N	0,06	0,8	0,06	0,5	1,4

Las frecuencias bajas de mitigación se explican por la información contextual compartida por los interlocutores en esta situación: con “yo estaba primero”, la oyente entiende lo que quiere el hablante, y sería quizá superfluo pedir con una pregunta, aunque algunos pocos sí lo hacen (e.g. “¿Me podrías atender?”). Es más, la interrogativa (la estrategia indirecta convencional) puede llegar a ser sarcástica y descortés en esta situación. Esto muestra claramente el ejemplo argentino siguiente, que ha incluido el tono de la voz, que indudablemente determina el grado de cortesía del enunciado:

(38) Disculpá, ¿me podés atender a mí que estaba antes que el señor? (con tono irónico)

Asimismo, la tabla nos informa que la diferencia más significativa entre los dos grupos es que los noruegos tienen una frecuencia notable de las cláusulas incrustadas, que casi no existe en los enunciados argentinos. Como se puede notar en los ejemplos a continuación, el hablante noruego en (39) incrusta su petición en la oración principal para no revelar de manera tan directa su intención, lo cual no es el caso en la petición argentina (40):

(39) Unnskyld, men jeg tror **det var min tur nå**. [Disculpa, pero creo que **fue mi turno ahora**.]

(40) Disculpa, **yo estaba primero**.

4.4.5.2 Mitigación léxica

Observamos en la tabla 14 que la mitigación léxica es casi inexistente en esta situación.

Tabla 14: Mitigación léxica por petición en la situación 5 (pedir que te atiendan). Total de peticiones analizadas: 22 (A) y 16 (N).

Mitigación léxica					
	Marcador de cortesía: "por favor"	Término de consulta	Mitigador	Moderador	Total mitigación léxica
A	-		-	-	-
N	-		0,06	-	0,06

Fue en las respuestas de la encuesta noruega donde apareció el único ejemplo de mitigación léxica; "kanskje" ("quizá"):

(41) Eh, jeg tror kanskje det var jeg som var først. [Eh, creo que quizá fui yo la/el que estaba antes.]

4.4.5.3 Mitigación externa

La mitigación externa fue casi inexistente en las peticiones de los dos grupos, y no se presentaron diferencias significativas:

Tabla 15: Mitigación externa por petición en la situación 5 (pedir que te atiendan). Total de peticiones analizadas: 22 (A) y 16 (N).

Mitigación externa					
	Preparadores	Desarmadores	Elogios	Justificaciones ²⁹	Total mitigación externa
A	-	-	-	0,1	0,1
N	-	-	-	0,1	0,1

4.4.5.4 Los factores sociales

En el análisis de esta situación hemos visto que no había diferencias muy notables entre los argentinos y los noruegos. No obstante, como mencionamos ya en el apartado 4.2, la opción de no pedir tiene la diferencia más grande de todas las situaciones de los corpus: tan sólo el 18,5% de los argentinos no piden, mientras que el 54,3 % de los noruegos prefieren esta opción. Además del enfoque en la cortesía negativa por parte de los noruegos, que favorece la no intrusión y la no realización del acto, ¿podemos relacionar esta diferencia con los factores sociales presentes en esta situación?

Primero, es problemático considerar el factor social *poder relativo* como un factor determinante, porque casi todas las peticiones no revelan su destinatario. Es decir, en vez de dirigirse a la empleada, la mayoría de los enunciados puede igualmente ser dirigido al hombre que se ha adelantado (“estoy yo primero”). De hecho, muchos de los informantes que no piden dicen que la culpa es del hombre, y que miradas despectivas u otras reacciones va dirigida a él y no a la empleada. En esta situación, la cuestión de la culpa es además algo que puede haber afectado las actitudes de los informantes hacia la petición. Pedir en esta situación no sería solamente un mero acto de pedir, sino también el de acusarle a alguien por adelantarse. O, de la misma manera, el de echarle a la empleada la culpa por no atender a la persona que debería. Observamos que los argentinos no dudan tanto en expresar tales acusaciones en comparación con los noruegos.

No obstante, sea quien sea el (la) destinatario, la distancia social entre los interlocutores permanece alta. Este factor puede explicar por qué los noruegos no

²⁹ Había unos casos de justificación que no hemos analizado por considerarse éstos claros ejemplos de intensificación; dos noruegos y un argentino. Para ejemplificar mencionamos el ejemplo argentino: “No se da cuenta de que estamos todos en la fila!”

piden, ya que, como sugieren las situaciones ya analizadas, los noruegos en la comunicación con personas que no conocen respetan aún más la esfera privada y el consenso entre las personas. Los argentinos, en cambio, que generalmente parecen considerar como menos decisiva la distancia social, no temen avisar en estos contextos.

Además de los factores de poder relativo y distancia social consideramos que la aceptabilidad de la situación puede ser otro factor que determina si la petición se realiza o no. En el caso de los argentinos, parece haber una gran diferencia en cuanto a la aceptabilidad del acto anterior (música) y el acto presente. En la situación anterior (bajar el volumen de la música) varios argentinos mencionan que esta situación es muy común. Otro informante además contesta que “lamentablemente, el colectivo es un servicio público y cada uno hace lo que quiere”, lo cual insinúa que se han adaptado a estos tipos de episodios. En contraste, en la situación presente con el hombre “adelantado”, un informante argentino subraya la anormalidad de este comportamiento, y otro que “eso no se hace”. En otras palabras, para los argentinos adelantarse en la fila es menos esperado y aceptado que escuchar música con alto volumen en el colectivo. De ahí sugerimos la posibilidad de que comportamiento no aceptado favorezca que los informantes argentinos se atrevan a reaccionar verbalmente, es decir, a realizar la petición.

En contraste, mayor o menor aceptabilidad del acto no parece tener la misma importancia para los noruegos para la realización de la petición. En la situación 4 (música), ningún noruego menciona que esta situación es una situación muy habitual. En la situación 5 (fila) hay explicaciones muy variadas por no pedir, y además, el porcentaje de informantes noruegos que no piden son muy iguales en estas dos situaciones (58,8% y 54,3%).

4.4.6 Situación 6: Pedir que compren algo

Esta petición consta de pedirle al compañero de piso, que está por hacer las compras, que compre arroz. Tratándose de dos compañeros de piso que se conocen, hemos evaluado el poder relativo como neutral y la distancia social como baja.

4.4.6.1 Mitigación sintáctica

Como se puede observar en la tabla 16, la mayoría de los noruegos mitigan sus peticiones con el uso de la oración interrogativa (frecuencia de 0,7 por petición). En comparación, en las peticiones argentinas, se emplea más el imperativo, por lo cual la mitigación sintáctica es casi nula.

Tabla 16: Mitigación sintáctica por petición en la situación 6 (pedir que compren algo). Total de peticiones analizadas: 25 (A) y 31 (N).

Mitigación sintáctica					
	Interrogativas	Pasado y/o negación	Verbo modal	Cláusula incrustada/condicional	Total mitigación sintáctica
A	0,1	-	0,04	-	0,1
N	0,7	0,1	0,2	-	1,0

Sacamos dos ejemplos representativos de los dos corpus. Vemos que la petición argentina (42), formulada con una oración imperativa, queda menos mitigada que la petición noruega (43).

(42) ¡Ah! Arroz también comprá.

(43) Jonas! Kjøper du med noe ris også? [¡Jonas! ¿Comprás algo de arroz también?]

Además de un empleo más frecuente de la mitigación sintáctica en las peticiones noruegas, hemos notado un uso frecuente de la frase “gidder du å” en las interrogativas noruegas. En comparación con la situación 3 (abrir la ventana), en la que la frecuencia de esta frase fue 0,6 por petición, la frecuencia es 0,2 para esta situación. Recordamos que esta frase puede considerarse como una forma de mitigar. Su empleo frecuente en la situación presente y la situación 3 sugiere un uso que se restringe a contextos informales, en la comunicación entre personas en la misma posición social, que se conocen (valores de *poder relativo* y *distancia social* bajos). Tenemos un ejemplo de su uso en esta situación:

(44) Jonas! Vent litt! Gløymte at vi må ha ris. **Gidder du å ta med deg det også?** [¡Jonas!
 ¡Espera un poco! Me olvide de que necesitamos arroz. **¿Te tomas la molestia de llevarte eso
 también?**]

4.4.6.2 Mitigación léxica

Por lo que respecta a la mitigación léxica, no se emplea mucho en esta situación. Sólo encontramos escasa mención del marcador de cortesía “por favor” (0,04 (A) y 0,1 (N)).

Tabla 17: Mitigación sintáctica por petición en la situación 6 (pedir que compren algo). Total de peticiones analizadas: 25 (A) y 31 (N).

Mitigación léxica					
	Marcador de cortesía: “por favor”	Término de consulta	Mitigador	Moderador	Total mitigación léxica
A	0,04	-	-	-	0,04
N	0,1	-	-	-	0,1

Además, aunque no está expuesto en la tabla, notamos el uso de la palabra “che” en las peticiones argentinas. Este apelativo se utiliza en el español rioplatense como sinónimo de “amigo”, o la versión española “tía/tío”. Brown y Levinson consideran estos tipos de apelativos como marcadores de cortesía positiva, ya que señalan solidaridad y la pertenencia a un grupo (1987:107). Encontramos un uso frecuente del “che” en el corpus argentino en esta situación (0,3 por petición). Además, hay empleo del apodo “Juancho” para llamar al interlocutor. El apodo también indica cercanía y confianza entre los interlocutores, es decir que constituye otra señal de la cortesía positiva. Los ejemplos que siguen ilustran el empleo de estos dos “marcadores de confianza”:

(45) Che, pará, me olvidé de poner el arroz en la lista, agregalo, porfa.

(46) eu Juancho! Me olvide del arroz! acordate! un paquete...

4.4.6.3 Mitigación externa

Los dos grupos emplean la *justificación* como única estrategia de mitigación externa, y sus frecuencias son casi iguales (0,6 (A) y 0,5 (N)). El contenido de estas justificaciones es también el mismo, a saber, que se han olvidado de poner arroz en la lista.

Tabla 18: Mitigación externa por petición en la situación 6 (pedir que compren algo). Total de peticiones analizadas: 25 (A) y 31 (N).

Mitigación externa					
	Preparadores	Desarmadores	Elogios	Justificaciones	Total mitigación externa
A	-	-	-	0,6	0,6
N	-	-	-	0,5	0,5

4.4.6.4 Los factores sociales

Los datos de los dos corpus en esta situación nos confirman la teoría de Brown y Levinson: es una situación con valores bajos de distancia social y poder relativo, por lo que las frecuencias de mitigación en los enunciados de los dos grupos también son bajas. Ésta es la situación que tiene menos distancia social entre los interlocutores (se espera que dos compañeros de piso se conozcan mejor que los interlocutores en las demás situaciones), y de acuerdo con la teoría de Boretti (véase el apartado 2.3.3.2), la situación en la que menos mitigación se espera por parte de los informantes argentinos. Su teoría se cumple: ésta es, efectivamente, la situación con peticiones argentinas menos mitigadas (frecuencia total: 0,7). De la misma manera, la familiaridad entre los interlocutores favorece los enunciados más directos para los noruegos, pero mantienen todavía un cierto grado de mitigación (frecuencia: 1,6). La frecuencia más alta se debe casi exclusivamente al empleo del interrogativo. Es decir que aun en contextos de familiaridad, los noruegos desfavorecen el estilo frontal.

4.4.7 Situación 7: Pedir ayuda en el trabajo

La petición en esta situación consistió en pedirle ayuda a un colega en el trabajo para arreglar un programa en la computadora. Hemos calificado el poder relativo como neutral a medio, ya que el colega es mayor de edad (50 años). A pesar de que tienen la

misma posición laboral, es posible que los informantes juzguen el poder social de su interlocutor como mayor, por la edad del colega. La distancia social es baja, ya que se trata de dos colegas que tienen una relación amistosa.

4.4.7.1 Mitigación sintáctica

Observamos en la tabla 19 que los argentinos y los noruegos utilizan las mismas estrategias sintácticas para mitigar. Casi todos utilizan el interrogativo (0,9 (A) y 1,0 (N)). Las frecuencias totales son también muy similares.

Tabla 19: Mitigación sintáctica por petición en la situación 7 (pedir ayuda en el trabajo). Total de peticiones analizadas: 27 (A) y 31 (N).

Mitigación sintáctica					
	Interrogativas	Pasado y/o negación	Verbo modal	Cláusula incrustada/condicional	Total mitigación sintáctica
A	0,9	0,6	0,6	-	2,1
N	1,0	0,5	0,7	-	2,2

4.4.7.2 Mitigación léxica

En la categoría de la mitigación léxica, en contraste, hay diferencias más notables:

Tabla 20: Mitigación léxica por petición en la situación 7 (pedir ayuda en el trabajo). Total de peticiones analizadas: 27 (A) y 31 (N).

Mitigación léxica					
	Marcador de cortesía: "por favor"	Término de consulta	Mitigador	Moderador	Total mitigación léxica
A	0,1	0,1	-	0,2	0,4
N	0,3	0,2	0,05	0,5	1,1

Los noruegos emplean generalmente, en mayor medida, todas las categorías de la mitigación léxica. La alta frecuencia de la mitigación léxica, hace los enunciados noruegos más indirectos en comparación con los enunciados argentinos. Los noruegos parecen no dar por hecha la ayuda de su interlocutor, mostrando deferencia mediante

los *términos de consulta* “Har du tid til?” (“¿Tenés tiempo para?”) o una construcción parecida con el *moderador* “mulighet” en la frase “Har du mulighet til?” (“¿Tenés posibilidad de?”). A continuación tenemos unos ejemplos:

(47) Ah, uhm, Magnus? **Har du tid til** å se på denne pc'en? Den er treig? [Ah, uhm, ¿Magnus? **¿Tenés tiempo para** ver esta computadora? ¿Anda lento?]

(48) Heeei Magnus. **Har du mulighet til** å hjelpe meg med noe...? [Hooola Magnus. **¿Tenés posibilidad de** ayudarme con algo...?]

Encontramos también construcciones similares en el corpus argentino, por ejemplo “lo podría mirar un ratito”, “tenés un minuto”, pero en general se usa menos.

4.4.7.3 Mitigación externa

Aparte de la frecuencia elevada de mitigadores léxicos en los enunciados noruegos, que son muestras de cortesía negativa, no se presentan diferencias muy significativas en las peticiones de los dos grupos. Tampoco había diferencia notable en la categoría *elogios*, una estrategia mitigadora que también alude a la imagen positiva del oyente (Brown y Levinson 1987: 102-103). Con el elogio, el hablante le alaba al oyente, en esta situación por sus capacidades, (e.g. “vos que sabés de esto”), y así trata de persuadir al oyente que le ayude. Como se observa en la tabla 21, las preferencias para la mitigación externa fueron los *preparadores* y las *justificaciones* para los dos grupos, y había tan sólo algunos casos de *elogios* (frecuencias de 0,1 (E) y 0,2 (N) respectivamente).

Tabla 21: Mitigación externa por petición en la situación 7 (pedir ayuda en el trabajo). Total de peticiones analizadas: 27 (A) y 31 (N).

Mitigación externa					
	Preparadores	Desarmadores	Elogios	Justificaciones	Total mitigación externa
A	0,6	0,1	0,1	0,3	1,0
N	0,4	-	0,2	0,3	0,9

No obstante, encontramos un rasgo de cortesía positiva en el corpus argentino, que no hallamos en el corpus noruego. Tres de los saludos argentinos contienen la frase “¿cómo estás?”, que literalmente sugiere interés por la otra persona, es decir que alude a la imagen positiva del oyente. El hecho de que no hallamos esta frase en el corpus noruego se puede explicar por las culturas de contexto elevado y contexto bajo (véase el apartado 2.3.4.1). Siendo parte de una cultura de contexto bajo, en el que el significado semántico de las palabras tiene mayor importancia que el contexto situacional, al emplear una frase como ésta, los noruegos esperarían una respuesta de su interlocutor antes de poder seguir con su petición. Por ejemplo, difícilmente podrían incluir “¿cómo estás?” en un enunciado como el siguiente, sacado del corpus argentino, en el que el hablante tal vez no espere una respuesta de su oyente:

(49) Manuel, ¿cómo estás? Mirá, estoy teniendo unos problemitas con la compu. ¿me lo podrías arreglar? ¿no es molestia?

4.4.7.4 Los factores sociales

Las frecuencias totales de mitigación en esta situación son bastante altas, a pesar de que se trata de dos colegas que tienen una relación amistosa: 3,5 para los argentinos y 4,2 para los noruegos. Es posible que la edad del oyente (50) haya tenido una influencia significativa; que los informantes sientan que tienen ser más indirectos, y mostrar más deferencia cuando se dirigen a una persona mayor.

Sin embargo, hay características de los dos corpus que sugieren que los informantes evalúan tanto la distancia social como el grado de poder relativo como bajos: varias peticiones argentinas contienen el saludo con el “che” y el apodo (“Manu”).

Asimismo, hallamos un par de casos del pronombre personal “du” en el corpus noruego, que literalmente significa “vos”, pero que más bien tiene la función pragmática de “che”. A nuestro parecer, el uso del pronombre “du” como apelativo, denota informalidad y confianza entre los interlocutores.

Es probable que la imposición que representa el acto al oyente tenga más importancia para el grado de mitigación en esta situación. Como manifiestan Brown y Levinson (véase el apartado 2.2.3), cuanto mayor es el grado de imposición, mayor grado de estrategias indirectas deben ser empleadas. Esta petición significa que el oyente tiene

que realizar un trabajo para el hablante, quizá de mucha duración, e implica, por tanto, una reducción mayor de su libertad de acción. En otras palabras, es una petición que quizá amenaza la imagen negativa del oyente más que las peticiones en las demás situaciones. Ello puede ser una explicación por la alta frecuencia de mitigación léxica en los enunciados noruegos, los cuales, como hemos visto, preguntan por la posibilidad o el tiempo que tiene su interlocutor para ayudar a su colega. Los noruegos dejan claro que no quieren ocupar el tiempo de su interlocutor; no desean amenazar su imagen negativa.

5 La cortesía y la naturalidad de la petición

En este capítulo estudiaremos las evaluaciones que los informantes han hecho respecto a las peticiones en la segunda parte de nuestra encuesta. Pedimos a los informantes que estimaran el grado de naturalidad y la cortesía de estas peticiones. Se trata de cinco situaciones, cada una de ellas con diferentes variantes de la misma petición, que se difieren en cuanto a nivel de direccionalidad y vocablos mitigadores. En las tablas a continuación, hemos calculado el valor promedio de las evaluaciones de los informantes. La escala va desde 1 a 5, donde 1 es más natural o más cortés, y 5 es menos natural o descortés. Advertimos que la variable *poder relativo* en estas situaciones no es un valor muy preciso, ya que no dimos a los informantes más información sobre el oyente que lo que está expuesto en los subtítulos de las situaciones.

5.1 Situación 1: Un hombre en un restorán a la empleada

En esta situación hemos evaluado el poder relativo del oyente como neutral, y la distancia social entre los interlocutores como alta. Observamos en la tabla 21 que los argentinos y los noruegos muestran tendencias similares en cuanto a la elección de sus enunciados preferidos. El más natural para los dos grupos es el enunciado menos directo con el condicional, el cual también es el más cortés para los dos. Asimismo, el menos natural y menos cortés para los dos grupos es el enunciado más directo; el imperativo sin mitigación. También hay, en la mayoría de los casos, una relación entre la categoría *natural* y la categoría *cortés*: si es natural, se considera también cortés.

Tabla 21: Pedir un vaso de agua en un restorán. 1 =natural/cortés, 5=no natural/descortés.

Enunciado	“Natural” para los noruegos	“Natural” para los argentinos	“Cortés” para los noruegos	“Cortés” para los argentinos
<i>Dame un vaso de agua.</i>	3,9	3,2	4,5	4,3
<i>Dame un vaso de agua, por favor.</i>	2,9	2,7	2,8	2,7
<i>¿Me das un vaso de agua?</i>	2,9	1,8	3,4	2,2
<i>¿Podés darme un vaso de agua?</i>	2,0	2,1	2,4	2,3
<i>¿Podrías darme un vaso de agua?</i>	1,7	1,8	1,9	1,2

(Equivalentes noruegos: *Gi meg et glass vann. Gi meg et glass vann, er du snill. Gir du meg et glass vann? Kan du gi meg et glass vann? Kunne du gitt meg et glass vann?*)

Sin embargo, hay diferencias en el grado de preferencia de los enunciados. La petición más indirecta resulta más cortés para los argentinos que para los noruegos (1,2 (A) frente a 1,9 (N)), aunque su valor de naturalidad casi se igualan en ambos grupos (1,8 (A) frente a 1,7 (N)). Asimismo, la petición más directa es mucho más natural para los argentinos (3,2 (A) frente a 3,9 (N)), aunque es también para ellos lo descortés (4,3 (A) y 4,5 (N)). El hecho de que el imperativo en esta situación también se evalúe descortés por parte de los argentinos, contrasta con el uso cortés del imperativo en español, del que habla Haverkate (véase el apartado 2.3.3.1.2). Según su punto de vista el imperativo no se considera descortés en las situaciones en las que los papeles de los interlocutores están preestablecidos. Aunque se trata de un intercambio verbal entre una empleada y su cliente en esta situación, los argentinos no prefieren el imperativo, lo cual sugiere que el uso cortés del imperativo en estos tipos de situaciones se restringe a la variedad español peninsular.

Las diferencias más significativas en la tabla notamos en el enunciado intermedio “¿Me das un vaso de agua?”. Siendo, junto con el condicional, el enunciado más natural para los argentinos, es mucho menos natural para los noruegos, e igualmente consideran su uso bastante descortés (3,4) comparado con los argentinos (2,2). A pesar de que los noruegos consideran su uso tan natural como el uso del imperativo con mitigación, lo estiman mucho más descortés que éste; de hecho para ellos es el enunciado menos cortés después del imperativo sin mitigación.

Donde existen más similitudes tanto en cuanto a la naturalidad como al grado de cortesía, es en el enunciado con el imperativo y el mitigador (“por favor”), y en el enunciado con el verbo modal “poder” en el presente de indicativo (“Podés darme (...)”). Notamos también el efecto del atenuante “por favor”, que hace el enunciado más natural y aumenta de manera notable su grado de cortesía tanto en noruego como en español argentino.

Sumando las observaciones, podemos afirmar que mientras más indirecta la petición, más cortés y natural es la petición para los dos grupos. Es decir que los dos grupos prefieren la cortesía negativa en esta situación. Si consideramos la preferencia por las estrategias de la cortesía negativa, como forma de expresión más típica de los noruegos, entonces ¿cómo podemos explicar que los argentinos evalúan la petición más indirecta como más cortés que ellos?

Es posible que esta evaluación de los argentinos se deba a que generalmente estiman todos los demás enunciados como más corteses y naturales en comparación con los noruegos. El enunciado con el modo condicional es, por tanto, quizá no tan esperado para los argentinos, ya que también aceptan las demás formulaciones. Asimismo, es posible que las evaluaciones de los noruegos tengan que ver con la perspectiva de la oración. Mientras que en español la perspectiva del oyente en la petición en esta situación es probablemente la única opción, en noruego es tal vez más habitual emplear una oración con la perspectiva del hablante (del tipo “¿Puedo tener un vaso de agua?”).³⁰ Esto puede explicar por qué los noruegos en general evalúan los enunciados como menos naturales.

5.2 Situación 2: Un chico a su compañero de piso.

Para esta situación evaluamos el poder relativo como neutral y la distancia social como baja, ya que ninguno de los interlocutores está en un nivel social más alto, y suponemos que se conocen bastante bien. Los factores sociales de esta situación parecen a los de la situación 6 en el capítulo anterior (véase el apartado 4.4.6), por lo cual recurrimos a los datos de esta situación para comparar.

Como se puede observar en la tabla 22, los noruegos y los argentinos demuestran preferencias más dispares en las dos categorías en esta situación. La única opción que valoran de manera casi idéntica en cuanto a la naturalidad y la cortesía es, como en la situación anterior, el imperativo con el marcador de cortesía “por favor”. Asimismo, los argentinos muestran una tendencia general de optar por los enunciados más directos, mientras que los noruegos prefieren los que son menos directos. La petición en el modo imperativo es, como se puede notar, más cortés para los argentinos (3,2 (A) frente a 3,8 (N)). No obstante, en esta situación los noruegos se permiten ser más directos que en la situación anterior, y no consideran el enunciado más directo tan descortés (3,8 comparado con 4,5 en la situación anterior). De la misma manera, ninguno de los dos grupos considera el condicional como el más natural en esta situación.

³⁰ Eva Refsdal (2007) explica en su tesina de master que en noruego y en español hay diferentes enfoques en cuanto a los roles semánticos. En español se suele enfocar en el rol agente (e.g. “¿me das?”), mientras que en noruego se utiliza más el rol recipiente (e.g. “¿puedo tener?”) (2007: 2-3).

Estos datos concuerdan con las observaciones que hicimos en el análisis de la situación 6 (compra) en el capítulo 4: más cercanía e igualdad en cuanto a poder relativo entre los interlocutores favorecen peticiones más directas, sobre todo para los argentinos.

Tabla 22: *Pedir que el compañero de piso se lleve la basura. 1 =natural/cortés, 5=no natural/descortés.*

Enunciado	“Natural” para los noruegos	“Natural” para los argentinos	“Cortés” para los noruegos	“Cortés” para los argentinos
<i>Llevate la basura.</i>	2,5	1,6	3,8	3,2
<i>Llevate la basura, por favor.</i>	2,2	2,2	2,2	2,3
<i>¿Te llevás la basura?</i>	1,6	2,3	2,2	2,0
<i>¿Podés llevarte la basura?</i>	1,3	1,7	1,6	1,6
<i>¿Podrías llevarte la basura?</i>	1,5	2,3	1,6	1,3

(Equivalentes noruegos: *Ta med deg søpla. Ta med deg søpla, er du snill. Tar du med deg søpla? Kan du ta med deg søpla? Kunne du tatt med deg søpla?*)

Una observación interesante que se desprende de la tabla es que los dos grupos parecen coincidir en la preferencia por el enunciado “¿Podés llevarte la basura?” tanto en cuanto a grado de cortesía como en cuanto a nivel de naturalidad. Mediante la formulación con el verbo modal “poder” en el presente, el hablante pregunta por la disponibilidad o la capacidad del oyente de realizar la acción pedida (véase Haverkate en el apartado 2.3.3.1.2). Es decir, los hablantes noruegos y argentinos consideran cortés el empleo de esta formulación con la doble fuerza ilocutiva, probablemente porque al usarla, el hablante muestra que no da por hecha la disponibilidad de su hablante.

Son significativas también las discrepancias que existen entre las categorías de naturalidad y cortesía para los argentinos. Aunque el grado de cortesía parece ser determinado por su grado de directividad, su naturalidad no lo es. Es decir, es más preferible para los argentinos usar los enunciados más directos en este contexto, aunque no se consideren necesariamente los más corteses. Los noruegos no demuestran esta misma tendencia. Con excepción al enunciado que pregunta por la capacidad del otro interlocutor (“¿Podés llevarte la basura?”), mientras más indirecto es el enunciado, más cortés y natural.

5.3 Situación 3: Un empleada a su jefe (Carlos) en el trabajo.

Para esta situación consideramos el poder relativo como alto, por la posición social del oyente como jefe. La distancia social es baja si suponemos que se conocen.

Como se desprende de la tabla más abajo, los noruegos tienen una puntuación general más baja para las dos categorías: estiman todos los enunciados como bastante corteses y naturales. Su preferencia, que no comparten con los argentinos, incluye también a los actos de habla más directos. Es más, los noruegos juzgan en general las peticiones como más corteses y naturales en comparación con los argentinos. ¿Cómo podemos explicar estos resultados tan divergentes de los resultados anteriores?

Tabla 22: Pedirle pausa al jefe para salir a fumar. 1 =natural/cortés, 5=no natural/descortés.

Enunciado	“Natural” para los noruegos	“Natural” para los argentinos	“Cortés” para los noruegos	“Cortés” para los argentinos
<i>Me voy a fumar un cigarrillo</i>	2,7	3,8	3,3	4,3
<i>¿Te importa si me fumo un cigarrillo?</i>	2,0	3,2	2,0	2,9
<i>¿Puedo salir a fumar?</i>	2,0	2,2	1,7	1,9
<i>¿Podría salir a fumar?</i>	2,0	2,2	1,5	1,3

(Equivalentes noruegos: *Jeg går ut og tar meg en røyk. Er det greit om jeg tar meg en røyk? Kan jeg gå ut og ta meg en røyk? Kunne jeg gått ut og tatt meg en røyk?*)

Es probable que la naturaleza del acto, sea una razón explicativa. En esta situación es el hablante mismo el que va a realizar la acción que se pide (tomar una pausa para fumar), no el oyente. Por consiguiente, el acto más directo no puede ser realizado mediante el uso de un imperativo, y el acto más directo no puede ser interpretado como una orden. Hasta es posible que el acto más directo, tal como: “me voy a fumar un cigarrillo”, se interprete más bien como un acto de *informar* que un acto de pedir. El enunciado consta de una oración declarativa, oración típicamente usada para informar. Si tal es el caso, el acto no implicaría una imposición al otro interlocutor. Esto puede razonar por qué los noruegos consideran el acto de habla más directo relativamente natural y cortés. No obstante, los argentinos no tienen las mismas evaluaciones, y hay que buscar otras explicaciones para tratar de justificar sus preferencias.

Es posible que las diferencias lingüísticas en las peticiones de los dos grupos hayan influido en las preferencias de los informantes. La encuesta argentina se realizó antes de la noruega, por lo que las traducciones de los enunciados “¿Puedo salir a fumar?” y “¿Podría salir a fumar?”, por adaptación coloquial no se tradujeron directamente al noruego. Hemos considerado más adecuado traducirlos respectivamente como “¿Puedo salir a fumarme un cigarrillo?” y “¿Podría salir a fumarme un cigarrillo?”. También se puede cuestionar si la traducción de “¿Te importa si me fumo un cigarrillo?” sea lo mismo en noruego. Su equivalente más apropiado que hemos encontrado en noruego sería en español “¿Está bien si me fumo un cigarrillo?”, enunciado que no pregunta por la consideración del oyente, como en la versión argentina, sino que pregunta mediante una forma impersonal. Es posible que esta falta de una referencia al oyente en el enunciado noruego le haga menos directo y que aumente su grado de cortesía.

Sin embargo, si no consideramos muy influyente la adición del sintagma nominal “un cigarrillo” a las versiones noruegas, notamos una tendencia general: los noruegos consideran estos enunciados como bastante corteses y naturales. Ello puede implicar que para ellos es más común pedir esto a su jefe que para los argentinos. Puede ser que los noruegos no consideren el acto muy amenazante por ser menor la imposición del acto; que se respeten más las pausas para fumar, o que no designen tanta importancia al poder relativo del jefe. Es factible que esta última suposición sea verdadera, si tomamos en cuenta que Noruega es una sociedad igualitaria, en la que no se asigna mucha importancia a las diferencias de poder (véase los apartados 2.3.4 y 2.3.5).

5.4 Situación 4: Una policía a un hombre que está impidiendo el tránsito con su auto.

En esta situación el hablante es el que tiene más poder relativo, y se dirige a una persona con menos poder. La distancia social es alta, ya que los interlocutores no se conocen. Antes de comparar los resultados de esta situación, hay que aclarar que no hemos incluido el equivalente del apelativo *señor* en la encuesta noruega. El uso de este apelativo es poco frecuente en noruego, por lo cual hay que desconsiderar las oraciones que contienen *señor* al hacer la comparación entre las dos lenguas.

Observamos en la tabla 23 que los noruegos consideran el acto de habla más directo como más natural y cortés en comparación con los argentinos. Para los argentinos, el grado de naturalidad y cortesía aumenta notablemente con el uso del apelativo *señor*.

Tabla 23: Pedir que mueven el auto. 1 =natural/cortés, 5=no natural/descortés.

Enunciado	“Natural” para los noruegos	“Natural” para los argentinos	“Cortés” para los noruegos	“Cortés” para los argentinos
1 a) <i>Siga circulando, aquí no se puede parar.</i>	1,5	1,9	3,1	3,5
b) <i>Siga circulando, señor, aquí no se puede parar.</i>	-	1,8	-	2,0
2 <i>Tiene que seguir circulando, señor, aquí no se puede parar.</i>	1,5*	1,7	2,6*	2,1
3¿ <i>Puede seguir circulando? Aquí no se puede parar.</i>	2,6	3,7	2,3	2,1

Equivalentes noruegos: 1 a) *Kjør videre, her kan man ikke stoppe.* 2: *Du må kjøre videre, her kan man ikke stoppe.* 3: *Kan du kjøre videre? Her kan man ikke stoppe.*

Este apelativo se emplea en español como un tratamiento de respeto en los contextos en los que la familiaridad entre los interlocutores es baja (Edeso Natalías 2005: 253). Denota deferencia y distancia, es decir que forma parte de la cortesía negativa. Para los argentinos, los enunciados con *señor* son las preferidas en cuanto a su naturalidad, y representan las formas más corteses junto con la más indirecta. Es llamativo ver como el grado de cortesía se incrementa al usar esta partícula en el enunciado con el verbo imperativo: con su empleo, se reduce su descortesía de una valoración de 3,5 a 2,0, transformando este enunciado a la locución más cortés de todas.

Por la falta de esta partícula mitigadora en noruego, es problemático hacer una comparación contrastiva del enunciado “Tiene que seguir circulando, señor, aquí no se puede parar” con el equivalente que hemos empleado en los informantes noruegos. Sin embargo es posible sacar conclusiones generales. La tendencia general es que los noruegos se permiten tanto los enunciados directos como los más indirectos (estimando el directo el más natural, pero no tan cortés), mientras que los argentinos optan por las opciones mitigadas con *señor*. Es posible que un uso frecuente de este mitigador en español en esta situación haga que la falta de la misma aumente su efecto perlocutivo agresivo. La presencia de este mitigador además hace difícil una comparación con las observaciones de Blum-Kulka et al (véase el apartado 2.3.3.2.2), que no consideraron estos tipos de vocablos mitigadores en su estudio. Ellos

encontraron que los argentinos emplean enunciados muy directos en esta situación. Es más, mientras que nuestro hablante es una mujer, el hablante de Blum-Kulka et al fue un hombre, lo cual también habrá influido en las preferencias de los informantes.

5.5 Situación 5: Una empleada a su colega en el trabajo.

En esta situación explicamos para los informantes que los interlocutores tienen la misma edad, y que se conocen bastante bien. Por lo tanto hay que considerar el poder relativo y la distancia social entre los interlocutores como valores bajos. Los números en paréntesis en la tabla 24 indican el efecto del marcador de cortesía “por favor” en comparación con su equivalente que no emplea este marcador.

Tabla 24: Pedir ayuda en el trabajo. 1 =natural/cortés, 5=no natural/descortés.

Enunciado	“Natural” para los noruegos	“Natural” para los argentinos	“Cortés” para los noruegos	“Cortés” para los argentinos
1 a) David, ayudame aquí un momento.	1,5	1,8	2,8	2,3
b) David, ayudame aquí un momento, por favor.	1,7 (+0,2)	2,2 + (0,4)	1,8 (-1,0)	1,7 (-0,6)
2 a) David, ¿me ayudás aquí un momento?	1,6	1,7	2,1	1,4
b) David, ¿me ayudás aquí un momento, por favor?	2,0 (+ 0,2)	2,3 (+0,6)	1,4 (-0,7)	1,2 (-0,2)
3 a) David, ¿Me podés ayudar aquí un momento?	1,6	1,9	1,8	2,0
b) David, ¿Me podés ayudar aquí un momento, por favor?	2,1 (+0,5)	2,4 (+0,5)	1,4 (-0,4)	1,5 (-0,5)
4 a) David, ¿Me podrías ayudar aquí un momento?	1,6	2,1	1,6	1,4
b) David, ¿Me podrías ayudar aquí un momento, por favor?	2,2 (+0,6)	2,5 (+0,4)	1,3 (-0,3)	1,3 (-0,1)

(Equivalentes noruegos:

1 a) David, hjelp meg her litt.

b) David, hjelp meg her litt, er du snill.

2 a) David, hjelper du meg her litt?

b) David, hjelper du meg her litt, er du snill?

3 a) *David, kan du hjelpe meg her litt?*

b) *David, kan du hjelpe meg her litt, er du snill?*

4 a) *David, kunne du hjulpet meg her litt?*

b) *David, kunne du hjulpet meg her litt, er du snill?)*

En cuanto a la naturalidad, tanto los argentinos como los noruegos muestran la misma tendencia: mientras más indirecto, menos natural es el enunciado. Además se observa que *por favor* hace los enunciados menos naturales para los dos grupos nacionales. Es decir que tanto los enunciados indirectos como el uso de este mitigador léxico no se consideran adecuados en esta situación. Aunque los dos grupos muestran esta misma tendencia general, no lo hacen con la misma intensidad: los argentinos valoran todos los enunciados como menos naturales y más corteses en comparación con los noruegos.

Aunque el uso de *por favor* no se valore como muy adecuado, aumenta el grado de cortesía en todos los casos en los dos idiomas. En noruego, el grado de cortesía efectuado por esta expresión de cortesía concuerda con el uso adecuado de la misma y el grado de directividad de la locución. Lo que significa que mientras más directa es la locución, mayor efecto atenuador parece tener este mitigador, y más natural se considera su uso. En español argentino, en cambio, el efecto de *por favor* es otro. Todos los enunciados con *por favor* tienen aproximadamente la misma reducción de naturalidad, y aunque el enunciado más directo es el que nota más el efecto mitigador y el enunciado menos directo el que menos, este comportamiento no parece estar tan ligado al grado de directividad del enunciado, puesto que los dos enunciados intermedios tienen casi la misma puntuación de este efecto que el más directo y el menos directo.

Podemos relacionar estas observaciones con los resultados de los análisis del capítulo anterior. Los noruegos emplean asiduamente el “por favor”, como es el caso en la situación 7, similar a la presente (véase 4.4.7.2).

Parece que este marcador de cortesía, que pertenece a la cortesía negativa, es de uso poco adecuado para los argentinos, quizá por el alto grado de familiaridad que hay entre los interlocutores en esta situación. Si bien esta expresión puede tener un efecto atenuador a los efectos negativos potenciales del acto, es posible que la informalidad de la situación haga que su uso sea superfluo. Hernandez Flores (2002) confirma que la informalidad permite la omisión de esta partícula en español (en Landone 2009:

241). Esta investigadora dice que es una forma que se percibe como formal; que se relaciona con una cortesía ritualizada, y que en contextos informales se sustituye con estrategias de cortesía positiva, como por ejemplo el empleo de términos afectivos y cariñosos (ibíd.). Es decir que por la confianza que hay entre los interlocutores, es innecesario su uso. Estas explicaciones parecen concordar con nuestras observaciones de los enunciados preferidos por los argentinos en esta situación. Su valorización de los enunciados directos como corteses y la notable reducción de la naturalidad de los mismos cuando están mitigados con *por favor*, indican que esta situación se considera como una situación informal en la que no hace falta enunciados indirectos ni el uso del mitigador *por favor*.

6 Conclusiones

Para hacer las conclusiones para esta tesina, resumimos los objetivos y la hipótesis de los que partimos para realizar el presente trabajo:

1: Investigar las similitudes y diferencias en la realización del acto de habla de la petición en dos lenguas diferentes en las mismas situaciones comunicativas. Más concretamente, estudiamos el empleo de las estrategias directas/indirectas y las estrategias mitigadoras.

2: Considerar si las diferencias lingüísticas en las peticiones argentinas y noruegas se deben a diferencias en la estimación de la imagen pública dentro de los dos grupos nacionales, y por ende, poseen diferentes percepciones de lo que se considera cortés/descortés.

3: Examinar los posibles efectos de las variables sociales *poder relativo* y *distancia social* como descritas por Brown y Levinson (1987) en la realización de ese acto de habla en las dos comunidades de habla (Noruega y Argentina).

La hipótesis que deseamos probar fue la siguiente: los argentinos utilizan estrategias de la cortesía positiva en mayor grado que los noruegos; mientras los noruegos prefieren estrategias de la cortesía negativa. Una comprobación de la hipótesis significaría un mayor empleo de estrategias indirectas y mitigadoras en las respuestas noruegas.

6.1 Resumen

Para evaluar cómo la cortesía se manifiesta en la petición en noruego y en español argentino, hemos estudiado este acto de habla como realizado y evaluado por estudiantes argentinos y noruegos en una encuesta. La encuesta fue contestada en sus lenguas maternas, en noruego y en español argentino respectivamente. En la primera parte de la encuesta usamos la técnica *DCT (Discourse Completion Test)*. Solicitamos a los estudiantes que se imaginaran en las situaciones dadas, y que formaran peticiones con sus palabras propias. Estas situaciones variaban en los factores sociales de *distancia social* y *poder relativo* de Brown y Levinson. En la segunda parte de la encuesta, los participantes evaluaron la naturalidad y el grado de cortesía (mediante la escala de Likert) de unas peticiones realizadas por otras personas, en unas situaciones

hipotéticas. Estas situaciones representaron también variación en cuanto al grado de *distancia social* y el *poder relativo* de los interlocutores.

Nuestra hipótesis, que personas que no comparten la misma cultura y lengua utilizan diferentes estrategias lingüísticas al hacer una petición, se basó en la idea de que ello se debe a diferencias en su contenido de la imagen pública. La imagen pública es el perfil público que todo individuo pretende conservar en la comunicación con otros, y está ligada a la cortesía: la comunicación cortés depende de la realización de acciones y enunciados verbales que no sean percibidos como amenazantes a la imagen pública de los interlocutores.

Lo que se considera amenazante a la imagen pública, y por tanto posiblemente una falta de cortesía, es a su vez algo culturalmente definido. Esto vale tanto para las acciones como para las estrategias lingüísticas. A lo largo de esta tesina, hemos confirmado que las estrategias lingüísticas que se consideran amenazantes a la imagen pública, y por ende menos corteses, no son las mismas en las dos culturas. Hay divergencias culturales en cuanto a preferencia por las estrategias directas o las indirectas, con variación en el grado de mitigación. Asimismo, el grado de amenaza que representa el acto de pedir en sí, varía entre la cultura noruega y la cultura argentina. Si los informantes han optado por la opción de no pedir, ello significa más probablemente que la petición se evalúa como muy amenazante. Los dos grupos han elegido esta opción en las mismas situaciones, pero con proporciones muy dispares.

Los factores sociales de *poder relativo* y *distancia social* de los interlocutores también han mostrado efectos diferentes en los enunciados de los dos grupos. Por ejemplo, las estrategias que los informantes eligen, no son las mismas al dirigirse a una persona con más poder relativo que a una persona con menos, y el efecto que tiene esta variable en la expresión lingüística no es el mismo en los dos grupos nacionales.

Asimismo, hemos encontrado que los dos grupos difieren en sus evaluaciones de las peticiones realizadas por otros. El análisis de estas evaluaciones además reveló que aunque los informantes evalúan un enunciado como cortés, ello no necesariamente significa que lo evalúen como natural, y viceversa. En los siguientes apartados precisaremos nuestras conclusiones, que se basan en los resultados de los análisis de los capítulos 4 y 5.

6.2 La cortesía positiva versus la cortesía negativa

El marco conceptual para esta tesina ha sido la teoría de la cortesía verbal de Brown y Levinson (1987 (1978)). Hemos visto como ellos consideran el empleo de las estrategias indirectas y mitigadas como las estrategias más corteses al hacer una petición, porque atenúan la amenaza que representa este acto a la imagen negativa del oyente. Básicamente, la imagen negativa se relaciona con el deseo de todo individuo de realizar acciones sin impedimentos de otros (Brown y Levinson 1987: 62). Que una petición significa una reducción de esta libertad de la acción del oyente, ya que éste tiene que realizar la acción que le pide el hablante, es un hecho real que no necesita interpretaciones. No obstante, lo que varios pragmalingüistas han criticado (e.g. Bravo 2002, Haverkate 1994), y con los que coincidimos, es la consideración de estos autores de la petición como un acto *intrínsecamente* amenazante. En otras culturas, realizar una petición no necesariamente significa una amenaza tan agravante a la imagen pública como en la cultura anglosajona. Asimismo, hemos cuestionado, de acuerdo con algunos de los que critican su teoría, la universalidad de la idea de que las estrategias indirectas y mitigadas son las fórmulas más corteses.

Nuestros análisis han demostrado que los estudiantes noruegos emplean en mayor medida las estrategias indirectas y mitigadas en comparación con los estudiantes argentinos. Ello se debe a que los noruegos confieren más importancia a la imagen negativa que los argentinos. En el capítulo teórico vimos como en Noruega se considera cortés el mantener la distancia y respetar la esfera privada del otro así como su libertad de acción (cortesía negativa), y como en Argentina se acentúa más la buena relación interpersonal y el deseo del individuo de ser apreciado (cortesía positiva). Por este enfoque general que los argentinos tienen en la cortesía positiva, no necesitan mitigar para ser corteses. Es decir, siendo menos importante la imagen negativa, la amenaza hacia ella también se percibirá como menos significativa, por lo que no existe la misma necesidad de emplear estrategias de cortesía negativa (a saber, las indirectas y mitigadas) para reducir esta amenaza. Aceptan, en mayor medida, las estrategias directas, ya que aluden a la imagen positiva: su uso demuestra que hay confianza entre los interlocutores; que no hay que dar rodeos para ser cortés.

En las situaciones 1-7 (capítulo 4) en las que los informantes han tenido que formar sus propias peticiones, los informantes noruegos sobrepasan a los argentinos en cuanto a mitigación y estrategias indirectas en seis de las siete situaciones. Asimismo, en sus

evaluaciones de las peticiones de otros (mediante la escala de Likert), los noruegos prefieren el empleo de las estrategias indirectas. Los noruegos evalúan las estrategias más indirectas, a saber, los actos nucleares con el verbo modal en el presente indicativo o en el condicional (e.g. “podés darme”, “podrías darme”), con o sin mitigador (“por favor”) como más naturales comparado con los argentinos, en todas las situaciones. Los argentinos, por su parte, tienen un mayor nivel de aceptabilidad hacia las estrategias directas. Asimismo hemos encontrado que los argentinos tienen otros rasgos de cortesía positiva en los enunciados que formaron con sus propias palabras. Ellos emplean los apodos, marcando la familiaridad entre los interlocutores con el apelativo “che”, e incluyen la fórmula “¿cómo estás?” en sus enunciados, lo cual también es una forma de interrelacionarse con la gente. En el corpus noruego no encontramos tantos ejemplos de estos tipos de vocablos.

Sin embargo, los noruegos no prefieren las estrategias de la cortesía negativa en todas las situaciones. En cuanto a la naturalidad del enunciado, los noruegos consideran la estrategia más directa como más natural en comparación con los argentinos, en tres situaciones: *una empleada a su jefe en el trabajo* (pedir pausa para salir a fumar: 2,7 (N) y 3,8 (A)), *una policía a un hombre que está impidiendo el tránsito con su auto* (pedir que mueva su auto: 1,5 (N) y 1,9 (A)), y *una empleada a su colega en el trabajo* (pedir ayuda 1,5 (N) y 1,8 (A)). En las dos primeras situaciones, la estrategia más directa fue también juzgada como una forma de mayor grado de cortesía, por los noruegos en comparación con los argentinos. Asimismo, los dos grupos de informantes emplean casi el mismo grado de mitigación en la primera situación del *DCT* (pedir prórroga a la profesora: 4,6 (A) y 4,5 (N)).

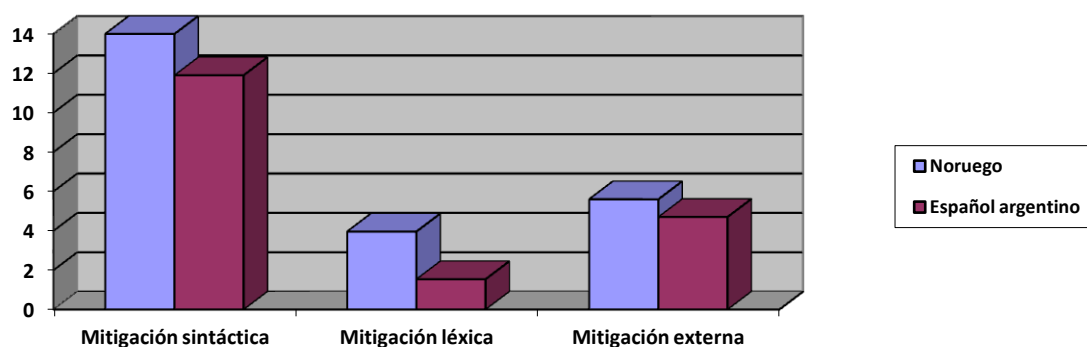
Hay que subrayar que un enunciado natural no iguala a un enunciado cortés. Dicho esto, descubrimos en el estudio de los corpus que hay una relación bastante sistemática entre el grado de naturalidad y el grado de cortesía. En la estrategia más directa, un mayor grado de naturalidad iguala a un alto grado de cortesía en los dos grupos. La excepción fue la situación *una empleada a su colega en el trabajo* (pedir ayuda), donde la estrategia más directa fue una estrategia más natural pero menos cortés para los noruegos en comparación con los argentinos. Un dato que nos llamó la atención fue que los argentinos en general consideraron los enunciados más indirectos como más corteses en comparación con los noruegos. No obstante, con más reflexión descartamos la utilidad de esta observación, puesto que los argentinos juzgaron en general el grado de cortesía de todos los enunciados como más alto. Es más, el alto

grado de cortesía en las peticiones altamente indirectas, es probablemente una forma de expresar que resulta en un sentido “demasiado” cortés en el contexto dado, ya que evalúan esta estrategia como menos natural que cortés en todas las situaciones.

6.3 Las estrategias de mitigación

Sumando los resultados de los análisis del capítulo 4, hemos encontrado que la diferencia más significativa de mitigación, en las dos lenguas, es la frecuencia alta de la mitigación léxica por parte de los noruegos. En el diagrama 2 se puede observar el empleo total de las tres categorías de mitigación sumando los promedios de cada situación. La mitigación léxica en noruego es más del doble de la frecuencia en español argentino (3,96 (N) frente a 1,54 (A)).

Diagrama 2. Frecuencia total de mitigación según su categoría en noruego y español argentino (situaciones 1-7).



Hemos observado que los argentinos tienen frecuencias más bajas en todas las subcategorías de la mitigación léxica. Además hemos notado su casi inexistencia de mitigación en dos de estas cuatro subcategorías. Mientras los argentinos emplean el *por favor* y los *moderadores* (del tipo “¿Podés abrir la ventana un poco?”), su uso de los *términos de consulta* y los *mitigadores* es casi inexistente. Pensamos que una razón explicativa puede ser el hecho de que estos dos últimos tipos de mitigación componen otra forma de mitigar. Mientras que *por favor* y los *moderadores* mitigan la petición de una forma bastante objetiva, y toma por hecho que el oyente cumple con la petición, los *términos de consulta* y los *mitigadores* no tienen las mismas características. Al contrario, expresan una duda por parte del hablante de que la acción se vaya a cumplir. Es decir, expresan probablemente un respeto mayor a la imagen negativa de su oyente. Proteger la imagen negativa del oyente mediante estas formulaciones ha resultado ser más importante para los noruegos que para los argentinos. La petición del corpus

noruego a continuación sirve de explicación, la cual empieza con un *término de consulta* seguido por un *mitigador*:

(49) *trur du at du kanskje kunne ha lagt igjen ein beskjed til ho? [crees que quizá podrías haberle dejado un mensaje?]*

6.4 El poder relativo y la distancia social

A lo que se refiere a los factores sociales *poder social* y *distancia social*, este primero ha resultado ser un factor más determinante para el grado de mitigación en los enunciados argentinos. De las situaciones en la primera parte de nuestra encuesta, los argentinos utilizan con mayor frecuencia las estrategias indirectas y otros vocablos mitigadores en la situación en la que el oyente tiene mayor poder relativo (la profesora en la situación 1: pedir prórroga). Asimismo, como ya mencionamos, los argentinos evalúan la petición más directa al jefe en el trabajo (situación 3 de la escala de Likert) como mucho menos cortés y natural en comparación con los noruegos (4,3 “cortés” y 3,8 “natural” (A) frente a 2,7 “cortés” y 3,3 “natural”(N)). Sin embargo, cuando es el hablante el que tiene más poder relativo, no necesariamente se observó una escasa mitigación. Si bien son directos al dirigirse a un joven (situación 4 del *DCT*: pedir que apague la música), la estrategia más directa en la situación 4 de la escala de Likert (policía a un hombre) es menos aceptado por parte de los argentinos (3,5 “cortés” y 1,9 “natural” (A) frente a 3,1 “cortés” y 1,5 “natural (N)).

Los noruegos, por su parte, utilizan mayormente la mitigación en general, y tienen un porcentaje más alto de la opción “no pedir” en todas las situaciones en las que hay informantes que eligen esta opción. Que el oyente tiene una posición de poder más alto o más bajo, no parece influir tanto en la composición de los enunciados noruegos. Como en el caso de los argentinos, el empleo de la mitigación disminuye cuando el grado de familiaridad entre los interlocutores es más alto, aunque en las peticiones noruegas, hay bastante mitigación también en estas situaciones (e.g. cuando se dirigen al compañero de piso en la situación 6 del *DCT*: mitigación total de 1,6 (N) frente a 0,7 (A)).

No obstante, creemos necesario subrayar de nuevo la relatividad que implica estudiar las diferencias lingüísticas según estas dos variables. No hemos incluido en este estudio el factor de la *imposición del acto*, a saber el tercer (y último) factor que según Brown y Levinson determina el grado de cortesía que se debe emplear en el acto de

habla (véase 2.2.3). Asimismo, Blum-Kulka y House encontraron que el grado de obligación del oyente de realizar la petición fue el factor más importante para el grado de directividad de la petición (1989:145).³¹ Es decir, es difícil hacer conclusiones sobre la influencia verdadera del *poder relativo* y la *distancia social* si interactúan con otros factores del contexto, de los cuales quizá no estamos conscientes, y que además tienen percepciones diferentes según la cultura.

6.5 Algunas reflexiones finales

Las diferentes teorías de cortesía elaboradas nos pueden servir como pautas y ofrecernos explicaciones fructuosas de interpretaciones comunes de la cortesía en cada sociedad. Pero es importante subrayar que no pueden, de ninguna manera funcionar como una “receta” a priori, o una calculadora que prevé cómo los factores del acto de habla (valor de imposición del acto, las imágenes que se ven amenazadas, etc.) y la relación entre los interlocutores (grado de conocimiento previo, poder relativo entre ellos, aspectos socioculturales, etc.) interactúan en el momento del acto de habla y tiene como resultado un enunciado “típico” de dicha cultura, con más o menos direccionalidad o mitigación. Cada acto de habla, cada situación, y todos los individuos que interactúan en la comunicación tienen sus características particulares; saber cómo todos estos factores se relacionan es probablemente imposible.

Entendemos que la cultura representa sólo uno de los varios factores que determinan la cortesía de un acto de habla y la interpretación de la misma. No obstante, es posible describir unos usos corrientes culturales, y tendencias del uso de la lengua en unas situaciones específicas, sin tener que designarles un valor invariable.

En lo que se refiere a la comunicación intercultural, lo que sí podemos afirmar es que una comunicación exitosa dependerá mucho de que seamos dispuestos a entender que hay diferencias en la percepción de cortesía, que se manifiestan de modos diferentes en la lengua. Será quizá más frecuente en la comunicación intercultural que en la comunicación intracultural, que nuestro interlocutor no capte el significado ilocutivo del acto de habla, a saber, nuestra intención, y viceversa. De esta manera ocurren malentendidos. Recurrir a estrategias que pueden “reparar” estos malentendidos y tratar de aumentar la comprensión entre los hablantes nos puede ser difícil si no conocemos “la etiqueta cultural” de la cultura en cuestión, y su manifestación verbal. Hay que reconocer que muchos tendemos a considerar el mundo desde un punto de

³¹ Se basaron en el estudio de español argentino, hebreo y alemán.

vista etnocéntrico, y que esto también puede extenderse al idioma: que los noruegos seamos indirectos para demostrar cortesía en ciertas situaciones, no significa que otras culturas tengan la misma percepción de la indireccionalidad en las mismas situaciones. Esas culturas pueden valorar otras estrategias lingüísticas como más corteses, e incluso considerar la indireccionalidad como bastante descortés. Lo primordial es tener una mente abierta, y recordar que la comunicación siempre se trata de una *interpretación* del lo que dice el otro.

Bibliografía

Archetti, Eduardo

1993 (1984) “Om maktens ideologi – en krysskulturell analyse” en A. M. Klausen (Ed.) *Den norske væremåten*, Spydeberg: J. W. Cappelens Forlag AS, pp. 45-60.

Austin, John L.

1962 *How to do things with words*, New York: Oxford University Press.

Bernhardt, Eva

2006 “Intensificación y atenuación en relación con cortesía y descortesía en un *talk show* de la televisión española”, en Schrader-Kniffi (Ed.), *La cortesía en el mundo hispánico: Nuevos contextos, nuevos enfoques metodológicos*, Madrid: Vervuert Iberocamericana, pp. 43-60.

Blum-Kulka, Shoshana

1989 “Playing it Safe: The Role of Conventionality in Indirectness”, en S. Blum-Kulka, J. House y G. Kasper (Eds.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, pp. 37-70.

Blum-Kulka, Shoshana y Juliane House

1989 “Cross-cultural and situational variation in requesting behavior”, en S. Blum-Kulka, J. House y G. Kasper (Eds.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, pp. 123-154.

Boretti, Susana H.

2000 “Cortesía lingüística e imagen en el español coloquial de la Argentina” en *Revista Argentina de Lingüística* 16. Accesible en <http://www3.cricyt.edu.ar/ral/vols/v16/boretti.pdf> pp. 77-107. Fecha de acceso: 03.02.2013

Boretti, Susana H.

2003a “Cortesía, imagen social y contextos socioculturales en la variedad del español de Rosario, Argentina” en D. Bravo (Ed.), *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo. Accesible en Actas del Primer Coloquio del programa EDICE en www.edice.org. pp. 109-120. Fecha de acceso: 12.09.2012

2003b “Test de hábitos sociales y la investigación de la cortesía”, en D. Bravo (Ed.), *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo. Accesible en Actas del Primer Coloquio del programa EDICE en www.edice.org. pp. 198-202. Fecha de acceso: 12.09.2012

- Bravo, Diana
2002 “Actos asertivos y cortesía: Imagen del rol en el discurso de académicos argentinos”, en M.E. Placencia & D. Bravo (Eds.), *Actos de habla y cortesía en español*, Munich: LINCOM, pp. 141-174.
- Bravo, Diana
2004 “Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía”, en D. Bravo y A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel, pp. 15-37.
- Bravo, D. y Briz, A. (Eds.)
2004 *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel.
- Briz, Antonio
2003 “La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española ”, en D. Bravo (Ed.), *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo. Accesible en Actas del Primer Coloquio del programa EDICE en www.edice.org. pp. 17-46. Fecha de acceso: 07.10.2012
- Brown, Penelope y Stephen C. Levinson
1987 (1978) *Politeness: Some Universals in language use*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Centro Virtual Cervantes 2013. Búsqueda de *competencia comunicativa* en <http://cvc.cervantes.es/> Fecha de acceso: 24.04.2013
- DRAE 2012. *Diccionario de la Real Academia Española*. Búsqueda de *cortesía* en el diccionario electrónico en www.rae.es Fecha de acceso: 09.09.2012
- DRAE 2013. *Diccionario de la Real Academia Española*. Búsqueda de *gaucho* en el diccionario electrónico en www.rae.es Fecha de acceso: 20.03.2013
- Edeso Natalías, Verónica
2005 “La distancia social y su importancia en la interacción: propuesta para su estudio en clase de ELE”, Universidad de Zaragoza. Accesible en http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0245.pdf pp. 247-257. Fecha de acceso: 27.04.2013
- Escandell, M. V.
2008 (1996) *Introducción a la pragmática*, 4ª reimpresión, Barcelona: Ariel.
- Fife, Agnes
2000 “Norwegian Cultural Values in Norwegian Communication Patterns”, en M. Isaksson y F. A. Røkaas (Eds.), *Conflicting Values: An Intercultural Challenge*, Oslo: Norwegian School of Management BI, pp. 67-72.
- Fraser, Bruce

- 1980 “Conversational mitigation”, en *Journal of Pragmatics*, pp. 431-350.
- Fuentes Rodríguez
2000 *Lingüística pragmática y Análisis del discurso*, Madrid: Arco Libros.
- Gray, Samuel
2005 *Kalde nordmenn? Norske høflighetsnormer i et krysskulturelt perspektiv*, Universidad de Oslo.
- Haverkate, Henk
1994 *La cortesía verbal: Estudio pragmlingüístico*, Madrid: Editorial Gredos, S.A.
- Hill, Beverly et al
1986 “Universals of linguistic politeness: Quantitative evidence from Japanese and American English” en *Journal of Pragmatics*, 10, pp. 347–371.
- Hofstede, Gert
1967-2003a “What about Norway?” Accesible en <http://geert-hofstede.com/norway.html> Fecha de acceso: 29.01.2013
- 1967-2003b “What about Argentina?” Accesible en <http://geert-hofstede.com/argentina.html> Fecha de acceso: 29.01.2013
- 1967-2003c “Dimensions”. Accesible en <http://geert-hofstede.com/dimensions.html> Fecha de acceso: 29.01.2013
- 1967-2003d “National cultural dimensions”. Accesible en <http://geert-hofstede.com/national-culture.html> Fecha de acceso: 29.01.2013
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine
2004 “¿Es universal la cortesía?”, en D. Bravo and A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, pp. 39-53.
- Landone, Elena
2009 *Los marcadores del discurso y cortesía verbal en español*, 1. ed. Bern: Peter Lang AG.
- Leech, Geoffrey
1983 *Principles of pragmatics*, London: Longman.
- Márquez Reiter, R.
2002 *A contrastive study of conventional indirectness in Spanish: Evidence from Peninsular and Uruguayan Spanish*. *Pragmatics*, 12, pp. 135-151.
- Martínez-Flor, Alicia y Usó-Juan, Esther
2010 “Pragmatics and speech act performance”, en A. Martínez-Flor y E. Usó-Juan (Eds.), *Speech Act Performance: Theoretical, empirical and methodological issues*, Amsterdam: John Benjamins B.V., pp. 3-20.
- Placencia, M. E. y Diana Bravo

- 2009 (2002) "Panorámica sobre el estudio de los actos de habla y la cortesía lingüística", en M. E. Placencia y D. Bravo (Eds.), *Actos de habla y cortesía en español*, Munich: Lincom Europa, pp. 1-19.
- Refsdal, Eva
2007 "El verbo noruego *få* y sus equivalentes en castellano", Universidad de Oslo. Accesible en https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/25835/MicrosoftWordxRefsdal.Eva_Master.pdf?sequence=1 Fecha de acceso 01.02.2013
- Rintell y Mitchell
1989 "Studying requests and apologies: an inquiry into method" en S. Blum-Kulka, J. House y G. Kasper (Eds.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, pp. 248-272.
- Røkaas, Felicia A
2000 "Potential for Misunderstandings: Social Interaction between Norwegians and Americans" en M. Isaksson y F. A. Røkaas (Eds.), *Conflicting Values: An Intercultural Challenge*, Oslo: Norwegian School of Management BI, pp. 111-129.
- Sapienza, Filipp
2008 "Cultura y Contexto: Un Resumen de las Teorías de Geert Hofstede y Edward Hall sobre la Comunicación Transcultural y la Usabilidad en la Red" en <http://www.filippapienza.com/CultureContextSpanish.html> Fecha de acceso: 06.11.2012
- Searle, John R.
1969 *Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Spencer-Oatey, Helen
2003 "Developing a framework for non-ethnocentric politeness research" en D. Bravo (Ed.), *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo. Accesible en Actas del Primer Coloquio del programa EDICE en www.edice.org, pp. 98-108. Fecha de acceso: 09.11.2012
- Spencer-Oatey, Helen y Peter Franklin
2009 *Intercultural interaction: A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*, Great Britain: Palgrave Macmillan.
- Svanes, Bjørg
1991 "En undersøkelse av realisasjonsmønsteret for språkhandlingen *å be noen om å gjøre noe*", en M. Axelsson y Å. Viberg (Eds.), *Första forskarsymposiet om nordens språk som andraspråk*, Uppsala: International Tryck AB, pp. 201-220.
- Thomas, Jenny
1983 "Cross-Cultural Pragmatic Failure", en *Applied Linguistics* 4, pp. 113

91-112. Accesible en
<http://apliij.oxfordjournals.org/content/4/2/91.full.pdf+html> Fecha de
acceso: 14.04.2013

Trosborg, Anna

1994 *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies*, Berlín:
Walter de Gruyter & Co.

Wierzbicka, Anna

1991 *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*, Berlín,
Mouton-De Gruyter.

Wolfson, Nessa, Thomas Marmor y Steve Jones

1989 “Problems in the Comparison of Speech Acts Across Cultures” en S.
Blum-Kulka, J. House y G. Kasper (Eds.), *Cross-Cultural Pragmatics:
Requests and Apologies*, Norwood, New Jersey: Ablex Publishing
Corporation, pp. 174-196.

Apéndices

Apéndice I - La autorización de NSD

~~Norsk~~ samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Birte Stengaard
Institutt for litteratur, områdestudier og europeiske språk
Universitetet i Oslo
Postboks 1003 Blindern
0315 OSLO

Vår dato: 10.09.2012

Vår ref:31281 / 3 / MAS

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 30.08.2012. Meldingen gjelder prosjektet:

31281	<i>La cortesía en el acto de habla de la petición</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Universitetet i Oslo, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Birte Stengaard</i>
Student	<i>Eline Kårtvedt Hauge</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

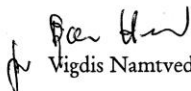
Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

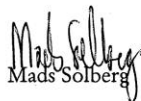
Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.05.2013, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Vigdis Namtvedt Kvalheim


Mads Solberg

Mads Solberg tlf: 55 58 89 28
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Eline Kårtvedt Hauge, Konowgate 8, 0192 OSLO

Apéndice II - La encuesta en español

Encuesta: La cortesía en el acto de habla de la petición

Información sobre la encuesta:

<p>

Soy Eline Kårtvedt Hauge, y esta encuesta es parte de una investigación que estoy llevando a cabo como parte de mi grado de master en lenguas en la Universidad de Oslo. Se trata de un estudio contrastivo entre Argentina y Noruega sobre la cortesía en los actos de habla.

</p><p>

La encuesta consta de dos partes. En la primera parte se van a presentar distintas situaciones en las que debes escribir lo que dirías en cada una de las situaciones. En la segunda parte debes evaluar lo que dicen otras personas en unas situaciones hipotéticas. La información de la encuesta será usada sólo para fines académicos.

</p><p>

Muchas gracias por su colaboración.

</p>

Encuesta: La cortesía en el acto de habla de la petición

<p>Información sobre la encuesta:

</p><p>

Soy Eline Kårtvedt Hauge, y esta encuesta es parte de una investigación que estoy llevando a cabo como parte de mi grado de master en lenguas en la Universidad de Oslo. Se trata de un estudio contrastivo entre Argentina y Noruega sobre la cortesía en los actos de habla. Por favor, solo contesta esta encuesta si tienes 18-30 años y eres estudiante argentino@ de la UNC.

</p><p>

La encuesta consta de dos partes. En la primera parte se van a presentar distintas situaciones en las que debes escribir lo que dirías en cada una de las situaciones. En la segunda parte debes evaluar lo que dicen otras personas en unas situaciones hipotéticas. La información de la encuesta será usada sólo para fines académicos.

</p><p>

Muchas gracias por tu colaboración.

</p>

Datos personales

Sexo:

Masculino

Femenino

Primera parte

En las preguntas que siguen te vas a encontrar con una serie de situaciones hipotéticas. Por favor, lee la descripción de cada situación con mucha atención, trata de imaginarte estas situaciones de la mejor manera posible, y responde como si fuera una situación real. En la opción A, escribe lo que le dirías a tu interlocutor. Si prefirieras no decir nada, decir algo que no tiene que ver con la petición, o expresarte con un gesto, escríbelo en la opción B. No importa que la respuesta sea larga o corta, o que sea con lenguaje muy coloquial, lo más importante es que las respuestas sean lo más auténticas posibles, con todos los detalles que incluyeran.

Ejemplo para la primera parte

<p>

Estás volviendo a la casa de tus padres para tener vacaciones, y por un accidente de tráfico ves que estás demorando por lo menos una hora y media. Quieres avisar a tu mamá, que tiene planificado buscarte en la terminal, pero tu celular se ha quedado sin batería. La persona a tu lado, un hombre de 50 años, tiene su celular a mano. ¿Cómo le pedirías que te preste su celular?

</p>

<p>

A(contestado por alumno/a): Disculpe, pero es que mi celular se ha quedado sin batería y no puedo avisar a mi madre que voy a llegar más tarde a la terminal. ¿No me podría prestar su celular para que le avise?

</p>

<p>

B:

</p>

Pulse aquí para seguir con la encuesta

1:

Tienes un proyecto en tu facultad, la fecha de entrega se acerca, has dedicado poco tiempo a los estudios, y entiendes que no vas a poder terminarlo a tiempo. Tu profesora Teresa Jiménez es una mujer de 50 años, la conoces desde hace un año, pero no tienen ninguna relación fuera del aula. ¿Cómo le pedirías un aplazamiento?

(A) Le dirías:

(B) No le pedirías nada, comenta:

2:

Vas a tener una reunión a la noche con los miembros de una organización estudiantil. Tu amiga (Ana) también es miembro, y la estás llamando para que traiga un pen drive con información importante que tiene. Su celular resulta apagado, entonces llamas a su casa. Te atiende su hermano, a quien no conoces, y te dice que ella está haciendo las compras. ¿Cómo le pedirías que le dejara el mensaje a tu amiga?

(A) Le dirías:

(B) No le pedirías nada, comenta:

3:

Estás en el aula con tus compañeros de clase que conoces hace dos años. Hace calor y quieres abrir una ventana. Una compañera tuya (Verónica) está sentada al lado de la ventana, vos estás sentado/a cerca de la puerta. ¿Cómo le pedirías a tu compañera que abriera la ventana?

(A) Le dirías:

(B) No le pedirías nada, comenta:

4:

Estás en el ómnibus, y te está molestando un adolescente de alrededor de 13 años que recién ha encendido la música que tiene en su celular. No lleva auriculares. Te faltan 20 minutos para llegar a tu destino. ¿Cómo reclamarías que apagara la música?

(A) Le dirías:

(B) No le pedirías nada, comenta:

5:

Estás haciendo cola en un quiosco cuando un hombre de unos cuarenta años se te adelanta en la fila. La empleada en el quiosco, una chica de unos veinte años, les echa una mirada rápidamente a los dos, después se dirige para atender al hombre. ¿Cómo le pedirías que atienda a ti antes?

(A) Le dirías:

(B) No le pedirías nada, comenta:

6:

Tu compañero de departamento (Juan) está por salir a hacer las compras. Acaban de hacer la lista de compras juntos, pero al acercarse a la puerta para salir Juan, te das cuenta de que te has olvidado de poner arroz en la lista. Se conocen bien. ¿Qué le dirías para que compre arroz?

(A) Le dirías:

(B) No le pedirías nada, comenta:

7:

Estás en tu trabajo parcial, que incluye trabajo en la computadora. Un día, un programa en la computadora no funciona bien. Sabes que un colega tuyo sabe bien cómo arreglarlo, y ahora este colega (Manuel), que tiene alrededor de 50 años, está por entrar a la habitación donde estás. Se llevan bien, y tienen una relación amistosa. ¿Qué le dirías para que te ayude?

(A) Le dirías:

(B) No le pedirías nada, comenta:

Segunda parte

A continuación se presentan varias situaciones y lo que algunas personas dicen en ellas. Por favor, evalúa lo que dicen en las escalas que se presentan.

1: Un hombre en un restaurante le dice a la empleada:

a) Dame un vaso de agua.

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b) Dame un vaso de agua, por favor.

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) ¿Me das un vaso de agua?

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Podés darme un vaso de agua?

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Podrías darme un vaso de agua?

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2: Un chico a su compañero de departamento que está por salir:

a) *Llévate la basura.*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b) *Llévate la basura, por favor.*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) *¿Te llevas la basura?*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d) *¿Podés llevarte la basura?*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e) *¿Podrías llevarte la basura?*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3: Una empleada a su jefe (Carlos) en el trabajo:

a) *Me voy a fumar un cigarrillo.*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b) *¿Te importa si me fumo un cigarrillo?*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) *¿Puedo salir a fumar?*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d) *¿Podría salir a fumar?*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4: Una policía a un hombre que está impidiendo el tránsito con su auto:

a) *Siga circulando, señor, aquí no se puede parar.*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b) *Tiene que seguir circulando, señor, aquí no se puede parar.*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) *Siga circulando, aquí no se puede parar.*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d) *¿Puede seguir circulando? Aquí no se puede parar.*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5: Una empleada a su colega (David, que tiene su edad y se conocen bastante bien) mientras trabajando:

a) *David, ayudame aquí un momento.*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b) *David, ayudame aquí un momento, por favor.*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) *David, ¿me ayudas aquí un momento?*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d) *David, ¿me ayudas aquí un momento, por favor?*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e) *David, ¿Me podés ayudar aquí un momento?*

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

f) David, ¿Me podés ayudar aquí un momento, por favor?

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

g) David, ¿Me podrías ayudar aquí un momento?

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

h) David, ¿Me podrías ayudar aquí un momento, por favor?

	1	2	3	4	5
1 Natural - 5 No natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Cortés - 5 Descortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¡¡ Muchas gracias por su colaboración!!

Apéndice III - La encuesta en noruego

Spørreundersøkelse: Høflighet i talehandlingen anmodning

Jeg heter Eline Kårtvedt Hauge, og denne spørreundersøkelsen er en del av basisen for min masteroppgave i spansk språk her ved UiO. Det dreier seg om en kontrastiv studie mellom Argentina og Norge om høflighet i såkalte talehandlinger.

Spørreundersøkelsen består av to deler. Den første delen består av nøyaktige beskrivelser av ulike situasjoner, hvor du skal skrive ned hva du ville ha sagt i hver enkelt av disse situasjonene. I den andre delen skal du vurdere det andre personer sier i noen hypotetiske situasjoner. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven.

På forhånd tusen takk for hjelpen!

Spørreundersøkelse: Høflighet i talehandlingen anmodning

<p>Informasjon om spørreundersøkelsen:

</p><p>

Jeg heter Eline Kårtvedt Hauge, og denne spørreundersøkelsen er en del av basisen for min masteroppgave i spansk språk her ved UiO. Det dreier seg om en kontrastiv studie mellom Argentina og Norge om høflighet i såkalte talehandlinger. Vennligst svar på undersøkelsen kun dersom du innfrir følgende krav: Du er student ved UiO, er mellom 18-30 år, og har norsk som morsmål.

</p><p>

Spørreundersøkelsen består av to deler. Den første delen består av nøyaktige beskrivelser av ulike situasjoner, hvor du skal skrive ned hva du ville ha sagt i hver enkelt av disse situasjonene. I den andre delen skal du vurdere det andre personer sier i noen hypotetiske situasjoner. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven.

</p><p>

På forhånd takk for hjelpen.

</p>

Personlige opplysninger

Kjønn:

- Mann
 Kvinne

Del 1

I spørsmålene under er det beskrevet en rekke hypotetiske situasjoner. Vennligst les beskrivelsen av hver situasjon nøyaktig, prøv å forestille deg dem så godt du kan, og svar som om det skulle vært en reell situasjon. I alternativ A skriver du det du ville sagt til den du henvender deg til. Hvis du foretrekker å la være å si noe, å si noe som ikke har med anmodningen å gjøre, eller å uttrykke deg med kroppsspråk, skriv det i alternativ B. Det gjør ingenting om svaret ditt er kort eller langt, det viktigste er at svaret er mest mulig autentisk, med alle detaljene det måtte innebære.

Eksempel på utfylling av del 1

<p>Du er på vei hjem til foreldrene dine for å ha ferie, og pga. en trafikkulykke skjønner du at du vil komme minst en og en halv time for seint hjem. Du vil si i fra til mammaen din, som etter planen skal hente deg på bussterminalen, men mobilen din har gått tom for batteri. Personen som sitter ved siden av deg, en mann på ca. 50 år, har mobilen sin tilgjengelig. Hvordan ville du spurt ham om han kan låne deg mobilen sin?

</p>

<p>

A: (svart av student) Unnskyld, telefonen min har gått tom for strøm og jeg skulle ha sagt i fra til moren min at jeg kommer for seint til bussterminalen. Du hadde ikke kunnet lånt meg telefonen din så jeg kunne fått sagt i fra?

</p>

<p>

B:

</p>

- Trykk her for å starte undersøkelsen

1:

Du holder på med en oppgave på universitetet, innleveringsdatoen nærmer seg, du har ikke prioritert studiene så mye i det siste, og du innser at du ikke får gjort oppgaven ferdig i tide. Professoren din, Marit Abrahamsen, er ei dame på 50 år, du har kjent henne i et år, kun gjennom universitetet. Hvordan ville du bedt henne om en utsettelse på arbeidet ditt?

(A) Du ville ha sagt:

(B) Du ville ikke bedt henne om noe, kommenter:

2:

Du skal på et kveldsmøte med medlemmene av en studentorganisasjon. Venninnen din (Anna) er også medlem, og du ringer henne for å spørre om hun kan ta med en USB med noe viktig informasjon. Mobilen hennes er avslått, så du ringer hjem til henne. Broren hennes, som du aldri har møtt, svarer, og sier at hun er på butikken. Hvordan ville du bedt ham å legge igjen beskjeden til venninnen din om USB-en?

(A) Du ville ha sagt:

(B) Du ville ikke bedt ham om noe, kommenter:

3:

Du er i klasserommet på universitetet med medstudenter som du har kjent i to år. Det er varmt og du har lyst til å åpne et vindu. Ei jente, Veronika, sitter ved vinduet, mens du sitter ved døra. Hvordan ville du bedt henne om å åpne vinduet?

(A) Du ville ha sagt:

(B) Du ville ikke bedt henne om noe, kommenter:

4:

Du sitter på bussen, og du irriterer deg over en unggutt på ca. 13 år som nettopp har skrudd på musikken han har på mobilen sin. Han bruker ikke øreplugger. Det er 20 minutter før du er fremme dit du skal. Hvordan ville du bedt ham om å skru av musikken?

(A) Du ville ha sagt:

(B) Du ville ikke bedt ham om noe, kommenter:

5:

Du står i kø i en kiosk når en mann på ca. 40 år sniker seg forbi deg i køen. Den ansatte i kiosken, ei 20 år gammel jente, ser fort på dere begge, før hun henvender seg til mannen. Hvordan ville du bedt henne om å betjene deg først?

(A) Du ville ha sagt:

(B) Du ville ikke bedt henne om noe, kommenter

6:

Han du deler leiligheten din med (Jonas) er i ferd med å dra ut for å handle. Dere har nettopp skrevet innkjøpsliste sammen, men i det han nærmer seg utgangsdøra, kommer du på at du har glemt å putte ris på lista. Dere kjenner hverandre godt. Hva ville du sagt til ham for at han kjøper ris?

(A) Du ville ha sagt:

(B) Du ville ikke bedt ham om noe, kommenter:

7:

Du er på deltidsjobben din, som blant annet innebærer jobbing ved PC-en. En dag er det et program på PC-en din som fungerer dårlig. Du vet at en kollega av deg vet godt hvordan det skal ordnes. Nå er denne kollegaen, Magnus på ca. 50 år, i ferd med å gå inn døra til rommet der du sitter. Dere kommer godt overens og dere har et vennskapelig forhold. Hva ville du sagt til han for at han hjelper deg?

(A) Du ville ha sagt:

(B) Du ville ikke bedt ham om noe, kommenter:

Del 2

Under er det beskrevet ulike situasjoner og det som noen personer sier i disse situasjonene. Vennligst evaluer det de sier i skalaen fra 1 til 5.

1: En mann på restaurant sier til servitrisen:

a) Gi meg et glass vann.

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b) Gi meg et glass vann er du snill.

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) Gir du meg et glass vann?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d) Kan du gi meg et glass vann?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e) Kunne du gitt meg et glass vann?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2: En gutt henvender seg til han som han deler leilighet med, som er på vei ut:

a) Ta med deg søpla.

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b) Ta med deg søpla, er du snill.

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) Tar du med deg søpla?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d) Kan du ta med deg søpla?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e) Kunne du tatt med deg søpla?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3: En kvinnelig ansatt til sjefen sin (Kristian) på jobb:

a) Jeg går ut og tar meg en røyk.

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b) Er det greit om jeg tar meg en røyk?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) Kan jeg gå ut og ta meg en røyk?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d) Kunne jeg gått ut og tatt meg en røyk?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4: En kvinnelig politibetjent til en mann som hindrer trafikken med bilen sin:

a) Kjør videre, her kan man ikke stoppe.

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b) Du må kjøre videre, her kan man ikke stoppe.

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) Kan du kjøre videre? Her kan man ikke stoppe.

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5: En kvinnelig ansatt til kollegaen sin (David, som er ca. like gammel som henne, og de kjenner hverandre ganske godt) på jobb:

a) David, hjelp meg her litt.

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b) David, hjelp meg her litt, er du snill.

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) David, hjelper du meg her litt?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d) David, hjelper du meg her litt, er du snill?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e) David, kan du hjelpe meg her litt?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

f) David, kan du hjelpe meg her litt, er du snill?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

g) David, kunne du hjulpet meg her litt?

	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

h) David, kunne du hjulpet meg her litt, er du snill?

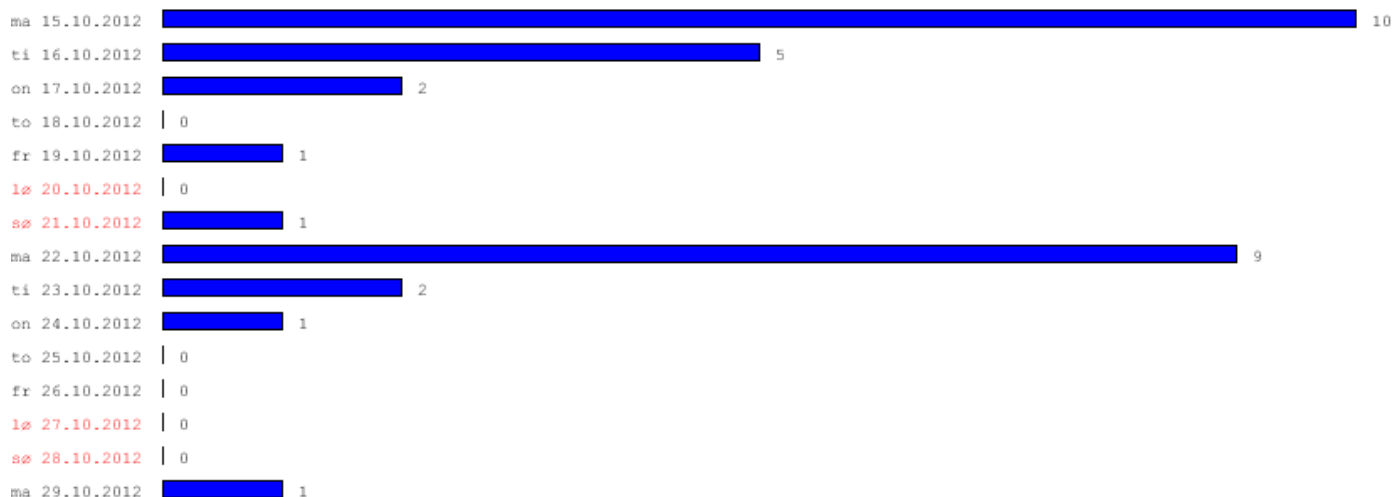
	1	2	3	4	5
1 Naturlig - 5 Ikke naturlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 Høflig - 5 Uhøflig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tusen takk for hjelpen!

Apéndice IV - El corpus argentino

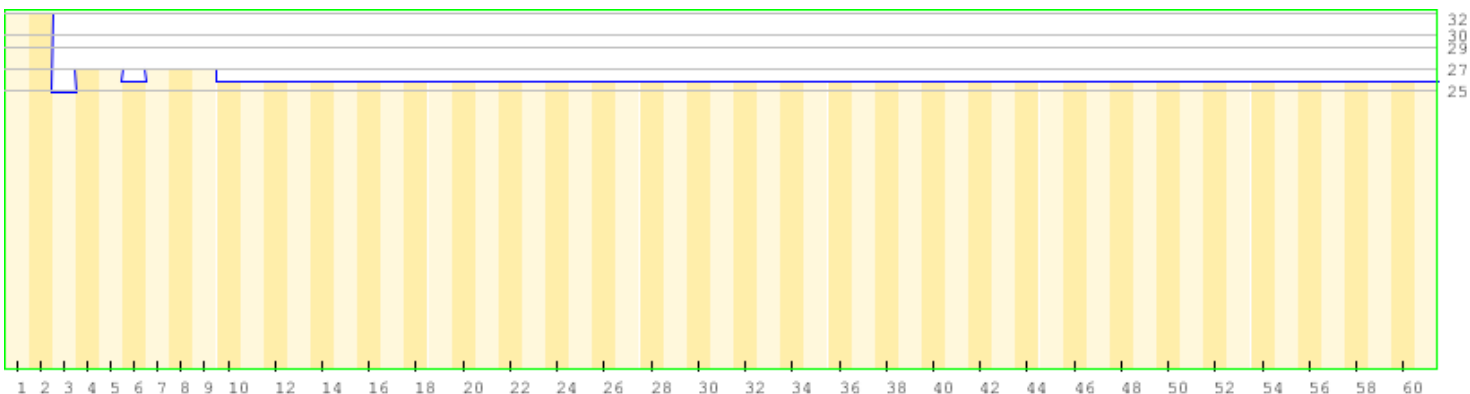
Encuesta: La cortesía en el acto de habla de la petición

Antallet respondenter som har svart på spørsmål i spørreskjemaet er **32**.
Det totale antallet respondenter i utvalget er **69**, og svarprosenten er **46,4**.
Antallet komplette besvarelser er **26**, som gir en "ferdigprosent" på **37,7**.

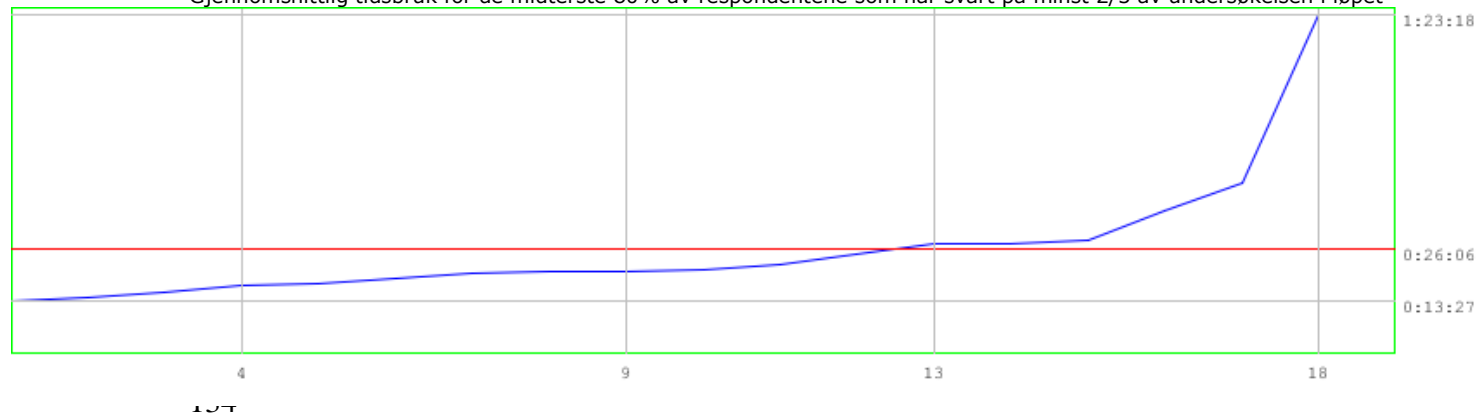


Antall svar pr. variabel.
Maksimum er 32 svar og minimum er 25 svar. Skjemaet inneholder totalt **61** variabler.

Før muspeker over grafen for å se innholdet i hver enkelt variabel.
Dobbelklikk for å gå til variabelen.



Gjennomsnittlig tidsbruk for de midterste 80% av respondentene som har svart på minst 2/3 av undersøkelsen i løpet



Encuesta: La cortesía en el acto de habla de la petición

Datos personales

Kjonn_pa_deltaker: Variabel 1 (*enkeltrespons*)

[32 svar]

1 Masculino 10 31.3%
2 Femenino 22 68.8%

Primera parte

Ejemplo para la primera parte

Ejemplo: Variabel 2 (*enkeltrespons*)

[32 svar]

1 Pulse aquí para seguir con la encuesta 32 100.0%

1:

Utsettelse_: Variabel 3 (*enkeltrespons*)

[25 svar]

1 (A) Le dirías: 20 80.0%

Disculpe Teresa, quería decirle que por motivos personales no voy a llegar a la fecha de entrega con el proyecto; pero me interesa terminarlo y terminar bien el año de esta materia; y quería preguntarle también si podría darme unos días más para poder terminarlo y presentárselo con la mejor calidad posible.

Hola, Teresa, le quiero hacer una pregunta. ¿Hay alguna posibilidad de prorrogar la fecha de entrega del trabajo? Porque tuve un percance y no pude terminarlo a tiempo y necesitaría uno o dos días más si es posible.

Disculpe profesora, estuve muy ocupado rindiendo exámenes con otras materias y no pude terminar el trabajo que nos mandó, podría considerarlo y entregárselo en unos días?

Disculpa las molestias profesoras, el motivo de este mail es pedir una una fecha para la entrega del trabajo, puesto que debido a cuestiones personales, no lo he podido terminar aun, si bien el mismo esta prácticamente terminado, necesito corregir algunos puntos. Gracias por su tiempo y espero su respuesta. Atte xx

Disculpe profesora, acerca del trabajo que debemos entregar la semana proxima. estuve complicado de tiempo por problemas familiares y no voy a terminarlo a tiempo. queria saber si existe la posibilidad de entregarlo una semana mas tarde

Disculpe profesora, quería pedirle si existe la posibilidad de postergar la fecha de entrega del proyecto. Tuve dificultades para poder terminarlo a tiempo y estaría muy agradecida si comprende mi situación.

Profe, no voy a poder terminar el proyecto. No me dan los tiempos ¿puedo presentarlo la clase que viene?

Disculpe profe, necesito hablar con usted, es sobre el proyecto, tuve unos inconvenientes y no llego a entregarlo para la fecha que dio, podría entregarlo otro día?

Profe, disculpe, no llegué con el tiempo, ¿podría traérselo la próxima clase?

Buenos días profesora. Lo lamento pero no podré terminar el trabajo a tiempo. Tuve unas complicaciones y me retrasé... Quería solicitarle de darme unos días más para terminarlo, podría?

Disculpe, pero podría hacerme el favor de prestarme su celular para avisar a mi mamá que estoy demorado por el tráfico. Mi telefono está sin batería y si no le aviso podría preocuparse.

Disculpe, profesora, pero realmente he tenido algunas complicaciones y no voy a poder terminar a tiempo. ¿Habría alguna opción de posponer la fecha de entrega de trabajo una semana más?

Disculpe, profe, tenemos muchos parciales en estos días y no voy a poder terminar el trabajo que usted nos pidió, ¿podría postergar la fecha de entrega?

Profesora, quería saber si hay posibilidad de entregar el proyecto otro día que no sea la fecha acordada. Sinceramente, no he tenido mucho tiempo para terminarlo y no quiero hacerlo mal por estar apurada para entregarlo.

Profesora, disculpe pero no he podido hacer el proyecto por problemas personales, podría darme una prórroga, es que no llegué con el tiempo.

Profesora, he estado ocupado y creo que no llego a terminar el trabajo para la fecha de entrega. ¿Es posible entregarlo después, al menos para que lo vea y me diga si está bien?

(Suponiendo que todavía no es la fecha de entrega) Profe, ¿no podríamos cambiar la fecha de entrega del proyecto? Me parece que el tiempo que nos dio no es suficiente para terminarlo. Tenga en cuenta que también estamos haciendo otras materias además de esta. Muchas Gracias!

Profe, disculpe, pero no he tenido tiempo de terminar el trabajo por problemas personales. Usted ¿Me podría dar uno o dos días más?

Quisiera pedirle para cambiar la fecha de entrega. Si es posible para tener una semana más de plazo ya que aún no he podido terminar el proyecto.

Profe, tengo un problema. Me estoy quedando sin tiempo para terminar el proyecto y todavía no lo tengo listo. Le quería pedir si me pudiera dar una semana más porque no alcanzo a terminarlo sino.

2 (B) No le pedirías nada, comenta: **5** 20.0%

No me animaría a pedirle un aplazamiento sin tener una causa que lo justifique.

En este caso no le pediría nunca un "aplazamiento" ya que eso significa que me tiene que desaprobado el proyecto.

No le pediría un aplazamiento. Trataría de hacer el trabajo y entregarlo aunque este incompleto.

No le pediría nada, porque no corresponde.

(No le pediría nada, no podría pedirle a un profesor que cambie una fecha solo porque yo no he cumplido con el trabajo).

2:

Legge_igjen_beskjed: Variabel 4 (enkeltrespons)

[27 svar]

1 (A) Le dirías: **27** 100.0%

Hola, buenas noches; soy Enrique, amigo de Ana, y esta noche tenemos una reunion, quería pedirte por favor que le avises a tu hermana que traiga su pen drive con la información que ella tiene...

Ah, bueno, ¿le podés decir cuando vuelva que lleve el pen drive a la reunión sí o sí?

Si el hermano es joven: -¿Le podrías decir a tu hermana que lleve el pen drive a la reunión? Si el hermano es o aparenta ser mayor: -¿Le podría decir a Ana que lleve su pen drive a la reunión esta noche?

Le diría que si por favor puede comunicarse con su hermana y que le avise que necesito hablar con ella.

Hola, como andas? Soy compañero de ana, intente hablar con ella pero no he podido comunicarme, le podría dejar un mensaje? Gracias

ah! bueno. que macana! era por una reunion que tenemos con ella esta noche. podria dejarte un mensaje para ella? queria pedirle que se acuerde de llevar a la reunion el pen drive con la informacion que estuvimos viendo juntos. eso nomas, muchas gracias, hasta luego!

Soy amiga de Ana, de la facu. ¿Le podrías decir que me llame lo antes posible cuando vuelva? Mi nombre es... ¡gracias!

Hola, yo soy Ana, una amiga de tu hermana. La estuve llamando y me da apagado su celu ¿le podés decir que lleve el pen a la reunión de hoy?

Hola, cómo andás? soy amiga de Ana. podrías decirle que lleve un pen drive a la reunión de esta noche?

¿Me harías un favor? ¿Le dirías que por favor no se olvide de llevar el pendrive con la información que necesitamos para la reunión de esta noche?

Ah, bueno. ¿Podría dejarte un mensaje para ella? Tiene que llevar el pen drive con la información para la reunión de esta noche. Soy ... Gracias y disculpá las molestias!

¿Le podrías pasar un mensaje?

Le prodrías decir entonces que se comunique conmigo apenas llegue porque necesito que cargue unas cosas en el pen drive para la reunión de esta noche. Gracias!

¿Podrías decirle cuando llegue que me lleve el pen drive a la reunión de esta noche?

Podrías darle un mensaje de mi parte? es realmente importante. Por favor, decile que no se olvide de traer el pen drive que contiene la informacin que vamos a necesitar para la reunion de esta noche. Muchas gracias.

¿Me harías el favor de decirle que no se olvide de llevar el pen drive esta noche? ¡Gracias, che!

¿puedo dejarte un mensaje para Ana?

Soy amiga de ana. ¿podrías decirle que me alcance el pen drive o que me llame urgente a mi celular apenas llegue?

Soy Stefania, una amiga de Ana. La estoy llamando a su celular y no me atiende ¿Te podría dejar un mensaje para Ana? Necesito que lleve el pen drive con la información a la reunión de esta noche. Muchas gracias podés decirle a Ana que cuando llegue a tu casa se comuníque conmigo, gracias.

¿Podrías hacerme un favor grande? Decile a tu hermana si puede llevar la información en un pendrive a la reunión. Es urgente, ¿puede ser? Apenas llegue, y que me avise si lo lleva...

¿Le podés decir a Ana que no se olvide de llevar el pen drive esta noche? La llamé, pero tiene el celu apagado. Gracias.

Hola, habla una amiga de Ana, le podrías decir cuando vuelva que traiga esta noche a la reunión el pen drive que tiene información importante. No te olvides, muchas gracias.

Disculpa la molestia, soy un amigo de Ana. La estuve llamando al cel, pero parece que lo tiene apagado. Esta noche tenemos una reunión del centro de estudiantes y necesito que traiga su pendrive ¿Le podrías decir que lo lleve esta noche por favor? Gracias

Hola Pedro ¿Ana está? Ah... Bueno¿le podés decir que me llame cuando vuelva?¿ Me harías ese favor? Gracias

¿Podrías avisarle a Ana que lleve esta noche la información en su pen? Gracias, chau.

¿Me harías un favor? decile a Ana, o si querés dejase lo anotado, que POR FAVOR si me puede alcanzar un pen drive que ella tiene porque ahí hay algo muy importante que tengo que usar para esta noche en una reunión. ¡Gracias!

2 (B) No le pedirías nada, comenta: **0** 0.0%

3:

_pne_vindu: Variabel 5 (*enkeltrespons*)

[27 svar]

1 (A) Le dirías: **25** 92.6%

¡Vero! ¿Abrirías la ventana un toque?

¡Vero! ¡Abrí la ventana por fa!

Vero, podés abrir un poco la ventana?

Vero, abrí la ventana por favor

Ana! disculpame, podes abrir la ventana! me estoy muriendo de calor! gracias!

Ey Vero, ¿podés abrir la ventana? Tengo calor!

Che Vero, ¿podés abrir la ventana?

Vero, cerrá la ventana

¿Podrías abrir la ventana, por favor?

¿Podés abrir la ventana que hace calor?

Abrís la ventana, ¿please?

Disculpá! ¿podrías abrir un poquito la ventana?

Verónica, ¿podrías abrir la ventana un poco por favor?

Vero, podría habrir esa ventana?

Vero, ¿me hacés la onda de abrir la ventana?

Che, Vero, ¿podés abrir la ventana? me estoy muriendo de calor.

Vero ¿podrías abrir la ventana? me muero de calor!!

Vero, ¿Podés abrir la ventana? hace mucho calor.

Vero serías tan amable de abrir la ventana?

Vero, la ventana.

Vero, ¿podés abrir la ventana? =) Gracias.

Vero, podrías abrir la ventana que está a tu lado porque aquí hace mucho calor

Vero ¿Podés abrir un poco la ventana? Vos que estás más cerca. Me estoy muriendo de calor.

Vero, ¿podés abrir la ventana? ¡Gracias!

Vero, ¿podrías abrir la ventana? así corre un poquito de aire.

2 (B) No le pedirías nada, comenta: **2** 7.4%

Desde mi banco busco su atención con un gesto y le pido con otro que abra la ventana. Intentaria no hacer ruido ni gestos muy violentos para no molestar a el profesor o al resto de la clase.

Le preguntaría al profesor si no podríamos abrir alguna ventana, ya que si estoy en la puerta entonces también debo estar lejos de Verónica.

4:

Skr_u_av_musikken: Variabel 6 (*enkeltrespons*)

[26 svar]

1 (A) Le dirías: **14** 53.8%

Por favor, ¿podrías bajar el volumen que me molestas y seguramente al resto de los pasajeros?

Disculpá, ¿podés ponerte los auriculares? Está demasiado fuerte la música.

¡Disculpá! ¿Podés bajarle el volumen? ¡Gracias! (Con un tono firme, no muy amigable)

¿podrías apagar la música? ¿o al menos bajar el volumen? (se lo diría con un tono de voz que demuestre que su

música realmente me molesta)		
Disculpa, ¿podés ponerte los auriculares o apagarlo?		
podrías apagar la música?		
Che, baja la música. A mi no me gusta lo que escuchas y si yo pusiera música tampoco te gustaría. Baja el volumen y todos contentos.		
Disculpa, ¿podés apagar la música o por lo menos bajarla un toque? Estoy cansada y no puedo dormir con la música tan fuerte.		
por favor, podés apagar el celular?		
Disculpame, podrías bajar el volumen de la música. Gracias		
Che, ¡ponete auriculares! ¡Nosotros no queremos escuchar eso!		
Disculpame ¿ Podés bajar un poco el volumen? No todos queremos escuchar tu música.		
¿Podrías apagar la música o bajar el volumen, por favor?		
Che, ¿podés apagar la música esa? Gracias.		
2 (B) No le pedirías nada, comenta:	12	46.2%
No me molestan ese tipo de situaciones		
No, aguanta ría hasta llegar a destino		
vivi esta situacion un par de veces! es muy comun hoy dia. me moveria de lugar como lo hice veces anteriores. evito conflictos!		
Asumiendo que yo también estoy escuchando música (pero con los auriculares puestos), subiría más el volumen o trataría de concentrarme más en lo que escucho yo. Y si no, me bajo algunas paradas antes.		
Esta situación pasa muy seguido y es preferible no decirle nada a esa persona porque no se sabe como puede reaccionar.		
No le diría nada.		
Generalmente no diria nada, incluso si la situacion se torna muy molesta.		
Lo único que puedo hacer es ponerme mis auriculares y escuchar mi música porque a muchas personas no les gusta que alguien les diga que su música está molestando, es más, son capaces de responder con groserías ante un reclamo similar.		
lamentablemente, el colectivo es un servicio público y cada uno hace lo que quiere.		
No le pediría nada, porque no lograría que baje el volumen o que apague. además es muy probable que me responda con un insulto.		
Nunca le digo esas cosas a quienes tienen música, me parece que no me incumbe y no debería meterme.		
Me pondría mis auriculares o tendría mala cara. Sólo le diría que la apague o la aleje de mí si me pone el celular muy cerca de la oreja o si suena demasiado fuerte.		

5:

Sniking_i_k_en: Variabel 7 (enkeltrespons)

[27 svar]

1 (A) Le dirías:	22	81.5%
Disculpame, estoy yo primero.		
Estaba yo antes. (Sonriendo)		
Disculpá, ¿me podés atender a mí que estaba antes que el señor? (con tono irónico)		
Disculpe, pero yo estaba primero en la fila		
Disculpa, yo estaba primero		
señor, no se da cuenta que estamos todos en la fila! vay aatras! a la quiosquera: atendeme a mi primero!		
Disculpame, pero estaba yo primera en la fila. Creo que corresponde que me atiendan primero		
Perdón, pero yo estaba antes que el señor		
ey, disculpame, pero yo estaba primero		
Perdón, pero yo llegué antes que el señor.		
Disculpame, yo estaba antes.		
Yo estaba antes.		
Disculpe, pero yo estaba antes.		
Disculpame, estoy yo antes que el señor...		
Yo estaba primera en la fila.		
Disculpame, pero yo estaba antes que el señor.		
señorita, yo estaba esperando desde antes, es mi turno		
Ehhh..., perdoname (a la chica le hablaría, al señor no), pero yo estaba antes...		
"¿Cómo le pedirías que TE* atienda a ti antes?" Perdón, pero yo estaba primero.		
Yo estaba primero, debería atenderme a mí, antes que el señor. Gracias.		
Disculpame, yo estaba primera en la fila.		

Disculpá ¿me podrías atender? porque soy la que sigue.

2 (B) No le pedirías nada, comenta: **5** 18.5%

No le diría nada, pero sí lo miraría con bronca (al fin y al cabo, en algún momento me van a atender).

Haría un comentario irónico en voz alto para que el señor se de cuenta de que eso no se hace.

No diría nada, hacer algun reclamo en esta situacion podria generar en un momento realmente no confortable.

No me parece tan usual que la gente se aventaje de esa manera asi que lo dejaría pasar, total el tiempo que tarda en ser atendido una persona en un quiosco no es muy prolongado. Pero le echaría una mirada al hombre para que sepa que hizo mal en adelantarse

"Disculpá, yo estaba antes en la fila" suena mejor para interrumpir y que te atiendan

6:

Foresp_rsel_om___kj_pe_noe: Variabel 8 (*enkeltrespons*)

[27 svar]

1 (A) Le dirías: **27** 100.0%

Che Juan, me olvidé de poner arroz en la lista, comprate una caja.

¡Ah! Arroz también comprá.

¡Ah! ¡Acordate de comprar arroz!

Hey me olvidé de anotar el arroz, acordate de traer uno

Juan no te olvides de comprar un paquete de arroz

eu juancho! me olvidé del arroz! acordate! un paquete...

juan!!! trae arroz también! no lo puse en la lista, no te olvidés!!!!

¡Che Juan, nos faltó el arroz!

trae arroz también.

Che, pará, me olvidé de poner el arroz en la lista, agregalo, porfa.

¡¡Comprá arroz también, me olvidé de anotarlo!!

¡Te olvidás la lista! Aca tenés (y se la alcanzo)

Che, falta arroz también si querés comprar...

Esperá!, comprá arroz!

Juan, no te olvides del arroz

Juancho, ¡agregá el arroz, que me olvidé!

¡Esperá, Juan, me olvidé de poner en la lista el arroz!

aah, esperá! también trae arroz.

Juan, traete arroz que me olvidé de anotarlo.

Juan comprá arroz, me olvidé de ponerlo en la lista

Che, Juan, nos olvidamos de poner arroz. Anotalo, no se te vaya a olvidar.

Che, Juan, hace falta arroz también. ¿Te acordás o lo anotamos?

Espera Juan, anota también arroz a la lista.

Che nos olvidamos de anotar arroz, ¡acordate de comprarlo!

¡Juan,comprá arroz que me olvidé de anotarlo!

Che, Juan comprá arroz también.

¡Pará, pará, pará, pará, pará! ¡Agregale el arroz a la lista!

2 (B) No le pedirías nada, comenta: **0** 0.0%

7:

Be_om_hjelp_p___jobben: Variabel 9 (*enkeltrespons*)

[27 svar]

1 (A) Le dirías: **27** 100.0%

Juan, disculpame, pero este programa no funciona bien en mi computadora, ¿tendrías un momento para ayudarme?.

Manuel, ¿tenés un minuto para ayudarme con una cosa? No me está funcionando un programa que necesito usar.

Manu, ¿no sabés qué le pasa a esto?

Manu me das una mano con el programa este que no funciona bien?

Che manu, tengo un problema en la compu, te podes fijar a ver si la podes arreglar

Manuel, como estas? mira, estuve teniendo problemas con el programa XXX hoy. lo podria mirar un ratito a ver si te das cuenta porque esta andando mal? me tiene loco desde temprano!

Manuel, ¿cómo estás? Mirá, estoy teniendo unos problemitas con la compu. ¿me lo podrías arreglar? ¿no es molestia?

Hey Manuel, ayudame con este programa que no me anda, por favor.

Manu, tengo problemas con la compu, me lo arreglás?

Mirá, no me funciona bien el programa "X" que necesito para hacer el trabajo, ¿vos podrías fijarte qué puede ser, por qué no anda bien?

Manuel, tengo problemas con el programa este de la compu y necesito hacer el parcial. ¿Podés verlo rápido? Si tenés tiempo...

Cómo estás? Gracias por venir, tengo un trabajo que entregar y es re importante ¿Podrías arreglar mi compu?

Che, Manu. No me ayudás que no sé que le pasa a mi compu o el programa que no anda bien y no se cómo hacer?

Che, ¿me podrías ayudar con este programa que no me funciona bien?

manuel, que suerte, justo estoy teniendo un problema con este programa, podrias ayudarme a ver qué sucede?

Manuel, ¿me darías una mano con esto? tengo un problema con la compu...

Che, Manuel, ¿podés ayudarme con la compu?

Che, Manu. Ayudame con esto que no sé que le pasa.

Manuel, tengo un problema con un programa de la compu ¿Podrías arreglarlo?

Manuel podrías ver mi computadora qque no funciona?

Manuel, tengo un problema. Esto no funciona. ¿Me das una mano? Seguro que vos lo entendés...

Hola, Manuel. Se me colgó/murió/tildó el "XYZ". ¿Me decís cómo lo puedo arreglar?

Eh Manuel, tengo un problema con un programa de la pc, me podrías ayudar. Gracias.

Mirá Manuel, el programa está fallando cuando hago esto y esto... Lo necesito urgente para terminar el trabajo parcial. ¿Lo podrías ver un rato?

Hola Manuel, ¡No sabés lo que me pasó! Tengo que entregar un parcial y se me rompió la compu, vos que sabés de esto ¿ No me podés ayudar? Por fa.

Manuel, ¿me podés ayudar con un problema de la compu?

Che, Manuel, ¿me harías un favor? ¿podrías revisarme este programa que no anda?

2 (B) No le pedirías nada, comenta: 0 0.0%

Segunda parte

1: Un hombre en un restaurán le dice a la empleada: 1 Natural - 5 No natural

Restaurant_dame_naturalig: Variabel 10 (*enkeltrespons matrise 1*)

[26 svar]

1	5	19.2%
2	3	11.5%
3	7	26.9%
4	3	11.5%
5	8	30.8%

1: Un hombre en un restaurán le dice a la empleada: 1 Cortés - 5 Descortés

Restaurant_dame_hoflig: Variabel 11 (*enkeltrespons matrise 1*)

[26 svar]

1	0	0.0%
2	1	3.8%
3	6	23.1%
4	4	15.4%
5	15	57.7%

1 Natural - 5 No natural

Restaurant_porfa_naturalig: Variabel 12 (*enkeltrespons matrise 2*)

[26 svar]

1	1	3	11.5%
2	2	9	34.6%
3	3	10	38.5%
4	4	0	0.0%
5	5	4	15.4%

1 Cortés - 5 Descortés

Restaurant_porfa_hoflig: Variabel 13 (*enkeltrespons matrise 2*)

[26 svar]

1	1	6	23.1%
2	2	7	26.9%
3	3	8	30.8%
4	4	3	11.5%
5	5	2	7.7%

1 Natural - 5 No natural

Restaurant_me_das_naturlig: Variabel 14 (*enkeltrespons matrise 3*)

[26 svar]

1	1	12	46.2%
2	2	7	26.9%
3	3	6	23.1%
4	4	1	3.8%
5	5	0	0.0%

1 Cortés - 5 Descortés

Restaurant_me_das_hoflig: Variabel 15 (*enkeltrespons matrise 3*)

[26 svar]

1	1	6	23.1%
2	2	10	38.5%
3	3	8	30.8%
4	4	0	0.0%
5	5	2	7.7%

1 Natural - 5 No natural

Restaurant_podes_darme_naturlig: Variabel 16 (*enkeltrespons matrise 4*)

[26 svar]

1	1	8	30.8%
2	2	11	42.3%
3	3	2	7.7%
4	4	3	11.5%
5	5	2	7.7%

1 Cortés - 5 Descortés

Restaurant_podes_darme_hoflig: Variabel 17 (*enkeltrespons matrise 4*)

[26 svar]

1	1	9	34.6%
2	2	4	15.4%
3	3	7	26.9%
4	4	4	15.4%
5	5	2	7.7%

1 Natural - 5 No natural

Restaurant_podrias_darme_naturlig: Variabel 18 (*enkeltrespons matrise 5*)

[26 svar]

1	1	15	57.7%
2	2	3	11.5%
3	3	5	19.2%
4	4	2	7.7%
5	5	1	3.8%

1 Cortés - 5 Descortés

Restaurant_podrias_darme_hoflig: Variabel 19 (*enkeltrespons matrise 5*)

[26 svar]

1	1	19	73.1%
2	2	6	23.1%
3	3	1	3.8%
4	4	0	0.0%
5	5	0	0.0%

2: Un chico a su compañero de departamento que está por salir:

1 Natural - 5 No natural

Llevate_la_basura_naturlig: Variabel 20 (*enkeltrespons matrise 6*)

[26 svar]

1	1	18	69.2%
2	2	4	15.4%
3	3	1	3.8%
4	4	2	7.7%
5	5	1	3.8%

2: Un chico a su compañero de departamento que está por salir:

1 Cortés - 5 Descortés

Llevate_la_basura_hoflig: Variabel 21 (*enkeltrespons matrise 6*)

[26 svar]

1	1	2	7.7%
2	2	3	11.5%
3	3	12	46.2%
4	4	5	19.2%
5	5	4	15.4%

1 Natural - 5 No natural

LLevate_porfa_naturalig: Variabel 22 (*enkeltrespons matrise 7*)

[26 svar]

1	1	8	30.8%
2	2	7	26.9%
3	3	9	34.6%
4	4	2	7.7%
5	5	0	0.0%

1 Cortés - 5 Descortés

LLevate_porfa_hoflig: Variabel 23 (*enkeltrespons matrise 7*)

[26 svar]

1	1	6	23.1%
2	2	9	34.6%
3	3	9	34.6%
4	4	1	3.8%
5	5	1	3.8%

1 Natural - 5 No natural

Te_llevas_naturalig: Variabel 24 (*enkeltrespons matrise 8*)

[26 svar]

1	1	9	34.6%
2	2	5	19.2%
3	3	9	34.6%
4	4	1	3.8%
5	5	2	7.7%

1 Cortés - 5 Descortés

Te_llevas_hoflig: Variabel 25 (*enkeltrespons matrise 8*)

[26 svar]

1	1	9	34.6%
2	2	8	30.8%
3	3	8	30.8%
4	4	1	3.8%
5	5	0	0.0%

1 Natural - 5 No natural

Podes_llevarte_naturalig: Variabel 26 (*enkeltrespons matrise 9*)

[26 svar]

1	1	14	53.8%
2	2	8	30.8%
3	3	1	3.8%
4	4	3	11.5%
5	5	0	0.0%

1 Cortés - 5 Descortés

Podés_llevarte_hoflig: Variabel 27 (*enkeltrespons matrise 9*)

[26 svar]

1	1	13	50.0%
2	2	10	38.5%
3	3	2	7.7%
4	4	1	3.8%
5	5	0	0.0%

1 Natural - 5 No natural

Podrias_llevarte_naturalig: Variabel 28 (*enkeltrespons matrise 10*)

[26 svar]

1	1	11	42.3%
2	2	4	15.4%
3	3	4	15.4%
4	4	5	19.2%
5	5	2	7.7%

1 Cortés - 5 Descortés

Podrias_llevarte_hoflig_: Variabel 29 (*enkeltrespons matrise 10*)

[26 svar]

1	1	19	73.1%
2	2	5	19.2%
3	3	2	7.7%
4	4	0	0.0%
5	5	0	0.0%

3: Una empleada a su jefe (Carlos) en el trabajo:

1 Natural - 5 No natural

Me_voy_a_fumar_naturalig: Variabel 30 (*enkeltrespons matrise 11*)

[26 svar]

1	1	2	7.7%
2	2	4	15.4%
3	3	3	11.5%
4	4	6	23.1%
5	5	11	42.3%

3: Una empleada a su jefe (Carlos) en el trabajo:

1 Cortés - 5 Descortés

Me_voy_a_fumar_hoflig: Variabel 31 (*enkeltrespons matrise 11*)

[26 svar]

1	1	0	0.0%
2	2	1	3.8%
3	3	2	7.7%
4	4	10	38.5%
5	5	13	50.0%

1 Natural - 5 No natural

Te_importa_si_naturalig: Variabel 32 (*enkeltrespons matrise 12*)

[26 svar]

1	1	2	7.7%
2	2	5	19.2%
3	3	8	30.8%
4	4	4	15.4%
5	5	7	26.9%

1 Cortés - 5 Descortés

Te_importa_si_hoflig: Variabel 33 (*enkeltrespons matrise 12*)

[26 svar]

1	1	2	7.7%
2	2	8	30.8%
3	3	9	34.6%
4	4	5	19.2%
5	5	2	7.7%

1 Natural - 5 No natural

Puedo_salir_naturalig: Variabel 34 (*enkeltrespons matrise 13*)

[26 svar]

1	1	8	30.8%
2	2	10	38.5%
3	3	4	15.4%
4	4	3	11.5%
5	5	1	3.8%

1 Cortés - 5 Descortés

Puedo_salir_hoflig: Variabel 35 (*enkeltrespons matrise 13*)

[26 svar]

1	1	10	38.5%
2	2	11	42.3%
3	3	4	15.4%
4	4	0	0.0%
5	5	1	3.8%

1 Natural - 5 No natural

Podria_salir_naturalig: Variabel 36 (*enkeltrespons matrise 14*)

[26 svar]

1	1	10	38.5%
2	2	6	23.1%
3	3	6	23.1%
4	4	2	7.7%
5	5	2	7.7%

1 Cortés - 5 Descortés

Podria_salir_hoflig: Variabel 37 (*enkeltrespons matrise 14*)

[26 svar]

1	1	19	73.1%
2	2	7	26.9%
3	3	0	0.0%
4	4	0	0.0%
5	5	0	0.0%

**4: Una policía a un hombre que está impidiendo el tránsito con su auto:
1 Natural - 5 No natural**

Siga_circulando__se_or_naturalig: Variabel 38 (*enkeltrespons matrise 15*)

[26 svar]

1	1	17	65.4%
2	2	2	7.7%
3	3	4	15.4%
4	4	1	3.8%
5	5	2	7.7%

**4: Una policía a un hombre que está impidiendo el tránsito con su auto:
1 Cortés - 5 Descortés**

Siga_circulando__se_or_hoflig: Variabel 39 (*enkeltrespons matrise 15*)

[26 svar]

1	1	11	42.3%
2	2	6	23.1%
3	3	8	30.8%
4	4	0	0.0%
5	5	1	3.8%

1 Natural - 5 No natural

Tiene_que_seguir_naturalig: Variabel 40 (*enkeltrespons matrise 16*)

[26 svar]

1	1	14	53.8%
2	2	7	26.9%
3	3	4	15.4%
4	4	1	3.8%
5	5	0	0.0%

1 Cortés - 5 Descortés

Tiene_que_seguir_hoflig: Variabel 41 (*enkeltrespons matrise 16*)

[26 svar]

1	1	9	34.6%
2	2	8	30.8%
3	3	7	26.9%
4	4	1	3.8%
5	5	1	3.8%

1 Natural - 5 No natural

Siga_circulando_naturalig: Variabel 42 (*enkeltrespons matrise 17*)

[26 svar]

1	1	11	42.3%
2	2	8	30.8%
3	3	6	23.1%
4	4	1	3.8%
5	5	0	0.0%

1 Cortés - 5 Descortés

Siga_circulando_hoflig: Variabel 43 (*enkeltrespons matrise 17*)

[26 svar]

1	1	2	7.7%
2	2	0	0.0%
3	3	12	46.2%
4	4	8	30.8%
5	5	4	15.4%

1 Natural - 5 No natural

Puede_seguir_naturalig: Variabel 44 (*enkeltrespons matrise 18*)

[26 svar]

1	1	4	15.4%
2	2	1	3.8%
3	3	4	15.4%
4	4	8	30.8%
5	5	9	34.6%

1 Cortés - 5 Descortés

Puede_seguir_hoflig: Variabel 45 (*enkeltrespons matrise 18*)

[26 svar]

1	1	10	38.5%
2	2	8	30.8%
3	3	4	15.4%
4	4	3	11.5%
5	5	1	3.8%

5: Una empleada a su colega (David, que tiene su edad y se conocen bastante bien) mientras trabajando:

1 Natural - 5 No natural

Ayudame_naturalig: Variabel 46 (*enkeltrespons matrise 19*)

[26 svar]

1	1	14	53.8%
2	2	8	30.8%
3	3	0	0.0%
4	4	2	7.7%
5	5	2	7.7%

5: Una empleada a su colega (David, que tiene su edad y se conocen bastante bien) mientras trabajando:

1 Cortés - 5 Descortés

Ayudame_hoflig: Variabel 47 (*enkeltrespons matrise 19*)

[26 svar]

1	1	7	26.9%
2	2	6	23.1%
3	3	11	42.3%
4	4	2	7.7%
5	5	0	0.0%

1 Natural - 5 No natural

Ayudame_porfa_naturlig: Variabel 48 (*enkeltrespons matrise 20*)

[26 svar]

1	1	9	34.6%
2	2	7	26.9%
3	3	7	26.9%
4	4	2	7.7%
5	5	1	3.8%

1 Cortés - 5 Descortés

Ayudame_porfa_hoflig: Variabel 49 (*enkeltrespons matrise 20*)

[26 svar]

1	1	12	46.2%
2	2	10	38.5%
3	3	4	15.4%
4	4	0	0.0%
5	5	0	0.0%

1 Natural - 5 No natural

Me_ayudas_naturlig: Variabel 50 (*enkeltrespons matrise 21*)

[26 svar]

1	1	16	61.5%
2	2	5	19.2%
3	3	3	11.5%
4	4	2	7.7%
5	5	0	0.0%

1 Cortés - 5 Descortés

Me_ayudas_hoflig: Variabel 51 (*enkeltrespons matrise 21*)

[26 svar]

1	1	17	65.4%
2	2	7	26.9%
3	3	2	7.7%
4	4	0	0.0%
5	5	0	0.0%

1 Natural - 5 No natural

Me_ayudas_porfa_naturalig: Variabel 52 (*enkeltrespons matrise 22*)
[26 svar]

1	1	11	42.3%
2	2	4	15.4%
3	3	5	19.2%
4	4	3	11.5%
5	5	3	11.5%

1 Cortés - 5 Descortés

Me_ayudas_porfa_hoflig: Variabel 53 (*enkeltrespons matrise 22*)
[26 svar]

1	1	22	84.6%
2	2	4	15.4%
3	3	0	0.0%
4	4	0	0.0%
5	5	0	0.0%

1 Natural - 5 No natural

Me_podes_ayudar_naturalig: Variabel 54 (*enkeltrespons matrise 23*)
[26 svar]

1	1	14	53.8%
2	2	6	23.1%
3	3	2	7.7%
4	4	2	7.7%
5	5	2	7.7%

1 Cortés - 5 Descortés

Me_podes_ayudar_hoflig: Variabel 55 (*enkeltrespons matrise 23*)
[26 svar]

1	1	11	42.3%
2	2	9	34.6%
3	3	4	15.4%
4	4	0	0.0%
5	5	2	7.7%

1 Natural - 5 No natural

Me_podes_ayudar_porfa_naturalig: Variabel 56 (*enkeltrespons matrise 24*)
[26 svar]

1	1	11	42.3%
2	2	6	23.1%
3	3	2	7.7%
4	4	2	7.7%
5	5	5	19.2%

1 Cortés - 5 Descortés

me_podes_ayudar_porfa_hoflig: Variabel 57 (*enkeltrespons matrise 24*)
[26 svar]

1 1	18	69.2%
2 2	6	23.1%
3 3	1	3.8%
4 4	0	0.0%
5 5	1	3.8%

1 Natural - 5 No natural

Me_podrias_ayudar_naturlig: Variabel 58 (*enkeltrespons matrise 25*)
[26 svar]

1 1	14	53.8%
2 2	3	11.5%
3 3	4	15.4%
4 4	3	11.5%
5 5	2	7.7%

1 Cortés - 5 Descortés

Me_podrias_ayudar_hoflig: Variabel 59 (*enkeltrespons matrise 25*)
[26 svar]

1 1	17	65.4%
2 2	8	30.8%
3 3	1	3.8%
4 4	0	0.0%
5 5	0	0.0%

1 Natural - 5 No natural

Me_podrias_ayudar_porfa_naturlig: Variabel 60 (*enkeltrespons matrise 26*)
[26 svar]

1 1	13	50.0%
2 2	0	0.0%
3 3	4	15.4%
4 4	4	15.4%
5 5	5	19.2%

1 Cortés - 5 Descortés

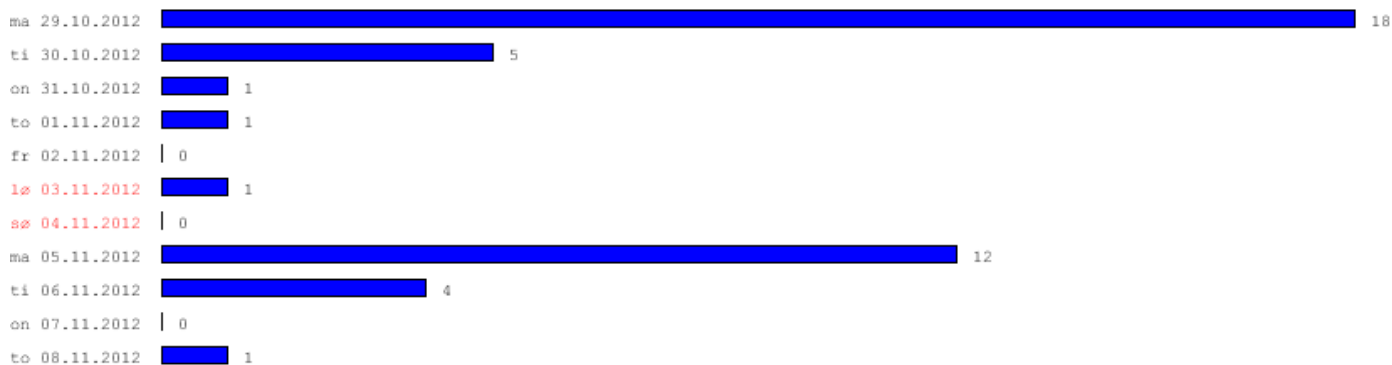
Me_podrias_ayudar_porfa_hoflig: Variabel 61 (*enkeltrespons matrise 26*)
[26 svar]

1 1	20	76.9%
2 2	5	19.2%
3 3	0	0.0%
4 4	0	0.0%
5 5	1	3.8%

Apéndice V - El corpus noruego

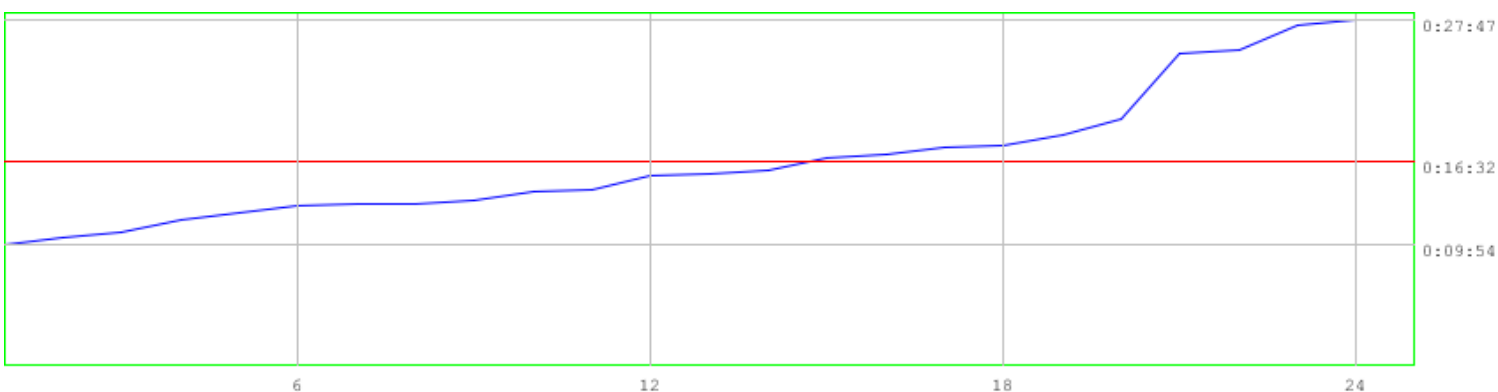
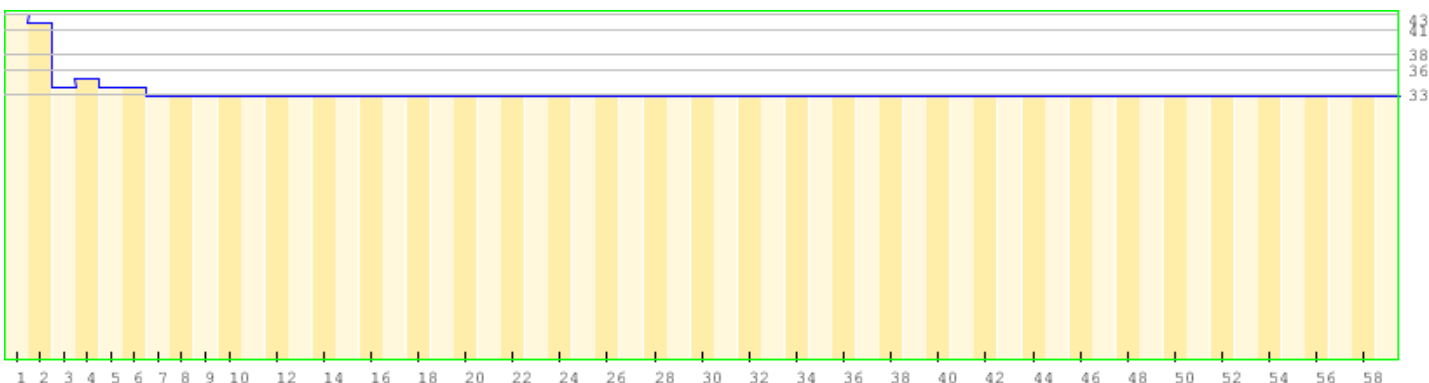
Spørreundersøkelse: Høflighet i talehandlingen anmodning

Antallet respondenter som har svart på spørsmål i spørreskjemaet er **43**.
Det totale antallet respondenter i utvalget er **60**, og svarprosenten er **71,7**.
Antallet komplette besvarelser er **33**, som gir en "ferdigprosent" på **55**.



Antall svar pr. variabel.
Maksimum er 43 svar og minimum er 33 svar. Skjemaet inneholder totalt **59** variabler.

Før muspeker over grafen for å se innholdet i hver enkelt variabel.
Dobbeltklikk for å gå til variabelen.



Gjennomsnittlig tidsbruk for de midterste 80% av respondentene som har svart på minst 2/3 av undersøkelsen i løpet av 8 timer (24) er 0:16:32 (h:mm:ss)

Spørreundersøkelse: Høflighet i talehandlingen anmodning

Personlige opplysninger

Kjonn_pa_deltaker: Variabel 1 (*enkeltrespons*)

[43 svar]

1 Mann **11** 25.6%
2 Kvinne **32** 74.4%

Del 1

Eksempel på utfylling av del 1

eksempel: Variabel 2 (*enkeltrespons*)

[42 svar]

1 Trykk her for å starte undersøkelsen **42** 100.0%

1:

Utsettelse_: Variabel 3 (*enkeltrespons*)

[34 svar]

1 (A) Du ville ha sagt: **22** 64.7%

Til Marit Abrahamsen. Jeg skrive oppgave i XX med innleveringsdato XX. Jeg ser at det kan bli vanskelig å få levert oppgaven i tide da jeg har hatt mye å gjøre utenom studiene den siste tiden. Hadde det vært mulig å få utsatt innleveringen til dato xx? På forhånd takk for svar! Mvh XX

Jeg ser at jeg har undervurdert hvor mye tid jeg trenger for å fullføre oppgaven vi snart skal levere inn. Jeg vet at jeg kan skylde meg selv og at jeg ikke kan forvente noen særbehandling, men jeg vil allikevel høre om det hadde vært mulig å få en utsettelse av innleveringsfristen?

Jeg ville sendt henne en mail og skrevet: Hei Marit. På grunn av sykdom har jeg store problemer med å få levert oppgaven i tide. Mitt spørsmål er derfor om jeg kan få to dagers utsettelse på min oppgave slik at jeg har anledning til å bli ferdig. På forhånd takk. Mvh Kari

Unnskyld Marit, men jeg får desverre ikke til å gjøre ferdig oppgaven min i tide for innlevering. Kan jeg få et par dagers utsettelse?

Hvis det virkelig trengs ville jeg ha sagt noe a la: Jeg beklager, men jeg har problemer med å få ferdigstilt oppgaven til fristen, fordi jeg ikke har vært påpasselig med tiden. Jeg lurte derfor på om det er mulig å få ett par dagers utsettelse på oppgaven, slik at jeg kan levere en ferdig og god oppgave? Dette er noe jeg føler litt ubehag ved å spørre om, siden jeg vanligvis ikke er uforsiktig med tiden.

Hei, jeg beklager så mye, men det ser ut til at jeg ikke kommer til å klare å bli ferdig med oppgaven i tide. Derfor lurte jeg på om det ville være noen som helst mulighet for å kunne få en utsettelse på den?

Hei. Jeg har vært litt travel i det siste og jeg vet ikke om jeg klarer å bli ferdig med oppgaven. Er det mulig å levere den inn litt senere enn fristen?

Marit. Det er beklagelig, men eg kjem ikkje til å klare å få ferdig oppgåva mi i tide. Eg har nok overstreket meg litt med den. Eg skjønner at det vanskelig kan gjerast, men eg ynskjer likevel å spørre om det var en mulighet for å få en utsettelse på den. Da vil oppgåva bli levert i best mogleg stand. Mvh

Hei! Jeg tror desverre at jeg ikke rekker å levere innen fristen. Hadde det vært mulig å få en utsettelse?

Jeg ville rett og slett sendt henne en mail, hvor jeg ba om en utsettelse. Videre ville jeg her forsøkt å forklare hvorfor jeg trengte dette.

Hei, jeg tror kanskje ikke jeg blir fullstendig ferdig med oppgaven i tide... Jeg lurte på, kunne jeg muligens få en dags utsettelse?

Unnskyld, Marit? Kan jeg få snakke litt med deg? Det er angående den oppgaven som skal leveres. Jeg innser nå at

tiden blir knapp for meg for å kunne levere oppgaven så gjennomført som jeg ønsker, og jeg vet det ikke er ditt problem, men er det noen mulighet for at jeg kan få utsatt leveringsfristen litt?

Hei Marit! Eg har på grunn av ein del uforutsette hendingar komme i ein situasjon som gjer at eg trur det er vanskeleg for meg å få levert innan tidsfrista. Er det nokon mogleik for at det går an å levera eit par dagar for seint? Dersom det er problematisk har eg full forståing for det. Mvh Student

Grunnet forskjellige årsaker ser jeg at jeg ikke får ferdigstilt oppgaven min i tide. Hadde det vært mulig å få et par dagers utsettelse?

Beklager denne forstyrrelsen men jeg lurer på om det hadde vært mulig å fått litt lenger tid på oppgaven? I den siste tiden har det vært mye å gjøre og derfor henger jeg litt etter når det kommer til oppgaven. Håper på forståelse. Mvh:

...

Per E-post: Hei Marit Abrahamsen, Det er Knut Lunde her. Jeg ser at oppgaven min kommer ikke til å bli ferdig til fristen. Er det mulighet for å få en utsettelse? Vennlig hilsen Knut Lunde

Jeg ville ha sittet hele natten og skrevet, og sendt oppgaven på en e-post som samtidig beklaget at den kom for sent og ba på mine knær om at hun skulle se på den. Man overholder da frister.

Hei Marit. I det siste har det oppstått en god del ting ved siden av studiene som har medført til at oppgaven har blitt satt til side. Jeg ser nå at jeg ikke vil klare å levere et godt nok produkt innen fristen og ønsker en utsettelse på oppgaven, jeg trenger bare to til tre dager ekstra. På forhånd takk. Mvh Simen Tandberg

Hei, jeg jobber mye for tiden og har vanskeligheter med å få hverdagen min til å gå opp. Er det mulighet for å få utsatt fristen på innlevering?

Unnskyld, men jeg har hatt så mye å gjøre i det siste at jeg ikke får rukket å skrive oppgaven i tide. Jeg ønsker å gjøre mitt beste på oppgaven, men for å gjøre det trenger jeg mer tid. Derfor lurer jeg på om det er mulig å få utsatt innleveringen.

Er det mulig å levere oppgaven et par dager senere? Det har skjedd en del i det siste, men de neste dagene kan jeg endelig sette meg totalt inn i stoffet.

Hei Marit. Kunne jeg spurt deg om noe? Er det mulig å få en utsettelse på innleveringen av oppgaven? Jeg har hatt så mye å gjøre i det siste, så jeg tror ikke jeg rekker det.

2 (B) Du ville ikke bedt henne om noe, kommenter:

12

35.3%

Hvis det ikke fantes en god grunn for at jeg ikke hadde prioritert studiene ville jeg ikke spurt om en utsettelse. Hadde jeg hatt en god grunn, f.eks dramatisk opplevelse/død/sykdom osv i nær omgranskrets eller familie, ville jeg forklart situasjonen for henne og spurt om en utsettelse.

Jeg ville nok ikke bedt henne om noe, da det er mitt ansvar at jeg ikke har klart å bli ferdig i tide.

Å be om en utsettelse pga.latskap er ikke riktig. Det hadde vært urettferdig ovenfor andre studenter som faktisk hadde lagt inn arbeidet og tiden nødvendig i oppgaven.

Ville ikke ha spurt om det, da jeg ikke har noen gyldig grunn til å ikke ha gjort oppgaven ferdig.

Kunne ikke bedt henne om utsettelse, med unntak av hvis jeg hadde vært veldig syk eller uventet dødsfall elr lignende. Ta ansvar selv

Jeg ville gjort alt jeg kunne for å holde fristen.

Jeg ville tatt et skippertak, man får det alltid til.

Jeg ville syntes at det var for flaut å spørre om utsettelse.

Jeg ville ikke bedt om utsettelse på en oppg på universitetet, det hadde vært urettferdig mot de andre studentene - og dessuten har jeg alltid fått inntrykk av at disse fristene er bestemte og urokkelige.

Jeg ville nok prøvd å jobbe uten søvn til oppgaven var ferdig. Liker ikke å spørre lærere om utsettelse

Hvis jeg ikke hadde hatt noen bedre forklaring enn at jeg ikke hadde prioritert studiene, hadde jeg ikke spurt om utsettelse. Da ville jeg heller jobbet på spreng og slått meg til ro med et dårligere resultat enn vanlig.

Jeg ville antatt at det ikke var mulig å få utsatt en oppgave, særlig med tanke på at det bare er min egen skyld at oppgaven ikke blir levert inn i tide.

2:

Legge_igjen_beskjed: Variabel 4 (enkeltrespons)

[35 svar]

1 (A) Du ville ha sagt:

35

100.0%

Kunne du sagt fra til Anna om at hun må ta med USB-en når hun er tilbake fra butikken? Eller om hun kan ringe meg opp igjen?

Jeg er en venninne av Anna. Kunne du være så snill å si at jeg har ringt, og be henne ta med USB-en med informasjonen vi trenger, på kveldsmøtet?

Kunne du bedt Anna om å ta med seg en USB-nøkkel som ligger på rommet hennes til møtet i kveld?

Jeg er en venninne av Anna. Kan du være så snill å gi henne beskjed om at jeg har ringt og ber henne ta med USB-porten på kveldsmøtet? Tusen takk

Kan du være så snill og be henne om å ta med en USB med informasjon til møtet seinere idag? det hadde virkelig hjulpet meg. tusen takk!

Hei, det er (navnet mitt) som ringer. Jeg er en venninne av Anna. Hun og jeg skal på et møte i kveld, og jeg trenger en USB som Anna har. Jeg lurte bare på om du hadde mulighet til å gi beskjed til henne om å ta med den?

Hei, jeg er *navn*, og jeg er medlem *der og der* med søsteren din. Jeg får ikke tak i henne på mobilen.. I

butikken? Kunne du tatt i mot en beskjed til henne? Takk! Kan du spørre henne om å ta med den USB'en med den infoen på? Det er den infoen på excel om medlemmene? Supert, takk!

Hei, jeg er ei venninne av Anna! Vi er begge med i studentorganisasjonen, og jeg lurte bare på om du kunne ha spurt Anna for meg om hun kunne ha vært en engel og tatt med en USB med XX på til møtet i kveld, da hun kommer hjem fra butikken?

Kunne du være så snill å be Anna ringe meg når hun kommer hjem? Jeg har noe viktig å spørre henne om før møtet i kveld.

Kunne du sagt ifra når hun kommer hjem at hun må ta med USBen på kveldsmøtet? Eventuelt be henne ringe meg?

Jeg er en venninne av Anna, kunne du spurt henne om å ta med USB-en min?

Hadde du hatt mulighet til å gje ho ein beskjed fra meg når ho kjem tilbake? Kunne du ha bedt ho om å ringe meg eller om det ikkje er for mykje bry, be ho ta med USB på møtet i kveld? Det hadde vore til stor hjelp, tusen takk skal du ha.

Kan du be henne ringe meg når hun kommer hjem.

Kunne du være så snill å få Anna til å ta med seg USBen til kveldsmøte vi skal ha i dag?

Kan du be Anna om å ta med USB-en min?

Kunne du bedt Anna ringe meg opp igjen når hun kommer hjem?

Jeg vill sagt: Hei, jeg heter Anna skal møte meg, og vi skal sammen på et arrangement med Studentorganisasjon. Anna har en USB-penn med viktig informasjon som vi trenger ikveld. Kunne du minnet henne på at hun må huske å ta den med? -ja, det kan jeg vel. -Flott, tusen takk. Hadet.

Ok. Kunne du ha vært så snill og bedt Anna om å ta med USBen sin på møte i kveld ? Det er nemlig no veldig viktig informasjon der som jeg trenger.

"Dersom du er hjemme når hun kommer tilbake, kunne du sagt at x spurte om hun kunne ta med USBen til møtet i kveld? Tusen takk for hjelpen!"

Tror du at du kunne gi en beskjed til henne. Hun har noe viktig informasjon på en USB som jeg trenger. Kunne du be henne om å ta den med på møte i kveld?

Hei, kan du gi henne en beskjed? Det er en USB vi trenger til møtet, hu vet hvilken, kan du be henne om å ta den med? Tusen takk!

Vil du gi en beskjed videre til Anna fra meg? Det hadde vært utrolig flott! Det gjelder en USB med viktig informasjon til kveldsmøtet med studentorganisasjonen ikveld skjønner du, om hun kan ta med seg den USB-en. Tusen takk!

Har du mulighet til å gi henne en beskjed fra meg? Vi skal på møte i studentorganisasjonen, skjønner du, og det er litt viktig at hun tar med seg en USB til det møtet. Kunne du bedt henne ta med USB-en?

trur du at du kanskje kunne ha lagt igjen ein beskjed til ho?

Kunne du ha spurt henne om hun gidder å ta med usb-pennen sin?

Kunne du være så snill og gitt henne beskjeden for meg? Det ville vært til stor hjelp.

Hei! Kunne du gitt beskjed til Anna at hun må huske å ta med en USB-brikke som inneholder informasjon som vi trenger på et møte i kveld?

"Har du mulighet til å gi en beskjed til Anna for meg?"

Tror du du kunne gitt Anna en beskjed når hun kommer hjem? Kunne du bedt henne om å ta med en USB med (info)? Skriv det på en lapp hvis det blir vanskelig å huske. Takk skal du ha.

Ok, kunne du ha bedt Anna om å ta med en USB med viktig informasjon. Vi skal ha møte i kveld, så det er viktig at hun tar den med.

Ok. Jeg skal på møte med Anna i kveld, kunne du ha bedt henne om å ta med en USB hun har med noe viktig informasjon?

Kunne du være så snill å gjøre meg en tjeneste? Jeg har forsøkt å få tak i Anna, men har ikke fått noe svar. Det er viktig at hun tar med seg USB'en, ettersom det ligger viktig informasjon på den. Jeg hadde satt stor pris på om du hadde bedt hun om å ta den med.

kunne du bett Anna ta med seg USB-en?

Kan du please si til Anna at hun må ta med den minnepinnen? Hun vet hvilken det er! Det er ganske viktig.

Hei. Det er Lene, venninnen til Anna. Jeg har forsøkt å ringe Anna, men får ikke tak i henne. Kan du gi henne en beskjed for meg? Kan du be henne ta med USB-en sin. Det er noe viktige greier på den vi trenger til i kveld. Tusen takk!

2 (B) Du ville ikke bedt ham om noe, kommenter:

0

0.0%

3:

__pne_vindu: Variabel 5 (enkeltrespons)

[34 svar]

1 (A) Du ville ha sagt:

33

97.1%

Veronika - er det greit om du åpner vinduet litt?

Når det passet seg: "Veronika! Kan du åpne vinduet litt? Må bare ha litt luft inn her.."

Veronika!? Kan du være så snill å åpne vinduet? Det er så varmt her!

Unnskyld, Veronika; kan du vær så snill å åpne vinduet litt? Det er så varmt her hvor jeg sitter. Takk

Å, Veronika, jeg synes det er litt varmt her jeg. Kunne du åpne et vindu hvis du ikke synes det blir for kaldt for deg?

Veronika! Kan du åpne opp vinduet? Det er jævlig varmt her!		
Eh, du Veronica, det er så varmt, kan du åpne viduet litt hvis det er greit for deg?		
Veronika, gidder du åpne vinduet litt? Det er kjempevarmt her inne		
Veronika, kan du være så snill å åpne vinduet? Det er så varmt her inne!		
Jeg synes det er varmt, er det greit at vi åpner et vindu?		
Veronica, kunne du vennligst ha åpnet vinduet? Det er litt varmt.		
Eg syns det er litt varmt her. Noken som er enig? Veronika, hadde du orket å opne vinduet dersom det ikkje blir kaldt for deg?		
Er det greit for deg om vi åpner vinduet?		
Veronika, hadde du kunnet være så snill å åpne vinduet		
Veronika, kunne du være så snill å åpne vinduet?		
Unnskyld, men er det greit om vi åpner et vindu? Det er litt varmt her. Du må bare lukke det igjen hvis du skulle fryse!		
Veronika, hadde du gidda og åpna vinduet?		
"Kunne vi kanskje åpne viduet litt i to minutter? Hvis ikke det plager noen?"		
Gidder du å åpne vinduet? Det er så varmt her inne		
Veronika, vil du åpne vinduet?		
Veronika? Går det bra for deg om vi åpner vinduet du sitter ved? Kanskje du har lyst til å åpne det også isåfall? Syns det er så varmt her!		
Veronika, kunne du åpnet vinduet? Det er så varmt her.		
Veronica? Har du lyst å åpna vindauget?		
Veronika, kan du åpne vinduet, det er litt varmt her.		
Hadde du hatt noe imot å åpne vinduet Veronika?		
Veronika, kunne du åpnet vinduet? Bare hvis det er greit for resten her inne.		
"Kan du åpne vinduet?"		
Veronika? Kunne du tenkt deg å åpne vinduet?		
Hei Veronika, hadde du giddi å åpne vinduet?		
Gidder du åpne vinduet, eller?		
Unnskyld, men kunne du være så snill å åpne vinduet, det er så varmt her inne?		
Kan vi åpne vinduet litt?		
Hei. Går det greit om vi åpner vinduet litt? Det er så varmt her.		
2 (B) Du ville ikke bedt henne om noe, kommenter:	1	2.9%
Jeg ville enten kledd av meg, eller bare latt det være varmt.		

4:

Skru_av_musikken: Variabel 6 (enkeltrespons)

[34 svar]

1 (A) Du ville ha sagt:	14	41.2%
Kan du skru ned musikken? Du underholder alle..		
Unnskyld, kunne du være så snill å bruke ørepropper når du hører på musikk her. Det er så mye bråk her fra før, og ikke alle orker den ekstra lyden nå.		
Hvis han holdt på lenge, så hadde jeg sagt: duøh, unnslyld, men gidder du å dempe lyden litt, kul musikk altså, men tror ikke hele bussen vil høre på med deg.. Takk		
Unnskyld, kunne du tatt å skrudd ned mobilen din? Det er ekstremt høgt for andre som sitter rundt.		
Unnskyld, kunne du dempet lyden?		
Hei, kunne du være så snill og skru ned lyden på mobilen din?		
"Hei, kunne du kanskje bruke ørepluggen når du hører på musikk? Det er litt forstyrrende, skjønner du."		
Hei du, har du lyst til å skru ned volumet eller brukerepluggen? Det forstyrrer oss andre rundt når du spiller musikken av sånn. Det hadde vert veldig kjekt om du gjorde det.		
Hei. Kunne du brukt øretelefoner når du hører på musikk? Det hadde jeg satt veldig pris på.		
Unnskuld, du har ikkje nokre øyrepluggar? Du spelar litt høgt nemleg...		
Unnskyld, men kunne du tenkt deg å dempe musikken litt?		
Hei, hadde du orka å bruke ørepluggen? Alle kan høre musikken din.		
Unnskyld, men kunne du være så snill å skru av musikken eller sette på ørepluggen? Det er viktig å ta hensyn til andre på bussen, og at de ikke ønsker å høre på musikken din.		
Kan du vær så snill å dempe musikken litt? (Men godt mulig jeg ikke ville sagt noe.)		
2 (B) Du ville ikke bedt ham om noe, kommenter:	20	58.8%
B - jeg lar det gå		

Med mindre jeg følte meg i veldig dårlig form, ville jeg nok ikke sagt noe.

Jeg ville ikke sagt noe, bare sittet på bussen og håpet at noen andre ville sagt noe til han.

Jeg ville nok ikke bedt ham skru av musikken, da jeg ikke liker konfrontasjoner i det offentlige rom. Jeg ville heller sittet og irritert vettet av meg, og håpet at noen andre skulle si ifra.

Det er irriterende, men jeg ville klart å holde ut i 20 minutter. Selv om jeg synes det ville vært forferdelig uhøflig av ham.

Jeg hadde mest sannsynlig ignorert han og tatt på meg egne øreplugger og hørt på min egen musikk.

Det er veldig sjelden det hjelper å si noe, jeg prøver heller å ignorere det eller høre på min egen mp3-spiller.

Jeg pleier ikke si noe, selvom det plager meg veldig.

Tankerekken "skru til helvete av musikken" ville kunne ut i at jeg bare ser stygt på vedkommende

Regner med noen andre sier ifra. Hvis ikke ville jeg stirret så mye at han følte seg tvunget til å skru den ned.

Jeg ville nok ikke bedt ham om å skru den ned, men heller sendt ham noen stygge blikk. Satses på at noen av de andre passasjerene ville sagt ifra.

Jeg ville syntes det var for flaut til å be om.

Ville satt på egen musikk så jeg ikke trengte å høre på det, eller så ville jeg ignorert han

Jeg ville heller tatt på headset selv og kastet han et kanskje noe stygt blikk.

Jeg ville ikke sagt i fra, bare irritert meg veldig

Jeg har alltid med egen musikk. Hadde nok heller plagget i mine egne øreplugger og lent meg tilbake og nyttet resten av turen.

Jeg pleier sjelden å gi beskjed om ting som plager meg når jeg bruker kollektivt.

Jeg tar aldri offentlig transport, noe jeg forøvrig gjør hver dag, uten selv å ha tilgang til ekstrem høy musikk, slik at jeg unngår denne typen situasjoner. Barn og ungdom som produserer masse lyd på banen er det verste jeg vet. Men hadde jeg opplevd dette scenariet ville jeg ha gått bort og spurt: "Kan du skru av musikken?" eller noe. Spiller han søppel? Jeg vet ikke helt hva jeg ville gjort.

Fordi jeg har egne hodetelefoner som isolerer all lyd.

Jeg ville ignorert han.

5:

Sniking_i_k_en: Variabel 7 (enkeltrespons)

[35 svar]

1 (A) Du ville ha sagt:	16	45.7%
Eh, jeg tror kanskje det var jeg som var først :)		
Unnskyld, men jeg tror det var min tur nå.		
Unnskyld meg, men jeg var faktisk før han i køen. Kan du ekspedere meg først?		
(Jeg ville henvendt meg til både henne og mannen samtidig og sagt:) Unnskyld, men jeg har stått i denne køen lengre enn deg, nå er det min tur.		
HALLO! unnskyld meg, jeg er faktisk før deg i køen!		
Unnskyld meg, men det var jeg som var neste i køen! Denne mannen sneik i køen, og jeg så på deg at du også så at han gjorde det det.		
Unnskyld, jeg var før ham.		
unnskyld, jeg tror jeg sto først?!		
Unnskyld, jeg tror jeg var før han.		
Da ville jeg sagt: Unnskyld, men nå tror jeg det var min tur.		
"Unnskyld meg, men jeg tror jeg er først i køen?"		
Unnskyld meg, men jeg var faktisk her først.		
Unnskyld meg, men nå har jeg stått her lenge før han kom? Er det riktig at han bare skal kunne snike slik foran meg?		
Unnskyld, jeg tror det var jeg som stod først i køen.		
Unnskyld, men jeg var først i køen.		
Hei du! Jeg tror jeg var først!		
2 (B) Du ville ikke bedt henne om noe, kommenter	19	54.3%
Ville muligens bare gitt henne varene og fått henne til å ekspedere meg først uten å si noe, eller latt det gå		
Jeg ville ikke sagt noe, bare utvist med mitt kroppsspråk at jeg var litt misfornøyd.		
Jeg ser ikke poenget ved å skape stemning ved å nevne slike ting. Som regel har jeg ikke dårlig tid, og har nok tid til å vente litt til. Føler meg nok stolt over egen høflighet.		
Med mindre jeg hadde dårlig tid, ville jeg bare latt det gå. Hadde jeg hatt dårlig tid, ville jeg sagt noe som "unnskyld, men jeg har litt dårlig tid her, og jeg stod faktisk foran deg i køen..."		
Eg ville sannsynligvis ikkje sagt noko til ho. Eg vile nok heller blitt stram og kort med ho etterpå og bitt i meg misnøgda. Situasjonen ville nok ikkje for meg vore verdt bryet med å ta den sosiale problematikken og eg hadde nok regna med at det tar kortare tid å berre la manenn få passere.		
Jeg ville latt ham gå før meg.		

Vil ikke skape mer trøbbel

Jeg ville ikke gjort det. Jeg hadde bare tenkt at det er han som sniker som er dum og det er ikke hun bak kassen sin jobb å ordna opp i det.

Tror jeg bare ville latt det gå. Er ikke så farlig

Jeg ville antakeligvis bare latt det være.

Ville bare latt mannen handle fra seg og ikke laget noe oppstyr ut av situasjonen.

Jeg ville ikke bedt henne gjøre det. Det var hans skyld og ikke hennes og derfor vil jeg ikke gjøre henne ukomfortabel ved å si ifra. Jeg kan vente.

Eg ville nok ikkje ha kommentert det, men eg ville blitt ganske irritert. Kanskje eg kunne ha sagt "unnskyld, men eg trur kanskje eg var først", men mest truleg ville eg ikkje ha sagt noko.

I denne situasjonen ville jeg kanskje heller henvendt meg til mannen for å gi beskjed om hva jeg syns om sniking. Det er også avhengig av dagsform hvordan jeg i det hele tatt ville reagert.

Livet er for kort til å mase om kø i kiosken. Har man noensinne brukt mer enn 20 sekunder på å bli ekspedert i en kiosk?

Jeg ville ha irritert meg over mannen, men hvis jeg ikke hadde hatt dårlig tid hadde jeg ignorert hendelsen og ventet videre.

Det hadde ikke vært så farlig, jeg har ikke så dårlig tid, noe han kanskje har.

Det har så lite å si, hadde ikke søkt konflikt.

Jeg ville bare slått ut med armene og sett oppgitt ut. Eventuelt ristet på hodet, smilt og akket meg stille.

6:

Foresp_rsel_om___kj_pe_noe: Variabel 8 (enkeltrespons)

[33 svar]

1 (A) Du ville ha sagt:	33	100.0%
Jeg glemte å skrive ris på innkjøpslisten. Husk å kjøpe med det		
Forresten, kan du kjøpe ris også?		
Å, jeg glemte å skrive ris på listen. Husker du å ta med det også?		
Jeg glemte å skrive ned ris. Ta med det også er du snill.		
Å! Jonas! Kjøper du med ris også? Vi må ha det! Husker du det eller skal jeg skrive det på lista for deg?		
Åååh, jeg glemte å sette ris på lista! Går det bra at du gjør det? Jeg lover å legge ut for deg en annen gang.		
Oi, shit, vi trenger ris også, glemte det på lista.. Gidder du å kjøpe en pose?		
Jonas! Jeg glemte å skrive opp ris på handlelista, gidder du å kjøpe med det også?		
Jonas! Jeg glemte å skrive ris på lista, kan du kjøpe det også?		
Jonas! Kjøper du med noe ris også?		
Jonas! Vent litt! Gløymte at vi må ha ris. Gidder du å ta med det også?		
jeg glemte en ting, kjøper du med en ris også		
kjøp med ris!		
Kjøp ris også!		
Forresten, kan du kjøpe ris også?		
- Øy, kjøper du ris også?		
Vi trenger ris også forresten		
"Kan du kjøpe ris også` "		
Kjøper du ris også eller?		
Jonas, forresten, husk ris!		
Hey Jonas? Gidder du å kjøpe med ris også? Kom på nå at jeg ilke skrev det på lista.		
Du, jeg glemte å skrive på ris. Gidder du å kjøpe det også?		
Åh!! Kunne du kjøpt ris og?		
åh, jeg glemte ris. kjøp ris også		
Øy, jeg glemte å skrive opp ris! Husker du på det?		
Jonas! Husk og kjøp ris også!		
"Jo, også trenger vi ris!"		
Å! Ris må du ikke glemme!		
Ey, vi glemte å føre opp ris på lista. Vær en knupp og kjøp det også.		
Gidder du kjøpe med ris også?		
Jeg glemte helt å sette ris på lista. Kunne du være så snill å kjøpe ris i tillegg?		
Øy, kan du kjøpe ris også?		
Ta med ris også!		
2 (B) Du ville ikke bedt ham om noe, kommenter:	0	0.0%

7:

Be_om_hjelp_p_jobben: Variabel 9 (enkeltrespons)

[33 svar]

1 (A) Du ville ha sagt:	33	100.0%
Magnus, kunne du bare hjulpet meg litt med PC-en?		
Magnus! Jeg har litt problemer med PC'n her.. Har du tid til å hjelpe meg litt?		
Magnus, kan du være så snill å komme hit litt? PC'n min har klikket igjen, kan ikke du som er så flink med PC se på den for meg?		
Hei, Magnus; kan du komme inn litt å hjelpe meg me et pc-program som har klikka? Jeg får det ikke til å funke, og vet at du er god på akkurat dette.		
Magnus, nå er det tulle med det programmet igjen, kan du vær så snill å hjelpe meg?		
Magnus, unnskyld. Jeg har litt problemer med dette programmet, kunne du vær så snill å hjelpe meg?		
Ah, uhm, Magnus? Har du tid til å se på denne pc'en? Den er treig?		
Hei, Magnus! Har du litt tid til overs? Det programmet her funker ikke som det skal, og jeg lurte på om du kunne være så snill og ta en titt på det?		
Magnus, kan du være så snill å hjelpe meg med dette programmet? Det vil visst ikke funke for meg i dag .		
Tusen takk for at du bruker tid på å hjelpe meg. Jeg føler meg så teit som ikke klarer å fikse det selv. Bra at noen har kontrollen.		
Unnskyld, Magnus, kunne eg bedt deg om litt hjelp dersom du har tid?		
Hei Magnus. Kunne du hjulpet meg med noe på pcen?		
Åh, så fint å se deg. Kan du hjelpe meg litt her?		
Kan du hjelpe meg litt?		
Du Magnus, kunne du hjulpet meg litt med det programmet her?		
-Magnus? Har du tid til å se her litt? Dataen min er ikke helt fornøyd idag.		
Magnus! Du kunne ikke vært så snill å hjulpet meg litt med pcen min her. Jeg har litt problemer skjønner du.		
"Kan du hjelpe meg med dette? Jeg skjønner ikke hvordan dette programmet virker..."		
Gidder du å hjelpe meg med det programmet på PC-en? Jeg får det ikke til		
Hei, kan du hjelpe meg litt her? Jeg sliter litt med dette programmet.		
Unnskyld, Magnus? Jeg har problemer med "program X". Hadde du kunnet sett litt på det når du har tid?		
Du, nå funker ikke denna Pc'en. Skjønner du hva som er galt med detta programmet?		
Åh, no var eg glad du kom. Kunne du kanskje ha hjelpt meg litt med dataen?		
Magnus, kan du se på dette programmet er du snill, jeg får det ikke til!		
Hei Magnus, jeg har fått et lite problem med pc'en her. Du kunne ikke være så snill og tatt en liten titt på det?		
Magnus, kunne du nett komt og sett på noe?		
"Ta en tur hit og se på dette er du grei".		
Eeeh, Magnus? Har du tid et lite øyeblikk før du går?		
Halla Magnus, jeg har et problem med PC-en her, tror det er et program som fungerer dårlig. Hadde du orket å se litt på det nå?		
Magnus, kunne du ha sett på PCen min? Den går så treigt.		
Jeg har et problemt med det ene programmet på PC-en. Kunne du være så snill å hjelpe meg litt, for du er jo så flink med PC-en?		
Hei, kan du hjelpe meg med det programmet?		
Heeei Magnus. Har du mulighet til å hjelpe meg med noe...?		
2 (B) Du ville ikke bedt ham om noe, kommenter:	0	0.0%

Del 2

1:En mann på restaurant sier til servitrisen: 1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Restaurant_dame_naturlig: Variabel 10 (enkeltrespons matrise 1)

[33 svar]

1 1	0	0.0%
2 2	3	9.1%
3 3	7	21.2%

4 4 **13** 39.4%
5 5 **10** 30.3%

1:En mann på restaurant sier til servitrisen: 1 Høflig - 5 Uhøflig

Restaurant_dame_hoflig: Variabel 11 (*enkeltrespons matrise 1*)
[33 svar]

1 1 **0** 0.0%
2 2 **1** 3.0%
3 3 **0** 0.0%
4 4 **13** 39.4%
5 5 **19** 57.6%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Restaurant_porfa_naturlig: Variabel 12 (*enkeltrespons matrise 2*)
[33 svar]

1 1 **2** 6.1%
2 2 **10** 30.3%
3 3 **9** 27.3%
4 4 **12** 36.4%
5 5 **0** 0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Restaurant_porfa_hoflig: Variabel 13 (*enkeltrespons matrise 2*)
[33 svar]

1 1 **4** 12.1%
2 2 **8** 24.2%
3 3 **12** 36.4%
4 4 **8** 24.2%
5 5 **1** 3.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Restaurant_me_das_naturlig: Variabel 14 (*enkeltrespons matrise 3*)
[33 svar]

1 1 **2** 6.1%
2 2 **9** 27.3%
3 3 **13** 39.4%
4 4 **7** 21.2%
5 5 **2** 6.1%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Restaurant_me_das_hoflig: Variabel 15 (*enkeltrespons matrise 3*)
[33 svar]

1 1 **1** 3.0%
2 2 **2** 6.1%

3 3 **16** 48.5%
4 4 **12** 36.4%
5 5 **2** 6.1%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Restaurant_podes_darme_naturlig: Variabel 16 (*enkeltrespons matrise 4*)

[33 svar]

1 1 **14** 42.4%
2 2 **10** 30.3%
3 3 **5** 15.2%
4 4 **3** 9.1%
5 5 **1** 3.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Restaurant_podes_darme_hoflig: Variabel 17 (*enkeltrespons matrise 4*)

[33 svar]

1 1 **7** 21.2%
2 2 **10** 30.3%
3 3 **11** 33.3%
4 4 **5** 15.2%
5 5 **0** 0.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Restaurant_podrias_darme_naturlig: Variabel 18 (*enkeltrespons matrise 5*)

[33 svar]

1 1 **17** 51.5%
2 2 **11** 33.3%
3 3 **4** 12.1%
4 4 **1** 3.0%
5 5 **0** 0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Restaurant_podrias_darme_hoflig: Variabel 19 (*enkeltrespons matrise 5*)

[33 svar]

1 1 **12** 36.4%
2 2 **14** 42.4%
3 3 **6** 18.2%
4 4 **1** 3.0%
5 5 **0** 0.0%

2: En gutt henvender seg til han som han deler leilighet med, som er på vei ut:

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Llevate_la_basura_naturlig: Variabel 20 (*enkeltrespons matrise 6*)

[33 svar]

1 1	10	30.3%
2 2	7	21.2%
3 3	7	21.2%
4 4	8	24.2%
5 5	1	3.0%

2: En gutt henvender seg til han som han deler leilighet med, som er på vei ut:

1 Høflig - 5 Uhøflig

LLevate_la_basura_hoflig: Variabel 21 (*enkeltrespons matrise 6*)

[33 svar]

1 1	0	0.0%
2 2	1	3.0%
3 3	13	39.4%
4 4	9	27.3%
5 5	10	30.3%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

LLevate_porfa_naturlig: Variabel 22 (*enkeltrespons matrise 7*)

[33 svar]

1 1	8	24.2%
2 2	13	39.4%
3 3	8	24.2%
4 4	4	12.1%
5 5	0	0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

LLevate_porfa_hoflig: Variabel 23 (*enkeltrespons matrise 7*)

[33 svar]

1 1	8	24.2%
2 2	14	42.4%
3 3	8	24.2%
4 4	3	9.1%
5 5	0	0.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Te_llevas_naturlig: Variabel 24 (*enkeltrespons matrise 8*)

[33 svar]

1 1	17	51.5%
2 2	14	42.4%
3 3	1	3.0%
4 4	1	3.0%
5 5	0	0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Te_illevas_hoflig: Variabel 25 (*enkeltrespons matrise 8*)

[33 svar]

1	1	4	12.1%
2	2	20	60.6%
3	3	7	21.2%
4	4	2	6.1%
5	5	0	0.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Podes_illevarte_naturlig: Variabel 26 (*enkeltrespons matrise 9*)

[33 svar]

1	1	25	75.8%
2	2	7	21.2%
3	3	0	0.0%
4	4	1	3.0%
5	5	0	0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Podes_illevarte_hoflig: Variabel 27 (*enkeltrespons matrise 9*)

[33 svar]

1	1	17	51.5%
2	2	12	36.4%
3	3	4	12.1%
4	4	0	0.0%
5	5	0	0.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Podrias_illevarte_naturlig: Variabel 28 (*enkeltrespons matrise 10*)

[33 svar]

1	1	22	66.7%
2	2	7	21.2%
3	3	2	6.1%
4	4	2	6.1%
5	5	0	0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Podrias_illevarte_hoflig_: Variabel 29 (*enkeltrespons matrise 10*)

[33 svar]

1	1	19	57.6%
2	2	10	30.3%
3	3	3	9.1%
4	4	1	3.0%
5	5	0	0.0%

3: En kvinnelig ansatt til sjefen sin (Kristian) på jobb:

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Me_voy_a_fumar_naturlig: Variabel 30 (*enkeltrespons matrise 11*)

[33 svar]

1 1	6	18.2%
2 2	12	36.4%
3 3	7	21.2%
4 4	3	9.1%
5 5	5	15.2%

3: En kvinnelig ansatt til sjefen sin (Kristian) på jobb: 1 Høflig - 5 Uhøflig

Me_voy_a_fumar_hoflig: Variabel 31 (*enkeltrespons matrise 11*)

[33 svar]

1 1	0	0.0%
2 2	6	18.2%
3 3	14	42.4%
4 4	9	27.3%
5 5	4	12.1%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Te_importa_si_naturlig: Variabel 32 (*enkeltrespons matrise 12*)

[33 svar]

1 1	12	36.4%
2 2	13	39.4%
3 3	5	15.2%
4 4	3	9.1%
5 5	0	0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Te_importa_si_hoflig: Variabel 33 (*enkeltrespons matrise 12*)

[33 svar]

1 1	11	33.3%
2 2	15	45.5%
3 3	5	15.2%
4 4	1	3.0%
5 5	1	3.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Puedo_salir_naturlig: Variabel 34 (*enkeltrespons matrise 13*)

[33 svar]

1 1	15	45.5%
2 2	9	27.3%
3 3	5	15.2%
4 4	3	9.1%
5 5	1	3.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Puedo_salir_hoflig: Variabel 35 (*enkeltrespons matrise 13*)

[33 svar]

1	1	15	45.5%
2	2	13	39.4%
3	3	4	12.1%
4	4	1	3.0%
5	5	0	0.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Podria_salir_naturlig: Variabel 36 (*enkeltrespons matrise 14*)

[33 svar]

1	1	15	45.5%
2	2	9	27.3%
3	3	5	15.2%
4	4	3	9.1%
5	5	1	3.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Podria_salir_hoflig: Variabel 37 (*enkeltrespons matrise 14*)

[33 svar]

1	1	19	57.6%
2	2	11	33.3%
3	3	2	6.1%
4	4	1	3.0%
5	5	0	0.0%

4: En kvinnelig politibetjent til en mann som hindrer trafikken med bilen sin: 1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Siga_circulando__se_or_naturlig: Variabel 38 (*enkeltrespons matrise 15*)

[33 svar]

1	1	23	69.7%
2	2	6	18.2%
3	3	2	6.1%
4	4	2	6.1%
5	5	0	0.0%

4: En kvinnelig politibetjent til en mann som hindrer trafikken med bilen sin: 1 Høflig - 5 Uhøflig

Siga_circulando__se_or_hoflig: Variabel 39 (*enkeltrespons matrise 15*)

[33 svar]

1	1	1	3.0%
2	2	5	15.2%
3	3	18	54.5%
4	4	7	21.2%
5	5	2	6.1%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Tiene_que_seguir_naturalig: Variabel 40 (*enkeltrespons matrise 16*)

[33 svar]

1	1	22	66.7%
2	2	7	21.2%
3	3	3	9.1%
4	4	1	3.0%
5	5	0	0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Tiene_que_seguir_hoflig: Variabel 41 (*enkeltrespons matrise 16*)

[33 svar]

1	1	4	12.1%
2	2	10	30.3%
3	3	14	42.4%
4	4	4	12.1%
5	5	1	3.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Puede_seguir_naturalig: Variabel 42 (*enkeltrespons matrise 17*)

[33 svar]

1	1	9	27.3%
2	2	6	18.2%
3	3	9	27.3%
4	4	6	18.2%
5	5	3	9.1%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Puede_seguir_hoflig: Variabel 43 (*enkeltrespons matrise 17*)

[33 svar]

1	1	5	15.2%
2	2	17	51.5%
3	3	8	24.2%
4	4	2	6.1%
5	5	1	3.0%

5: En kvinnelig ansatt til kollegaen sin (David, som er ca. like gammel som henne, og de kjenner hverandre ganske godt) på jobb:

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Ayudame_naturalig: Variabel 44 (*enkeltrespons matrise 18*)

[33 svar]

1	1	20	60.6%
2	2	9	27.3%
3	3	4	12.1%
4	4	0	0.0%
5	5	0	0.0%

**5: En kvinnelig ansatt til kollegaen sin (David, som er ca. like gammel som henne, og de kjenner hverandre ganske godt) på jobb:
1 Høflig - 5 Uhøflig**

Ayudame_hoflig: Variabel 45 (*enkeltrespons matrise 18*)

[33 svar]

1	1	3	9.1%
2	2	12	36.4%
3	3	11	33.3%
4	4	4	12.1%
5	5	3	9.1%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Ayudame_porfa_naturlig: Variabel 46 (*enkeltrespons matrise 19*)

[33 svar]

1	1	18	54.5%
2	2	9	27.3%
3	3	5	15.2%
4	4	1	3.0%
5	5	0	0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Ayudame_porfa_hoflig: Variabel 47 (*enkeltrespons matrise 19*)

[33 svar]

1	1	10	30.3%
2	2	19	57.6%
3	3	3	9.1%
4	4	1	3.0%
5	5	0	0.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Me_ayudas_naturlig: Variabel 48 (*enkeltrespons matrise 20*)

[33 svar]

1	1	21	63.6%
2	2	6	18.2%
3	3	4	12.1%
4	4	2	6.1%
5	5	0	0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Me_ayudas_hoflig: Variabel 49 (*enkeltrespons matrise 20*)

[33 svar]

1	1	9	27.3%
2	2	16	48.5%
3	3	6	18.2%
4	4	1	3.0%
5	5	1	3.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Me_ayudas_porfa_naturlig: Variabel 50 (*enkeltrespons matrise 21*)

[33 svar]

1	1	16	48.5%
2	2	7	21.2%
3	3	5	15.2%
4	4	5	15.2%
5	5	0	0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Me_ayudas_porfa_hoflig: Variabel 51 (*enkeltrespons matrise 21*)

[33 svar]

1	1	25	75.8%
2	2	6	18.2%
3	3	1	3.0%
4	4	0	0.0%
5	5	1	3.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Me_podes_ayudar_naturlig: Variabel 52 (*enkeltrespons matrise 22*)

[33 svar]

1	1	21	63.6%
2	2	6	18.2%
3	3	5	15.2%
4	4	1	3.0%
5	5	0	0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Me_podes_ayudar_hoflig: Variabel 53 (*enkeltrespons matrise 22*)

[33 svar]

1	1	14	42.4%
2	2	12	36.4%
3	3	6	18.2%
4	4	1	3.0%
5	5	0	0.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Me_podes_ayudar_porfa_naturlig: Variabel 54 (*enkeltrespons matrise 23*)

[33 svar]

1	1	14	42.4%
2	2	9	27.3%
3	3	5	15.2%
4	4	4	12.1%
5	5	1	3.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

me_podes_ayudar_porfa_hoflig: Variabel 55 (*enkeltrespons matrise 23*)

[33 svar]

1 1	23	69.7%
2 2	9	27.3%
3 3	0	0.0%
4 4	0	0.0%
5 5	1	3.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Me_podrias_ayudar_naturlig: Variabel 56 (*enkeltrespons matrise 24*)

[33 svar]

1 1	20	60.6%
2 2	6	18.2%
3 3	6	18.2%
4 4	1	3.0%
5 5	0	0.0%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Me_podrias_ayudar_hoflig: Variabel 57 (*enkeltrespons matrise 24*)

[33 svar]

1 1	19	57.6%
2 2	9	27.3%
3 3	4	12.1%
4 4	0	0.0%
5 5	1	3.0%

1 Naturlig - 5 Ikke naturlig

Me_podrias_ayudar_porfa_naturlig: Variabel 58 (*enkeltrespons matrise 25*)

[33 svar]

1 1	13	39.4%
2 2	7	21.2%
3 3	7	21.2%
4 4	4	12.1%
5 5	2	6.1%

1 Høflig - 5 Uhøflig

Me_podrias_ayudar_porfa_hoflig: Variabel 59 (*enkeltrespons matrise 25*)

[33 svar]

1 1	26	78.8%
2 2	6	18.2%
3 3	0	0.0%
4 4	0	0.0%
5 5	1	3.0%