

LA ATENUACIÓN COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN INTERRELACIONAL EN ENCUENTROS ORALES CON FINES DE ESTUDIO

(The attenuation as an interrelational management strategy in oral meetings with studies' purpose)

Cintia Vieira¹

(Pontificia Universidad Católica de Chile – PUC)

Lésmer Montecino²

(Pontificia Universidad Católica de Chile – PUC)

ABSTRACT

One way to access disciplinary knowledge in the academia is by means of study groups. This kind of interaction, in the context of an agenda defined by the nature of the task, involves the spread of resources of interrelational nature aiming to the co-construction of meaning. This negotiation adds to the construction of disciplinary knowledge as well as to the discursive image within the group. In this article we intend to describe some of the strategies of rapport management used within study groups. We use a microanalysis that accounts for the identification of mitigation linguistic resources selected by participants of verbal encounters in order to achieve personal and collective aims. From a total of 12 verbal encounters which total 24 hours of video recording, we have selected episodes from two of these encounters. By applying a qualitative methodology, the data show that rapport management can lead to the achievement of individual and collective aims.

1. A autora é professora na Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC) e doutoranda na mesma universidade.

2. O autor é docente e investigador junto à Faculdade de Letras da Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC) e coordenador do “Diploma de Especialización de Enseñanza del Español como Lengua Extranjera” na mesma universidade.

Key-Words: *face, rapport management, negotiation, co-construction of meaning, agenda, verbal encounters.*

RESUMO

Uma forma de acesso ao conhecimento no espaço acadêmico ocorre por meio de grupo de estudo. Trata-se de um tipo de interação, no âmbito de uma agenda bem definida, que ocorre mediante a natureza de questões correlacionadas a recursos de natureza interrelacional, com o propósito de alcançar a construção de significados de maneira conjunta. Tal negociação auxilia na construção de um conhecimento interdisciplinário, bem como na imagem discursiva no interior do grupo. Neste artigo, o objetivo é descrever algumas das estratégias de comunicação harmônica utilizada dentro dos grupos de estudo. Para tanto, utilizamos uma microanálise que leva em conta a identificação de mitigação de recursos linguísticos selecionados pelos participantes para os encontros verbais com fins de alcance de propósitos coletivos e pessoais.

Palavras-chaves: *face, controle da comunicação harmônica, co-construção de significados, agenda, encontros verbais.*

1. Introducción

El ámbito académico en cuanto comunidad de práctica, es decir, grupo de individuos que se vinculan en torno a un proyecto o propósito común y que, para la consecución de sus fines, comparten diversas prácticas por decisión propia (Granato, 2007), implica usos lingüísticos cuya especificidad permite a sus miembros co-construir, transmitir y expandir el conocimiento. Esto significa que la inclusión de un nuevo integrante en una comunidad disciplinar exige ciertos dominios que se vinculan con la cultura, con un saber propio del área, con procesos de adquisición y de reflexión sobre el mundo al cual ingresa el sujeto en vías de alfabetización. Lo anterior no sería posible sin una adecuada gestión interrelacional docente – alumno o estudiante – estudiante, hecho que nos ha motivado a indagar en una práctica discursiva llevada a cabo con cierta regularidad en Chile y que hemos denominado encuentros orales con fines de estudio.

Se trata de una actividad discursiva en la que convergen tanto las creencias y expectativas de los docentes, como las necesidades y las motivaciones de los estudiantes (Harvey, 2006).

El presente estudio tiene como base un corpus videograbado, constituido por doce eventos comunicativos orales de universitarios de diversas carreras pertenecientes a las Ciencias Humanas y Sociales en Santiago de Chile. De las doce grabaciones que constituyen nuestros materiales, hemos tomado dos videograbaciones de informantes pertenecientes a las carreras de Sociología y Pedagogía Básica de la Pontificia Universidad Católica de Chile. En total, el corpus de esta investigación consta de tres horas y media. En el análisis se adopta fundamentalmente una metodología cualitativa de corte etnográfico, con el fin de mostrar, por medio de un microanálisis sistemático, qué hacen los estudiantes con el lenguaje al estudiar en grupo y cómo construyen y protegen –al mismo tiempo– su imagen y la de su interlocutor en la interacción por medio del uso de marcadores de atenuación.

El presente estudio se centra en la interacción propia de los encuentros orales con fines de estudio, y particularmente, en el análisis de los actos discursivos que permiten la construcción de imagen de los participantes de estos encuentros, mediante el uso de estrategias de atenuación³.

Operacionalmente, entendemos los encuentros orales con fines de estudio como una actividad formativa que bajo la modalidad de una reunión presencial voluntaria no institucionalizada, de dos o más estudiantes, tiene como objetivo la elaboración o desarrollo de diversas tareas propias del ámbito académico encomendadas por un docente, con el fin último de alcanzar la co-construcción del conocimiento disciplinar. En dicha práctica discursiva, las interacciones dan cuenta

3. Este artículo se inscribe en el desarrollo del proyecto FONDECYT 1060566, que tiene como objetivo caracterizar, desde diferentes perspectivas, el evento comunicativo grupo de estudio. Para esto, contamos con un corpus oral de español de Chile –24 horas aproximadamente– compuesto por 12 videograbaciones de estudiantes universitarios de diferentes disciplinas, interactuando verbalmente en torno a una tarea académica específica.

del modo en que los participantes construyen su propia imagen y la de los otros, con el fin de lograr un consenso y, al mismo tiempo, apropiarse de un saber (Harvey, 2006).

Teniendo en cuenta la existencia de diferentes tipos de episodios dentro del macro evento encuentro oral con fines de estudio, se considerará para nuestros propósitos solamente aquellos denominados *teóricos*⁴. Esta elección se ve justificada por el hecho de que en los eventos teóricos es posible observar mayor intercambio argumentativo de conocimiento entre los hablantes. Esto permite analizar el modo en que los hablantes se posicionan en relación con la construcción y apropiación del saber disciplinar, y el modo en que construyen su propia imagen y la de los demás interlocutores, a partir de este posicionamiento frente al saber. (Oyanedel, 2006).

Observaremos, en consecuencia, el modo de dialogar de los interactuantes en los encuentros orales con fines de estudio, en un contexto de comunicación; buscaremos observar las estrategias de atenuación, la finalidad de su empleo y apreciar su relación con el juego de imágenes que utilizan desde esa estrategia. De acuerdo con lo anterior, nuestros objetivos apuntan a *describir* el proceso de construcción de imagen de los participantes por medio de estrategias lingüísticas, *caracterizar* algunos rasgos de la “imagen social” (face) que los sujetos proyectan discursivamente e *identificar* la relación que existe entre nivel de conocimiento manifestado y la imagen discursiva construida por los interlocutores.

Considerando el planteamiento de Linell (1998) sobre la co-construcción del significado –concepto que utiliza para describir el sentido de las interacciones–, una primera revisión del corpus permitió observar que muchas veces los participantes establecen relaciones asimétricas a partir del conocimiento que tienen sobre la materia,

4. En los encuentros orales con fines de estudios, claramente se distinguen episodios en que se dan a conocer procedimientos; otros, de carácter netamente pragmático, que tienen como objetivo mantener la armonía y el buen desarrollo de la interacción y, finalmente, los de contenido teórico que se vinculan a la realización de una tarea en cuanto a la revisión de contenidos y generación de conocimiento nuevo para los participantes (Oyanedel, 2006).

reproduciendo, de este modo, una interacción profesor/alumno. Esta diferencia de conocimiento permite a los hablantes construir diversas imágenes de sí mismos y de los otros en la interacción. En este proceso de construcción de imagen resulta interesante dar cuenta de cómo los marcadores discursivos de atenuación pueden ser relevantes para manifestar la diferencia de conocimiento entre los hablantes en cuanto marcadores de roles y de funciones en la interacción en estudio.

De acuerdo con lo expuesto, nos preguntamos ¿qué función cumplen los marcadores de atenuación en la construcción de la imagen de los hablantes que participan en los encuentros orales con fines de estudio? Lo anterior, teniendo en cuenta el desafío intelectual necesario para sustentar la actividad comunicativa que se lleva a cabo en tales eventos. ¿Cómo se posiciona discursivamente en esta interacción el participante que tiene o manifiesta tener mayor conocimiento del tema del que se trata en el episodio teórico? ¿De qué manera se posiciona el participante que sabe o parece saber menos acerca del tema? ¿Qué roles e imágenes construyen y activan en la gestión interrelacional ambos participantes?

Para adentrarnos en el análisis de la interacción de los grupos de estudio, y particularmente, en el fenómeno de la atenuación, adoptamos una perspectiva socio-pragmática, dado su cariz fundamentalmente interpersonal. Las grabaciones recogidas en el corpus FONDECYT nos ofrecen un material auténtico para la observación y análisis de estrategias de atenuación en la construcción de imagen empleadas por los hablantes y su incidencia en los efectos observables en la interacción y en los participantes.

2. El Corpus

El *corpus* básico de este estudio está constituido por el evento V, donde participan dos estudiantes, un hombre y una mujer de la carrera de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile y el evento XII, donde participan dos estudiantes mujeres de tercer año de la carrera de Pedagogía Básica, también de la PUCCh.

El evento V dura una hora y trece minutos y el evento XII dos horas. En total, contamos con tres horas trece minutos. La tarea de ambos grupos es la de estudiar para una prueba que tendrán al día siguiente del encuentro.

3. Método y Metodología

Dado que esta investigación se ubica dentro del ámbito académico y que aborda la construcción del conocimiento, tenemos que considerar en primer lugar la complejidad del dinamismo de la interacción. De este modo, el presente estudio cualitativo se realiza desde una perspectiva socio-pragmática, que se ocupa del estudio de la lengua en uso.

En este sentido, sostenemos que el discurso académico debe ser leído a la luz de los propios contextos socio-culturales. Es decir, cotexto y contexto adquieren relevancia, pues las interpretaciones de los enunciados se influyen unas a otras; en otras palabras, se co-construyen en la medida que se incorpora la complejidad del dialogismo en la conversación y se valoriza la interacción entre individuo y sociedad desde la perspectiva de la elaboración y transmisión de representaciones sociales (Per Linell, 1998). Además, es necesario tener en cuenta el contexto situacional (Kerbrat-Orecchini, 1996), entendido como el grado de problematicidad temática en los eventos grupos de estudio, y el *contexto sociocultural* entendido como configuraciones de roles vigentes en el grupo (Bravo, 2005: 103-104).

4. Antecedentes teóricos

La lengua es el más poderoso medio de relación interpersonal (Escandell, 1996), es el instrumento social básico, que permite a los individuos vincularse unos con otros a través de los recursos que pone a su disposición. Es el medio indispensable de construcción

y transmisión de todo concepto, de toda revelación, de toda interpretación, en fin de casi toda comunicación. Desde un ángulo discursivo, la perspectiva de Bajtín (1979), concibe el lenguaje como un proceso vivo, que solo existe gracias al uso práctico que de él hacen los hablantes. De esto se desprende que, siendo el lenguaje un fenómeno social, las estructuras lingüísticas solo pueden considerarse como organizaciones transitorias y dinámicas, dependientes del uso del lenguaje en la vida social.

Desde esta perspectiva, y adelantando una visión pragmática del lenguaje, Bajtín define el enunciado como una unidad analítica útil para la comprensión intersubjetiva del lenguaje y su uso. Esto permite presuponer la existencia no solo de un hablante aislado, sino también de un oyente que se vincula a él por medio de una interacción comunicativa. De este modo, se considera la enunciación como una acción lingüística que se orienta siempre a otro, incluso cuando este se encuentra ausente en el contexto situacional inmediato (Bajtín, 1979). En consecuencia, uno de los planteamientos centrales resulta ser el análisis de la lengua en uso efectivo, materializada en textos que se insertan en contextos específicos. Así, se revela la noción del lenguaje como interacción, surgiendo el concepto de dialogismo. Las relaciones dialógicas no pueden ser separadas de la lengua como fenómeno integral y concreto, es decir, el lenguaje vive en la comunicación dialógica de los que la utilizan. Según Voloshinov (1992), el dialogismo implica que todo enunciado, incluso cuando es producido en soledad, concita la voz de los otros - presentes o ausentes- anteriores a él o por venir; es el discurso de lo ajeno, portador de visiones de mundo (ideologías); el dialogismo es un diálogo permanente con una multiplicidad de voces. Es así y no de otro modo que los hablantes se construyen y se posicionan frente al otro, negociando los roles y significados.

Al hablar de interacción y comunicación, debemos tener en cuenta que nos estamos enfrentando al habla como uno de los aspectos del lenguaje. En cada interacción, en cada acto comunicativo, los hablantes despliegan una serie de conocimientos de diferentes niveles relativos, por ejemplo, al sistema de su lengua, a las normas sociales que deben respetar, a las estrategias discursivas más eficaces

para alcanzar sus metas, etc. En este sentido, Briz (1996) distingue dos modos de uso de la lengua, el sintáctico y el pragmático. Según este autor, el primero se adquiere progresivamente de manera natural, mientras que el segundo se aprende por medio de la enseñanza de la lengua en la escuela, en la interacción social asistemática. El modo pragmático se acerca más al registro informal, al coloquial, mientras que el modo sintáctico se acerca al registro formal. Ambos modos, sin embargo, quedan almacenados y potencialmente se actualizan por separado o imbricados, de acuerdo con la situación de comunicación.

Para caracterizar de manera específica el enfoque pragmático, podemos considerar la definición que plantea Levinson (1983), para quien la pragmática es el estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las condiciones que determinan el empleo de un enunciado concreto por parte de un hablante concreto, en una situación comunicativa concreta. En términos de Escandell (1996), el enfoque pragmático se caracteriza por tener en cuenta los factores extralingüísticos asociados a un evento comunicativo cualquiera, sea este oral o escrito.

En este punto, surge nuestra primera interrogante: considerando los fenómenos de atenuación que observamos en los grupos de estudios, ¿en qué medida es interesante un estudio de este objeto desde una perspectiva pragmática?

La distancia que existe y que puede observarse entre lo que se dice y lo que realmente se quiere decir en diferentes situaciones comunicativas, nos permite suponer que un gran número de enunciados depende decisivamente de los factores extralingüísticos que configuran el acto comunicativo. Aunque todos los elementos lingüísticos gramaticales son de vital importancia en la comunicación, no basta con *entender las palabras*: hay que saber a qué situación se refieren y en dónde se sitúan (Escandell, 1996). Es decir, la asignación de referencia se constituye en un paso previo e imprescindible para la adecuada comprensión de las frases, pero esta debe complementarse con una consideración del acto comunicativo en el que se insertan.

De este modo, resulta evidente que una perspectiva pragmática puede permitir analizar y describir una serie de elementos que se

manifiestan en el habla y que son de una índole diferente, vinculando de esta manera el plano de lo lingüístico con el plano de lo social y cultural. Debido a que el interés es dar cuenta de la construcción de imagen discursiva de los hablantes que se produce en la interacción, el enfoque pragmático resulta relevante para poder obtener la información necesaria y alcanzar el objetivo planteado.

4.1. Contexto

Para los efectos de esta investigación, se puede definir la academia como una comunidad en cuyo interior los miembros establecen diferentes tipos de relaciones para la co-construcción, transmisión y difusión del conocimiento (Harvey, 2006). En ella se despliegan una complejidad de saberes culturales, gestión interrelacional, contenido referencial especializado, normas y procedimientos, así como representaciones sociales compartidas, cuyo propósito es promover la reflexión y la negociación de significados en torno a un proyecto o propósito común. Para tales fines, los estudios del proceso continuo de alfabetización son elementalmente discursivos y se realizan a través de géneros particulares.

La práctica discursiva a la que nos referimos –encuentros orales con fines de estudio– puede ser definida como “la reunión presencial voluntaria, no institucionalizada, de dos o más estudiantes, cuyo objetivo académico es la co-construcción del conocimiento disciplinar” (Harvey, 2006). En otras palabras, podemos definir estos eventos como grupos de individuos que poseen un propósito común, y realizan una actividad de forma regular dentro de un pequeño mundo constituido y regulado por usos institucionales del lenguaje. Dentro de este mundo, los individuos realizan una tarea que responde a las exigencias del contexto académico en el que están inmersos, el que implica un conocimiento compartido que permite que los miembros se identifiquen y se reconozcan como parte del mismo grupo.

En los encuentros orales con fines de estudio la co-construcción del conocimiento –la producción lingüística que se realiza en esa comunidad

de práctica, involucrados el proceso enseñanza/aprendizaje es una de las más importantes manifestaciones lingüístico discursivas producidas en el ámbito académico. La co-construcción del conocimiento implica negociar, ampliar y transmitir el saber. A fin de que los objetivos sean realizados, es necesario que haya reconocimiento e información de mundo compartido en términos de jerarquía, es decir, asentimiento del rol asumido por los participantes: quién enseña y quién aprende, con el fin de lograr un consenso y mantener la gestión interrelacional. El interlocutor, al admitir su falta de conocimiento, sanciona de forma positiva la imagen de quien enseña; ve en su compañero que enseña en rol de profesor, a alguien que posee el conocimiento de lo que necesita, y pretende superar la diferencia de conocimiento por medio de la pregunta-respuesta para apropiarse del saber.

4.2. Imagen y gestión interrelacional

La imagen social entendida como “atributos sociales de un sujeto aprobados en virtud de su interacción” (Goffman, 1970), posee un soporte sociocultural que aparece vinculado a cualidades individuales y entidades abstractas como el honor, el respeto, la estima y el yo (Watts, 2003; Bernal, 2007). En cada interacción, los hablantes despliegan un esquema de actos verbales y no verbales que les permite expresar su punto de vista respecto de la situación y, al mismo tiempo, autoevaluarse y evaluar al resto de los participantes. No existe ninguna situación de habla, por más trivial que esta sea, que no requiera de cada participante una preocupación constante del modo en que trata tanto a los demás presentes como a sí mismo en virtud de la construcción de su imagen (Goffman, 1970).

En dicho contexto, adquiere valor el concepto de gestión interrelacional (*rapport management*, Spencer-Oatey, 2000) que alude al manejo del equilibrio (armonía-conflicto) en las relaciones sociales que se establecen entre los participantes –en nuestro caso de un grupo de estudio– para conseguir un fin, personal o colectivo, mediante la lengua en uso.

En nuestro estudio, la propuesta de Spencer-Oatey (2000) nos permite observar un mayor equilibrio entre el yo y los otros sobre la base de la noción de derechos de sociabilidad dependiente del contexto sociocultural y situacional en que se produce la interacción. En su modelo, a diferencia de Brown y Levinson (1987 [1978]), distingue no solo dos tipos de imagen –negativa y positiva– sino cualidades personales asociadas con roles sociales que enfatizan en lo intersubjetivo más que en lo individual (autonomía y libertad). La gestión interrelacional en los grupos de estudio comprendería todo lo relativo al uso de las lengua para promover, mantener o amenazar la armonía de las relaciones sociales (Bernal, 2007). Este modelo, variable según la comunidad de práctica⁵, consta de dos aspectos: la gestión de imagen social o *face* y la gestión de los derechos personales y sociales que las personas reclaman para sí en su interacción con los demás. Estos últimos, de acuerdo con la propuesta de Spencer-Oatey (2000), estarían desligados del concepto de imagen. La imagen social se subdivide en imagen cualitativa o *quality face* y en imagen identitaria, *identity face*⁶. La primera se define por el deseo personal independiente de ser evaluado en términos positivos por los demás en mérito de las cualidades personales o autoestima. La imagen identitaria, por su parte, es la que se refiere al deseo del yo de ser reconocido por los demás en virtud de sus identidades o roles sociales que van asociados al sentido de prestigio (imagen positiva), desde una perspectiva social interdependiente.

5. Utilizamos esta noción de acuerdo con lo que plantea Granato (2007). Concordamos con la autora en cuanto que la noción de comunidad de práctica restringe la amplitud del concepto de cultura. Es más, para los fines de la descripción de la gestión interrelacional en los encuentros orales con fines de estudio operacionalmente permite delimitar con mayor exactitud los rasgos y el contexto situacional propio de cada encuentro.

6. Imagen positiva e imagen negativa según la teoría de Brown y Levinson (1978-1987). Optamos por el modelo de Spencer-Oatey (2000) porque, aun cuando el objetivo final de toda actividad de cortesía en la interacción es la imagen individual (postura de Brown y Levinson), no podemos prescindir de la motivación social subyacente. En otras palabras, tanto la imagen como los derechos tienen un componente personal y un componente social (Granato, 2007: 151).

Los derechos de sociabilidad, *sociality rights*, a su vez, aparecen subdivididos en derechos de equidad, *equity rights*, y derechos de afiliación, *association rights*. Los primeros aluden al derecho que tiene cada persona a que los otros la consideren como tal, a que no se impongan arbitrariamente sobre ella, a que no saquen partido de ella, a que no intervengan en su derecho a decidir. En otros términos, es el espacio de la autonomía que las personas consideramos invulnerable (imagen negativa). Los derechos afiliativos, según el modelo, aluden al derecho de asociarse a los demás, al deseo de participar con los otros en determinadas actividades de acuerdo con objetivos comunes; en otras palabras, se refieren al sentido de pertenencia a un grupo, considerando los intereses y los sentimientos compartidos (Bernal, 2007).

En síntesis, desde una perspectiva personal interdependiente, la imagen, según Spencer-Oatey, poseería un valor personal, pero al mismo tiempo social, vinculado a derechos personales y sociales. Así, desde una perspectiva personal, suponemos una gestión de imagen de calidad y una gestión de imagen de identidad, que constituyen la imagen positiva en el modelo de Brown y Levinson (1978). Desde una perspectiva social, suponemos una gestión centrada en los derechos de equidad y en los derechos de afiliación. Ambas constituirían lo que para Brown y Levinson (1978) es la imagen negativa. Los derechos de equidad a su vez aparecerían relacionados con el coste y beneficio y con el grado de autonomía e imposición que se negocia en la interacción. Asimismo, desde una perspectiva social interdependiente, la interacción implicaría derechos personales y sociales que pondrían en juego la imagen de identidad y los derechos de asociación (inclusión/exclusión).

En el siguiente cuadro, exponemos el mecanismo de la gestión interrelacional antes descrito, el cual comprende la gestión de imagen social y personal, la gestión de derechos personales y sociales, el énfasis de gestión y la interrelación propiamente tal.

Cuadro 1. Gestión interrelacional

GESTION INTERRELACIONAL			
Gestión de imagen social / personal	Gestión de derechos personales y sociales	Énfasis de gestión	Interrelación
Imagen de calidad	Derechos de equidad	Autonomía / imposición	Coste / beneficio
Imagen de identidad	Derechos de asociación	Afiliación	Inclusión / exclusión

4.3. Sobre la atenuación

Aminorar, mitigar, minimizar, reducir, suavizar o disminuir son términos asociados con la atenuación. En términos más específicos, la atenuación cumple, conforme lo afirma Briz (2001), funciones tales como restar importancia a un tema delicado o lograr que el receptor otorgue algo al emisor. Pero según afirma el propio Briz, la función más frecuente de la atenuación es la cortesía, noción que para nosotros desde Spencer-Oatey (2000), Fant y Granato (2002) denominamos gestión interrelacional. En efecto, la atenuación implica mitigar o restarle importancia o fuerza a lo dicho.

El uso de los recursos lingüístico-discursivos de minimización o atenuantes responde siempre a necesidades comunicativas que requieren la puesta en uso de estas estrategias conversacionales. Esto quiere decir que en la interacción comunicativa, el uso de estos recursos no se determina solo por normas de cortesía o de conducta social, sino que se definen principalmente por estrategias comunicativas destinadas a la obtención de un objetivo. En el caso de los recursos lingüístico-discursivos de atenuación, estos son elementos estratégicos de la interacción conversacional que mitigan la fuerza ilocutiva de un enunciado o la fuerza significativa de una palabra siempre en contexto con el fin de mantener la armonía y evitar el conflicto.

En el estudio del fenómeno de atenuación se han definido dos funciones básicas: la social y la lingüística. El propósito social se ha vinculado con la cortesía verbal y el cuidado de la imagen, tanto de la propia como de la ajena. Dentro de esta función, los atenuadores son empleados para evitar los conflictos que podrían generarse en caso de violentar la imagen del hablante.

En relación con su función lingüística, Briz (2001) define la atenuación como una operación lingüística estratégica de minimización de lo dicho y de mitigación o suavización del punto de vista del hablante. De este modo, se vincula a la actividad argumentativa y de negociación del acuerdo, que es el fin último de toda conversación. Quitar relieve, mitigar, suavizar, restar fuerza elocutiva, reparar, esconder la verdadera intención, son valores más concretos unidos al empleo del atenuante. Las formas lingüísticas de expresión de esta actividad de mitigación sólo en ocasiones serán instrumento o manifestación de una función social, debido a la importancia que tiene el aspecto lingüístico y la funcionalidad argumentativa de los atenuadores dentro de la interacción conversacional. Asimismo, el cuidado de la imagen y, más en concreto, de la imagen cortés, muy pocas veces será el primer objetivo del uso de atenuadores (Briz, 2001). De este modo, y siempre dentro de su perspectiva, la fuerza principal de los atenuadores se vincula con la finalidad argumentativa propia de la interacción comunicativa.

En esta definición se manifiesta, por un lado, que los atenuadores no siempre son reflejo lingüístico de la cortesía y, por otro, que estos procedimientos buscan alcanzar el acuerdo entre los hablantes. Es decir, tal como ya se ha dicho, están vinculados con actividades argumentativas: reducción del beneficio del hablante, de sus contribuciones y de los posibles desacuerdos.

Bajo este presupuesto, Briz (1998) distingue dos grupos de atenuantes:

- A) Semántico-pragmáticos: uso de cuantificadores o partículas (un poco, como); eufemismos; lítote; y modificadores proposicionales (subordinadas concesivas, condicionales, adversativas).

- B) Estrictamente pragmáticos:
- a) atenuación pragmática performativa (verbos querer, poder, pensar).
 - b) atenuación pragmática por modificaciones al margen (expresiones modalizadoras del acto de habla, fórmulas estereotipadas, locuciones);
 - c) atenuación por elipsis de la conclusión (exhortación o petición indirecta, enunciados suspendidos;
 - d) atenuación por impersonalización del yo (forma *se*, indefinido *uno*, *tú* impersonalizado, despersonalización u ocultación del *tú*).

Con respecto a la impersonalización, a través de ella se atenúa el papel del hablante/emisor o del agente de las acciones, lo que produce un distanciamiento del enunciador con respecto al enunciado. Esto puede ser entendido en términos de protección de la imagen del hablante frente a su interlocutor, como un intento por reducir los efectos que “lo dicho” podrían ocasionar en el interlocutor o como una táctica para lograr un acuerdo entre los interlocutores.

El papel de la atenuación en la cortesía responde a la necesidad del hombre de protegerse frente a todo aquello que pueda representar una amenaza (Puga, 1997: 21). La atenuación es una estrategia de cortesía a través de la cual el hablante mitiga el contenido proposicional o la fuerza ilocutiva de la aserción, para proteger, según Haverkate (1994), su propia imagen positiva y la del interlocutor. Los fundamentos de la atenuación, según Puga (1997), deben buscarse en la psicología humana, en la antropología y en la sociología. Desde esa última disciplina, Goffman (1970) considera los encuentros sociales y las interacciones verbales como ritualizadas. En estas interacciones, es fundamental la autoprotección de los sujetos participantes; ésta se sigue, en gran parte, intentando evadir el territorio del interlocutor.

A partir de estos presupuestos, el autor desarrolla su teoría de la imagen, en la que sostiene que en las interacciones verbales se busca tanto salvar la propia imagen como evitar amenazar la del

interlocutor. Esa imagen es puesta en peligro cuando aquello que dice el hablante puede suponer una molestia para el receptor. Los recursos de atenuación sirven para mitigar esa molestia.

La atenuación opera tomando una distancia metafórica de todo aquello que está en juego en la conversación, en la comunicación “cara a cara”, puesto que es en esa situación comunicativa en la que la imagen de los interlocutores está más expuesta. En relación con esto, Briz (1995) considera que la atenuación debe ser estudiada fundamentalmente en el ámbito de la conversación, puesto que los recursos de atenuación no son exclusivamente semánticos, sino que prioritariamente pragmáticos. De este modo, deben ser considerados “estrategias conversacionales que regulan la interacción interpersonal y social entre los participantes de la enunciación” (Briz, 1995: 103).

Los recursos de atenuación pueden ser de distintos tipos: léxicos, morfológicos, fonéticos, sintácticos y fónicos. Esta amplia gama de recursos lleva a Briz a hacer una primera distinción según el tipo de modificación que ejercen. Así, distingue la modificación interna que se consigue por medio de los diminutivos, y la atenuación por modificación externa, lograda, por ejemplo, por medio de fórmulas estereotipadas como *perdón*.

Briz entiende la atenuación como estrategia de cortesía por medio de la cual el hablante aminora sus propias cualidades o bien los defectos del interlocutor. De este modo tenemos dos tipos:

- a. Atenuación pragmática performativa
- b. Atenuación semántica.

Por medio de la atenuación pragmática se mitiga la fuerza ilocutiva de los actos de habla. Por otro lado, cuando se atenúa el contenido proposicional y conceptual, se afecta en principio el nivel del enunciado, lo que constituye la atenuación semántica. Puga (1997) sólo se atiene al primer tipo de atenuación señalado, camino que seguirá también el presente trabajo. Esta autora señala que por medio de la atenuación pragmática se atenúa la fuerza elocutiva de los actos de habla. Ella plantea que esto puede lograrse, por ejemplo a través de:

- a) Atenuación por la acción del verbo performativo (expresa la acción, la intención o punto de vista: afirmación, duda, deseo, pregunta, etc.). Por ejemplo, el empleo del verbo en condicional ‘podría’, expresa distancia interpersonal, y así pues, modifica la fuerza elocutiva del verbo como en ‘¿Podría decirme la hora, por favor?’
- b) Atenuación por modificación modalizadora. En los márgenes de las oraciones aparecen a veces elementos modalizadores de los actos de habla; fórmulas estereotipadas, fórmulas, modismos y otros tipos de expresiones: ‘¿Me dices la hora, por favor?’

En los parámetros de la pragmática, Puga (1997) identifica la atenuación con la situación comunicativa y el gesto de “tomar distancia”. Para ello, el emisor toma distancia del ‘yo’ de la enunciación simulando pasar del campo de referencia que le corresponde como tal, al del oyente y/o a la tercera persona que es siempre ausente. Esta toma de distancia se realiza por medio de diversas estrategias en los planos léxico y discursivo, como las que señalamos a continuación:

- a) Cambio de primera persona ‘yo’ por segunda persona singular ‘tú’: El emisor generaliza e involucra al lector en su imagen, puesto que restringe el campo de acción solo al hablante y su alocutario, sin renunciar a la autoridad que impone el ‘yo’. Por medio de esa estrategia puede buscar proteger la imagen y evitar que se le dirija una crítica personal. También puede tratarse de un recurso para dar un estatus de objetividad a un tema que le compete de forma particular, pero cuyo tratamiento le parece delicado. Así también, establece con el interlocutor una relación de solidaridad que contribuye a involucrarlo afectivamente y a hacerlo cómplice de sus palabras. Ejemplo:

A: Pero la otra parte sí. Cuando la religión responde las preguntas generales de lo más profundo de la persona.

B: Ya.

A: O sea, cuando tú realmente eríh⁷ capaz de sa-
ciar tus más profundos con la religión.

B: mmm pero por qué después parte de un “pero”,
está mal escrito.

A: mmm porque dice, a ver...

Evento XII - Episodio II – Secuencia 4

- b) Atenuación del pronombre personal ‘yo’ con el pronombre ‘uno’: el hablante en este caso tiende a una generalización mayor al usar el pronombre ‘uno’, pues con éste establece más distancia intersubjetiva. Ejemplo:

A: No pues, porque mira lo que dice pues. Cuando la religión responde preguntas generales de lo más profundo de las personas... uno en lo profundo no es muy individual.

Evento XII - Episodio II – Secuencia 4

Manifestaciones de subjetividad del hablante: mientras más evidentes sean las marcas de subjetividad, más atenuado será el discurso. Ejemplo:

B: No, no, no, por eso que, mira te voy a enseñar algo, por eso en la misa católica, no sé como serán las otras, después del evangelio, tú te sentái y el, el, el profesor te iba a decir, el cura habla ¿Qué está haciendo ahí? te explica. A mí lo que me parece raro es que muchas veces como que el cura se desliga, o sea, no es que se desligue, sino que hace una explicación como de otra cosa, como que en el fondo...

Evento XII - Episodio III – Secuencia 4

7. En el registro coloquial de los jóvenes chilenos es frecuente el uso de “eríh” por “eres”.

- c) Distanciamiento del tiempo presente, de la enunciación: Precisamente, es su condición de ‘tiempo de la enunciación’ lo que hace que en ocasiones se le atribuya al presente una carga de dureza, por lo cual el emisor debe tomar distancia del tiempo presente. Para atenuarlo, se recurre al pretérito imperfecto de Indicativo, al condicional o al pretérito imperfecto del modo subjuntivo, etc., según las intenciones del hablante. Ejemplo:

B: Original, no, no es lo mismo, por eso que el profesor siempre ocupa la palabra en hebreo, milagro viene de miraculus, no sé que.

A: Ah ya.

B: Que se atribuye a esto en este idioma ¿cachái? y el profesor más de una vez dijo como que, sería demasiado bueno que uno leyerá, que uno supiera hebreo o que supiera el idioma ¿cachái?

Evento XII - Episodio III - Secuencia 2

- d) Distanciamiento del mensaje: culturalmente, nuestros usos lingüísticos están condicionados por el tema de carácter más o menos conflictivo al que hacemos referencia. No es extraño que temas y términos asociados a la política, la religión, la sexualidad, nos resulten particularmente problemáticos. Veamos un ejemplo:

“Ya, calma ¿cómo interpretar la Biblia? o sea, uno tiene que saber que hubo una persona también que estuvo detrás de eso ¿cachái?”

Evento XII - Episodio III - Secuencia 1

- e) Distanciamiento del receptor: para Puga (1997), la jerarquía social de los interlocutores debe ser tomada en consideración, ya que el grado de atenuación dependerá tanto de lo que se pide como del tipo de relación que exista entre los participantes. Si un hablante en la inte-

racción posee mayor o igual jerarquía no tendrá mayor necesidad de atenuar sus peticiones, puesto que la colaboración de su interlocutor le está garantizada. En tal caso se usa un tipo de gestión codificada. Ejemplo:

A: En el fondo tú puedes sacar una cosa que dijo Jesús, o sea, como que dijo Dios y traducirla como a...

Evento XII - Episodio III – Secuencia 4

Tomando en cuenta los recursos ya mencionados, Puga (1997) realiza un inventario de algunos recursos de atenuación propios del castellano de Chile, los que serán mencionados a continuación:

- a) **recursos léxicos y fraseológicos:** *absolutamente, como + adjetivo o como que + verbo, como mucho, medio, un poco, en una de esas, no pasa mucho, algo así, como, la cosa es que.*

Ejemplo:

A: “Cuando no es pretexto para la intolerancia y el fanatismo”. Ya, eso hay que (...) ya, filo. La cosa es que cuando la religión cumple con todas estas como...

Evento XII - Episodio II - Secuencia 5

- b) **recursos morfosintácticos:** perífrasis verbales, diminutivos, oraciones interrogativas.

Ejemplo:

B: Bien clarito dice como que no estamos hablando de un debilitamiento, sino de...

A: Ya.

Evento XII - Episodio II - Secuencia 2

5. Análisis y resultados

El interlocutor que asume el rol de estudiante hace uso preferentemente de recursos de atenuación, como por ejemplo, predicados de estado mental (verbo performativo), en cada uno de sus turnos de habla, lo que señalaría su posicionamiento como participante con menor conocimiento: debido a que no sabe tanto como su interlocutor, atenúa sus enunciados como una forma de proteger su propia imagen y la imagen del otro como experto y, al mismo tiempo, como un mecanismo para señalar su desconocimiento sobre el tema.

Es posible señalar que existen cuatro formas básicas de atenuar: por medio de predicados mentales, mediante partículas modificadoras, por el uso de condicionales y a través de formas impersonales. En general, los recursos de atenuación aparecen utilizados por los dos interactuantes, pero se observan diferentes intenciones al momento de hacer uso de estos recursos. Cuando el interactuante que asume el rol de profesor utiliza en su discurso marcas de atenuación, lo hace como una forma de restar agresividad a su enunciado, para proteger la imagen del otro y construir así una imagen de cooperatividad y semejanza. Por otro lado, cuando el hablante que asume el rol de alumno pone en su discurso estos marcadores, lo hace debido al desconocimiento que tiene en la materia y como una forma de preservar la imagen de autoridad del otro interactuante. De esta manera, coopera a la construcción de imagen de jerarquía de su interlocutor.

El uso de predicados mentales permite al hablante atenuar su enunciado presentándolo no como una verdad irrefutable, sino como algo que se *crea* o *piensa*. De este modo, se resta fuerza a aseveraciones que podrían resultar muy agresivas y se construye un equilibrio en la gestión interrelacional, señalando la imagen de semejanza entre los interactuantes. Además, el uso de estos predicados mentales puede ser útil en la interacción argumentativa, ya que apela al posicionamiento equilibrado entre los hablantes por medio de una manifestación no agresiva de lo dicho. Algunos ejemplos:

B: No, da lo mismo. Ya. La religión ha tenido en Chile un rol fundamental en la construcción de un sentido colectivo de nosotros. No, esto no hay que leer más, yo creo que es la idea.

A: ¿qué dice? ¿Qué en Chile qué cosa?

B: la religión en Chile ha tenido un rol fundamental.

Evento XII - Episodio II - Secuencia 3

Nótese cómo en este caso el recurso de atenuación del predicado mental se tensa con la presencia marcada del pronombre de la primera persona. Se señala, de este modo, la constante tensión entre los derechos sociales y los derechos personales de autoridad de un interactuante en relación con la necesidad de preservar la imagen del otro.

o sea más allá de eso o sea la teoría crítica según lo que yo entiendo u:m más que parte en Marx porque Marx no se considera como que /// yo estuve leyendo en un libro de filosofía que

Evento V - Episodio III - Secuencia 3

Aquí el uso del predicado mental *entender* como marca de atenuación nuevamente se entrelaza con recursos de intensificación, poniendo de manifiesto el juego de la gestión interaccional y la construcción de imágenes de los interactuantes.

Respecto de las partículas modificadoras, se observa en el corpus el uso de varios elementos léxicos y frásticos que permiten a los interactuantes atenuar sus enunciados. La presencia de estas partículas representa un ejemplo de modificación del contenido proposicional, es decir, de alteración del significado, al expresar duda sobre lo dicho. Al usar esas partículas, el hablante “no se responsabiliza de aplicar el predicado en toda su intención léxica al sujeto referido” (Haverkate, 1994: 210), y muestra una falta de confianza en la selección del contenido de su discurso. Estos

modificadores, que minimizan lo dicho para evitar un acto que amenaza la imagen, tienen como objetivo atenuar el significado parcial del discurso aseverado intensificadamente por parte de los interactuantes.

De manera general, se observa el uso de las formas léxicas *como* y *o sea*, las que se integran en diferentes estructuras frásticas para manifestar la atenuación del enunciado: *esto es como...*, *como que esto...*, etc. Los siguientes ejemplos muestran el uso de estas formas léxicas con intención atenuadora.

Q: ...es como una determinación externa cachái QUE va más allá de lo que uno quiere, °cachái° pero a la vez, pero pero cambia esa determinación externa por una determinación interna el mismo hombre se coacciona y se encadena dentro de la ilustración

Evento V - Episodio I – Secuencia 1

El siguiente ejemplo muestra el uso del conector *o sea*, que hemos considerado también como un marcador de atenuación.

B: Después, por sus problemas de peligro, hay rechazo. Es que, no sé qué tiene que ver esto. Por su ambivalencia, hay discernimiento crítico, o sea que la gente está como

A: Ya, es que esa es la actitud que toman. O sea, hay actitud como la modernidad o lo que vivimos es, tiene como esas dos cosas, positivas y negativas, una postura de confianza a lo positivo y de desconfianza hacia lo negativo, ¿cachái?

Evento XII - Episodio I - Secuencia 5

El marcador *o sea* inserta una reformulación de lo dicho, permitiendo explicar de otro modo lo ya manifestado en el discurso. En este caso, consideramos que se trata de un mecanismo de atenuación porque implica que el hablante, al reformular su dicho, manifiesta una duda sobre el modo en que lo ha señalado. Por otra parte, podemos pensar que el uso de esta forma léxica se

condiciona también por el hecho de que el hablante está adoptando el discurso académico, cuya función principal es la transmisión de conocimiento. En este sentido, al utilizar el reformulador, hace patente la diferencia de conocimiento que existe entre él y su interlocutor, lo que nos podría llevar a pensar que se construye aquí una imagen de jerarquía por parte del hablante.

El uso de formas verbales en modo condicional es también utilizado como una estrategia de atenuación. Dentro de la función social del lenguaje, es bien sabido que el condicional se emplea para construir una mejor gestión interrelacional. En el corpus analizado, el condicional produce un efecto mitigador, ya que manifiesta un distanciamiento entre el contenido de la proposición y el hablante. Con el fin de atenuar los efectos negativos de un acto que amenaza la imagen, los hablantes seleccionan estratégicamente la forma condicional y el pretérito imperfecto de Indicativo para evitar una confrontación directa. Algunos ejemplos:

R: ... pero le dicen que estay pensando cuestiones e /// in: o sea que no no corren en la vida real o sea que esa invitación por mucho que la hagai y que por mucho que podría ser buena es imposible que se haga

Evento V - Episodio II - Secuencia 4

B: En una cosa concreta, sí, ya. Bueno, te quería decir que a veces se desvía un poco, pero en el fondo en ese minuto de la misa, lo que teníh que hacer es interpretar la Biblia,

Evento XII - Episodio III – Secuencia 4

En relación con el uso de formas impersonales como marcadores de atenuación, se identificaron cuatro formas impersonales en el análisis: “se” impersonal, el pronombre indefinido “uno”, “tú” como desfocalización del yo y la forma “nosotros” inclusivo.

El carácter mitigador de las expresiones “uno” y “yo” en el corpus analizado se apoya en el hecho de que el hablante oculta su

“yo” y lo reemplaza por una expresión impersonal que lo separa de lo dicho. Es decir, al utilizar estas formas desfocaliza y minimiza su papel y evita dar la impresión de que quiere imponer su voluntad en el oyente. Al hacer uso de estas formas impersonales, además, el hablante puede señalar el conocimiento compartido por ambos interactuantes, construyendo un espacio común de conocimiento, y activando de este modo la imagen de cooperatividad y solidaridad. De este modo, protege la imagen de su interlocutor. Ejemplos de lo anterior:

Q: ah ahí bueno sí pero igual ahí sería como meternos en: [en otro tema] en otro tema sí po pero ahí podríamos empezar a hablar de que la forma como **uno** produce es como **uno** piensa y como [claro] que tienen la división quienes tienen los materiales

Evento V - Episodio III - Secuencia 1

B: Hay posibilidades cuando

A: No po, porque mira lo que dice po. “Cuando la religión responde preguntas generales de lo más profundo de las personas...” **uno** en lo profundo no es muy individual.

B: Ya

Evento XII - Episodio II – Secuencia 4

En relación con los mecanismos de atenuación que utiliza el hablante en los encuentros orales con fines de estudio, en el análisis se presenta una menor variedad léxica de esta estrategia. Desde el punto de vista de Puga (1997), en las interacciones verbales se busca tanto tomar distancia y salvar la propia imagen como evitar de igual modo amenazar la imagen del interlocutor. En este contexto, la gestión interrelacional convive con un posible riesgo de amenazas y se dirige a repararlas, es decir, se emplea la gestión mitigadora para contrarrestar la amenaza de los derechos personales y mantener el equilibrio social.

6. Consideraciones finales

De acuerdo con lo expuesto, la atenuación opera como categoría pragmática en las relaciones interpersonales y sociales entre los participantes del grupo de estudio. Podemos decir, en consecuencia, que a través de esta estrategia, los hablantes que poseen “menor conocimiento teórico” mitigan sus enunciados o la fuerza elocutiva de estos, y los que demuestran poseer “mayor conocimiento teórico” atenúan con el objetivo de proteger su propia imagen así como de confirmar la imagen de su interlocutor. De esta manera, los participantes tratan de mitigar o restar fuerza a sus enunciados y amenizar el decir y lo dicho, lo que implica que dialógicamente manifiestan de forma atenuada el cuestionamiento en la negociación, hecho que justifica plenamente la actividad de gestión interrelacional que apunta a armonizar tanto los derechos sociales como los derechos individuales de acuerdo con la agenda que se han planteado. Es evidente en los encuentros orales con fines de estudio que dada la naturaleza de la tarea, se moldea la interacción y los usos lingüístico-discursivos asociados a ella.

Recebido em: maio de 2008
Aprovado em: maio de 2009
cintiavieira@uc.cl
lmontecs@puc.cl

Referencias Bibliográficas

- Arundale, R. “An alternative model and ideology of communication for an alternative to politeness theory”. *Pragmatics* 9, 1999, p.119-153.
- _____. “Face as relational and interactional: A communication framework for research on face, facework, and politeness”. *Journal of Politeness Research* 2(2), 2006, p. 193-216.

- Blum-Kulka, S. Pragmática del discurso. En van Dijk (Ed.), *El discurso como interacción social* de Van Dijk. Barcelona: Gedisa, 2006, p. 67-99.
- Briz, A. Eficacia, imagen social e imagen de cortesía. En: D. Bravo (Ed.) *Estudio de la (des)cortesía en español*. Buenos Aire: Dunken, 2005, p. 53-91.
- Briz, A. *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmagramática*. Barcelona: Ariel, 2001.
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co. (Eds) *¿Cómo se comenta un texto coloquial?*, Barcelona: Ariel. 2000.
- Briz, A. *El español coloquial: situación y uso*. Madrid: Arco/Libros. 1996.
- Brown, P. y Levison, S. *Politeness. Some Universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press. 1978 [1987].
- Escandell, M. *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel, 1996.
- Escandell, M. *La comunicación*. Madrid: Gredos. 2005.
- Fant, L. "Rapport and Identity Management: A Model and Its Application to Spanish Dialogue", en Placencia, M. y C. García (Eds.), *Politeness in the Spanish-Speaking World*, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers, 2007a, p. 335-365.
- _____. Negociación y modalización de la intersubjetividad en el diálogo espontáneo, en *Quaderns de Filología. Estudis Lingüístics*, N°12, 2007b, p. 231-252.
- Fant, L. y L. Granato. Cortesía y gestión interrelacional: hacia un nuevo marco conceptual, 2005 [<http://www.isp.su.se/iis/Siisesp.htm>, fecha de consulta: 21 de abril de 2009].
- Fraser, B. Conversational mitigation, *Journal of Pragmatics* 4, 341-350. 1980.
- Goffman, E. *Relaciones en público*. Madrid: Alianza, 1979 [1971].
- Goffman, E. *Ritual de la interacción*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo, 1970.
- Granato, L. y Harvey, A. El cuestionamiento en la interacción verbal: un estudio de género. En Pilleux. (Ed.). *Contextos del discurso*. Valdivia: UACH/Frasis, 2005, p. 190-198.
- Haverkate, H. *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos, 1994.

Harvey, A. "Encuentros orales con fines de estudio: aproximaciones al tema", en Falk, J., J. Gille y F. Wachtmeister (Eds.), *Discurso interacción e identidad*, Stockholms: Stockholms Universitet, 2006, p. 137-162.

Harvey, A y Muñoz, D. El género informe y sus representaciones en el discurso de los académicos. En *Estudios filológicos 4*, Valdivia: Universidad Austral de Chile, 2006, 95-114.

Kebrat-Oreccioni, C. ¿Es universal la cortesía? En D. Bravo y A. Briz (eds.) *Pragmática sociocultural*, Barcelona: Ariel, 2004, p.39-53.

Linell, P. *Aproaching dialogue. Talk, interactions and contexts in dialogical perspectives*. Amsterdam: John Benjamins, 1998.

Linell, P. y N. Korolija. "Coherence in multi-party conversation. Episodes and contexts in interaction", en T. Givón (ed.). *Conversation: Cognitive, Communicative, and Social Perspectives*, Amsterdam: Jhon Benjamins, 1997, p. 167-206.

Montecino, L. Encuentros orales con fines de estudio: gestión interrelacional en la construcción de imagen. En proceso de edición, Revista Onomázein, Pontificia Universidad Católica de Chile. 2010.

Oyanedel, M. Documento de trabajo, Proyecto Fondecyt N° 1060566, 2006.

Pedro, E. *O discurso na aula: uma análise sociolingüística da prática escolar*. Lisboa: Caminho, 1992.

Puga, J. *La atenuación en el castellano de Chile*, Universitat de València, Grupo de Estudios Iberoamericanos/ Tirant lo Blanch Libros, 1997.

Spencer-Oatey, H. "Rapport Management: A Framework for Análisis", en H. Spencer-Oatey, (ed). *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures*, London: Continuum, 2000, p. 11-46.

Voloshinov, V. *El marxismo y la filosofía del lenguaje*, Madrid: Alianza, 1992 [1929]